

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT. XL AXIATA RSM GREATER Bandung

The Influence of Emotional Quotient and Organisation Culture toward Organizational
Citizenship Behavior in PT. XL AXIATA RSM GREATER Bandung

¹Muhammad Damil Tumanggor, ²Dudung Abdurahman, ³Affandi Iss

^{1,2,3}*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹tumanggordamil@gmail.com

Abstract. This report aims to review the impact of emotional intelligence development of workers in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. Know the impact of a cultural development organization in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. Know the impact of the organization citizenship behavior in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. Know how big the influence of the level of development of employees of emotional intelligence organization citizenship behavior in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. Know how large degree from its organizations for citizenship behavior in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. Know how big the influence of emotional intelligence and cultural organizations for citizenship behavior in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. The data used in this research consisting of primary and secondary data quantitative whether they are dealing with the influence of emotional intelligence and cultural organizations citizenship behavior (OCB) in PT. XI Axiata RSM Greater Bandung. The primary data was obtained through questioner, observation and a live interview with interested parties. Secondary data obtained from literature review, documents and reports company management. This research result indicates that the existence of a significant relation between influence emotional intelligence and cultural organization against organization citizenship behavior (OCB) on PT. XI Axiata RSM Greater Bandung.

Keywords: Influence, Emotional Intelligence, Culture Organization, and Organization Citizenship Behavior (OCB).

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat perkembangan kecerdasan emosional karyawan di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Mengetahui pengaruh tingkat perkembangan budaya organisasi di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Mengetahui pengaruh tingkat perkembangan *organization citizenship behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat perkembangan kecerdasan emosional karyawan terhadap *organization citizenship behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder baik yang bersifat kuantitatif yang berhubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior (OCB)* pada PT. XL Axiata RSM Greater Bandung. Data primer diperoleh melalui kuisioner, observasi dan wawancara langsung dengan pihak yang berkepentingan. Data sekunder diperoleh dari tinjauan kepustakaan, dokumen dan laporan manajemen perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap *organization citizenship behavior (OCB)* pada PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.

Kata Kunci: Pengaruh, Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi, dan *Organization Citizenship Behavior (OCB)*.

A. Pendahuluan

Perkembangan perusahaan PT. XL Axiata pada saat ini sudah mampu melayani telekomunikasi seluler dengan cakupan jaringan yang luas di seluruh Indonesia bagi pelanggan ritel serta menyediakan solusi bisnis bagi pelanggan korporat. Layanan XL mencakup antara lain layanan suara, data dan layanan nilai tambah lainnya (*value added services*). Walaupun demikian ada juga produknya kurang diminati masyarakat. Hal itu disebabkan dari semakin ketatnya persaingan, sehingga perusahaan menghadapi masalah bagaimana agar perusahaan dapat meningkatkan *volume* penjualan untuk seluruh produk yang dihasilkan dengan disertai oleh peningkatan penjualan. Untuk mencapai kondisi tersebut tentunya dibutuhkan kerja keras dari seluruh elemen perusahaan. Oleh karena itu, karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi peran ekstra atau OCB dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan informasi dari beberapa karyawan PT. XL Axiata, masih diperoleh beberapa hambatan oleh sebagian kecil karyawan perusahaan yang mempengaruhi tingkat kecerdasan dan budaya organisasi yang berpengaruh terhadap OCB karyawan PT. XL Axiata diantaranya terdapat karyawan yang terlambat masuk jam kerja, pada saat jam kerja karyawan berbincang-bincang melalui telpon atau mengobrol dengan karyawan lain dengan santai yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, merokok saat jam kerja dan adanya karyawan yang bermain *games* atau *browsing* di situs jejaring sosial untuk mengisi waktu. Hal tersebut sebagai bukti masih rendahnya kontribusi peran ekstra atau OCB dalam diri sebagian kecil karyawan di PT.XL Axiata tersebut.

Salah satu indikasi hambatan karyawan PT. XL Axiata dalam bekerja terlihat dari terlambat masuk jam kerja, pada saat jam kerja karyawan berbincang-bincang melalui telpon atau mengobrol dengan karyawan lain dengan santai yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, merokok saat jam kerja dan adanya karyawan yang bermain *games* atau *browsing* di situs jejaring sosial untuk mengisi waktu. Hal ini dapat memperlihatkan bahwa terjadi penurunan kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang berpengaruh terhadap OCB karyawan PT. XL Axiata. Berikut rekapitulasi tindakan yang menghambat karyawan PT. XL Axiata dalam bekerja tahun 2014-2016.

Tabel 1. Rekapitulasi Hambatan pada Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi yang Berpengaruh Terhadap OCBKaryawan PT. XL Axiata Tahun 2014-2016

No	Indikasi	Tahun		
		2014	2015	2016
1	Jumlah karyawan	60	60	60
2	Jumlah hari kerja	261 hari	261 hari	261 hari
3	Jumlah terlambat masuk kerja	159 hari	135 hari	67 hari
	Jumlah karyawan yang berbincang-bincang melalui	102 hari	125 hari	33 hari
	a. Telepon	49 hari	51 hari	19 hari
	b. Mengobrol dengan karyawan lain dengan	53 hari	74 hari	23 hari

	santai yang tidak berkaitan dengan pekerjaan c. Merokok pada saat jam kerja d. Karyawan bermain games atau <i>browsing</i> di situs jejaring sosial untuk mengisi waktu			
5	Persen disiplin	72.05 %	78.96 %	73.82%
6	Persen indisiplin	27.05 %	21.04 %	26.18%

Sumber: Manajemen PT. XL Axiata Cabang Bandung Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa hambatan terhadap kecerdasan emosional dan budaya organisasi tersebut menciptakan kerja belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari data yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya, yaitu tahun 2014 persentasi indisiplin karyawