

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung

Erlin Dwi Afilia, Dudung Abdurrahman, Rusman Frendika
 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung
 Bandung, Indonesia
 erlindwiafman@gmail.com, abahdar@gmail.com, rusmanf82@gmail.com

Abstract—In improving employee performance, integrated efforts are needed through psychological factors that underlie a person's relationship with his organization. One such factor is Emotional Intelligence. And the success of organizations that require employees who are willing to work more than what should be their duties that have been set in the job description of employees known as Organizational Citizenship Behavior. This study aims to determine the Effect of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance of PT. Taspen (Persero) Bandung Main Branch Office. This research uses descriptive verification method. The data of this study were obtained from the method of presenting data from the responses of 45 respondents who were taken from various fields. Technical analysis of multiple linear regression. The results showed that emotional intelligence, Organizational Citizenship Behavior and employee performance were in the high category. Great influence simultaneously emotional intelligence and Organizational Citizenship Behavior and employee performance by 51.4% and significantly influence.

Keywords—*Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance.*

Abstrak—Dalam meningkatkan kinerja karyawan, diperlukan upaya yang terintegrasi melalui faktor psikologis yang mendasari hubungan seseorang dengan organisasinya. Salah satu faktor tersebut ialah Kecerdasan Emosional. Serta keberhasilan organisasi yang membutuhkan pegawai yang mau bekerja lebih dari apa yang seharusnya menjadi tugasnya yang telah diatur dalam job description karyawan yang dikenal sebagai Organizational Citizenship Behavior. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif. Data penelitian ini diperoleh dari metode penyajian data dari hasil tanggapan responden sebanyak 45 karyawan yang diambil dari berbagai macam bidang. Teknis analisis regresi linie berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, Organizational Citizenship Behavior dan kinerja karyawan berada pada kategori tinggi. Besar pengaruh secara simultan kecerdasan emosional dan Organizational Citizenship Behavior dan kinerja karyawan sebesar 51,4 % dan berpengaruh secara signifikan.

Kata kunci—*Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Karyawan.*

I. PENDAHULUAN

Keterlibatan komponen sumber daya manusia dalam perencanaan memiliki peran yang tidak hanya terbatas dalam hal fungsional namun lebih dari itu mencakup peran substansial.

Keberhasilan seorang karyawan pada akhirnya dapat dilihat dari kinerja yang dicapainya dalam kurun waktu tertentu. Sehingga kinerja karyawan diasumsikan sebagai bagian dari hasil dan untuk memperoleh hasil kerja yang baik maka seorang karyawan membutuhkan dukungan dan lingkungan yang baik pula guna mendukung potensinya.

Tujuan organisasi akan tercapai jika terdapat semangat kerja yang tinggi dari para karyawannya. Sedarmayanti dan Wahyuni (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan atau merupakan perpaduan hasil kerja dan kompetensi.

Keadaan kantor PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung yang terbagi menjadi 3 lantai yaitu di lantai 1 untuk pelayanan, lantai 2 aula, dan lantai 3 ruang kerja bagi kepala bidang yang dimana keadaan tersebut berdampak pada perbedaan kinerja dalam hal pelayanan yang diberikan kepada para peserta. Tempat yang kurang memadai sehingga kondisi fisik yang menurun, hal tersebut mengakibatkan emosi baik pada diri maupun lingkungan kurang stabil.

Terdapat keterlibatan dari berbagai faktor yang turut mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu faktor yang berasal dari dalam dirinya atau faktor yang berhubungan dengan lingkungan organisasi. Keduanya memberikan pengaruh bagi karyawan dalam memposisikan dirinya guna berkontribusi pada organisasi tempat dimana ia bekerja.

Faktor lain yang menentukan baik buruknya kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional, sebagaimana hasil penelitian Goleman (2015:42) menyimpulkan bahwa "Pencapaian kinerja ditentukan 80% oleh kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*). Dengan kata lain kecerdasan emosional ini memberikan peranan dalam mengarahkan karyawan untuk bersikap adaptif dalam menghadapi sesuatu, mawas diri dan selalu mengevaluasi

dirinya agar selalu selaras dengan kepentingan organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kecerdasan emosional karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?
2. Bagaimana *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?
3. Bagaimana kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?
5. Seberapa besar pengaruh *organizational citizenship behavior* emosional terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?
6. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung ?

II. LANDASAN TEORI

A. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati dan kemampuan berempati membina hubungan dengan orang lain (Goleman 2009:45). Namun, kecerdasan emosional merupakan hal penting dalam menentukan karakter individu, terutama dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya, orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi.

- Faktor faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional individu menurut Goleman (2009:267-282), yaitu :

1. Lingkungan keluarga, kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya di identifikasi dan di internalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian individu tersebut.
2. Lingkungan non keluarga, dalam hal ini lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk sangat berpengaruh terhadap kecerdasan emosional seorang individu, kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar.

B. *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas tugas ekstra, patuh terhadap aturan aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Perilaku OCB tidak terdapat pada job description karyawan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Artinya seseorang yang memiliki OCB yang tinggi tidak akan di bayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing masing individu untuk bekerja melebihi apa yang di harapkan seperti toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran yang membangun ditempat kerj, serta tidak membuang buang waktu ditempat kerja.

- Faktor faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship behavior* :

Faktor faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara beberapa faktor yang memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangannya perlu untuk diperhatikan yaitu :

1. Budaya dan iklim organisasi, dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlukan secara adil oleh perusahaan.
2. Kepribadian dan suasana hati, meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian ia juga dipengaruhi oleh situasi misalnya iklim kelompok kerja dan faktor faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus.
3. Masa kerja, berfungsi sebagai preditor OCB karena variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan di organisasi.

C. Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai/ karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standard urgent,

sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan di sepakati bersama. Jika pegawai tidak melakukan pekerjaannya, maka suatu organisasi akan mengalami kegagalan. Seperti juga perilaku manusia, tingkat, dan kualitas kerja ditentukan oleh sejumlah variabel perseorangan dan lingkungan (Laurensius,2006:16). Untuk lebih jelasnya akan di kemukakan beberapa pengertian kinerja

• Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan : (Mangkunegara 2013) ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Faktor kemampuan

Kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Karyawan yang sudah mempunyai potensi dengan pendidikan yang sesuai untuk jabatan dan mempunyai keterampilan lebih maka ia akan mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang membuat pekerja tergerak dalam melakukan tugasnya.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Sebelum peneliti melakukan pengolahan data untuk mengukur tingkat pengaruh dengan analisis regresi, maka data hasil kuisioner harus diubah terlebih dahulu menjadi data interval melalui transformasi data dengan MSI (Method Succesive Interval). Setelah melalui tahap itu maka dilakukan pengolahan data untuk mengukur pengaruh dengan menggunakan program SPSS 25.0 maka akan di dapat output sebagai berikut :

TABEL 1. HASIL UJI T

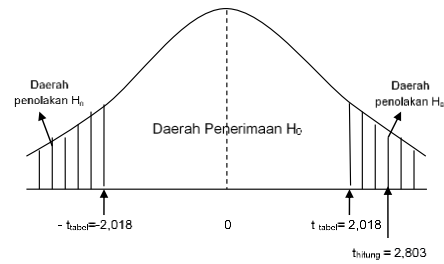
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,955	3,122		1,267	0,212
	Kecerdasan Emosional	0,201	0,072	0,426	2,803	0,008
	Organizational Citizenship Behavior	0,329	0,143	0,35	2,304	0,026

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari hasil perhitungan menggunakan SPSS, di dapat koefisien Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,329 artinya jika Kecerdasan emosional (X₁) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,201 satuan.

Pengujian Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 42 (n – (k+1)) didapat nilai t_{tabel} 2,018.



Dari output SPSS diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk X₁ sebesar 2,803 dan t_{tabel} 2,018 dan nilai p-value (sig.) 0,008. Dikarenakan nilai t_{hitung} > t_{tabel} dan nilai p-value (sig.) < (α = 0.05), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

B. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan

Sebelum peneliti melakukan pengolahan data untuk mengukur tingkat pengaruh dengan analisis regresi, maka data hasil kuisioner harus diubah terlebih dahulu menjadi data interval melalui transformasi data dengan MSI (Method Succesive Interval). Setelah melalui tahap itu maka dilakukan pengolahan data untuk mrngukur pengaruh dengan menggunakan program SPSS 25.0 maka akan di dapat output sebagai berikut :

TABEL 2. HASIL UJI T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,955	3,122		1,267	0,212
	Kecerdasan Emosional	0,201	0,072	0,426	2,803	0,008
	Organizational Citizenship Behavior	0,329	0,143	0,35	2,304	0,026

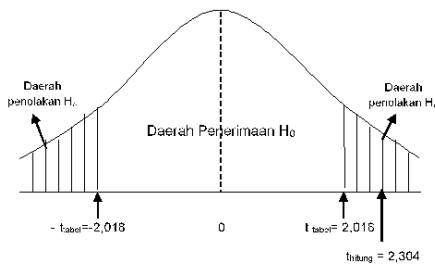
Dari output di atas diketahui nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,955 + 0,201 X_1 + 0,329 X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

b₂ = 0,329 artinya jika *Organizational Citizenship Behavior*(X₂) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,329 satuan.

- Pengujian hipotesis variabel X_2 (*Organizational Citizenship Behavior*)
Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 42 ($n - (k+1)$) didapat nilai t_{tabel} 2,018.



Dari *output SPSS* diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk X_2 sebesar 2,304 dan t_{tabel} 2,018 dan nilai p -value (*sig.*) 0,026. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai p -value (*sig.*) $< (\alpha = 0.05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

C. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

Dengan menggunakan program *SPSS* diperoleh output sebagai berikut:

TABEL 3. HASIL UJI F

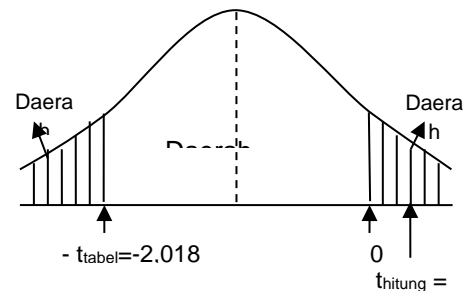
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	935,085	2	467,543	22,238	,000 ^b
	Residual	883,046	42	21,025		
	Total	1818,132	44			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Kecerdasan Emosional

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 22,238 dengan p -value (*sig*) 0,000. Dengan $\alpha = 0.05$ serta derajat kebebasan $v_1 = 42$ ($n - (k+1)$) dan $v_2 = 2$ maka di dapat F_{tabel} 3,220. Dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,238 > 3,220$) maka dapta disimpulkan H_0 ditolak, artinya variabel kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Hasil pengujian hipotesis parsial (uji-t)

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 42 ($n - (k+1)$) didapat nilai t_{tabel} 2,018



Dari *output SPSS* diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk X_1 sebesar 2,803 dan t_{tabel} 2,018 dan nilai p -value (*sig.*) 0,008. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai p -value (*sig.*) $< (\alpha = 0.05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengujian hipotesis variabel X_2 (*Organizational Citizenship Behavior*)

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 42 ($n - (k+1)$) didapat nilai t_{tabel} 2,018.

- Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

Dengan menggunakan program *SPSS* diperoleh *output* sebagai berikut:

TABEL 4. HASIL UJI F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	935,085	2	467,543	22,238	,000 ^b
	Residual	883,046	42	21,025		
	Total	1818,132	44			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan
b. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Kecerdasan Emosional

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 22,238 dengan p -value (*sig*) 0,000. Dengan $\alpha = 0.05$ serta derajat kebebasan $v_1 = 42$ ($n - (k+1)$) dan $v_2 = 2$ maka di dapat F_{tabel} 3,220. Dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,238 > 3,220$) maka dapta disimpulkan H_0 ditolak, artinya variabel kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian deskriptif didapatkan bahwa kecerdasan emosional karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk kategori baik.
2. Berdasarkan hasil pengujian deskriptif didapatkan bahwa *organizational citizenship behavior* PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk kategori baik.
3. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk kategori baik.
4. Berdasarkan hasil pengujian deskriptif didapatkan

bahwa kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung termasuk dalam kategori cukup baik.

5. Besar pengaruh secara simultan variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebesar 51.4%.
 6. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung berpengaruh positif signifikan dengan persentase sebesar 28,67%.
 7. Besarnya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung berpengaruh positif signifikan dengan persentase sebesar 22,79%.
- Saran
 1. Disebabkan kecerdasan emosional subvariabel yang menginspirasi rekan kerja merupakan aspek yang memberikan kontribusi skor tinggi. Untuk itu PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Bandung diharapkan mengadakan kegiatan atau pelatihan yang memiliki *reward* kepada pegawai yang memiliki prestasi baik. Dengan begitu pegawai akan lebih terpacu untuk meningkatkan kinerjanya melalui kegiatan tersebut sebab terinspirasi oleh rekan kerjanya tersebut.
 2. Disebabkan *Organizational Citizenship Behavior* dengan indikator tingkat memberikan kinerja yang melebihi standar merupakan aspek yang memberikan kontribusi skor yang tinggi. Untuk itu diharapkan pegawai dapat lebih meningkatkan kinerjanya agar dapat melebihi standar yang ditetapkan
 3. Disebabkan kinerja karyawan dengan indikator tingkat memberikan kinerja yang melebihi standar merupakan aspek yang memberikan kontribusi skor yang tinggi. Untuk itu diharapkan pegawai dapat lebih meningkatkan kinerjanya agar dapat melebihi standar yang ditetapkan
 4. Peneliti juga mengajukan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda dengan faktor lain yang secara teoritis dapat mempengaruhi kinerja. Oleh sebab itu perlu ada penelitian lebih lanjut terhadap faktor faktor yang mempengaruhi variabel variabel terkait

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Bernardin, H. John. 2003. *Human Resource Management, An Experiential Approach Third Edition*. Boston : Mc. Graw – Hill
- [3] Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol 4, No 2, hal 103-114
- [4] Goleman, Daniel. 2000. *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama..
- [5] Hayatun Nufus. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Pegawai PT. Putra Pertiwi Karya Utama
- [6] Goleman, D. 2015. *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Penting Dari pada IQ*, Penerjemah: T. Hermaya. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- [7] Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia 4 untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- [8] Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama
- [9] Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.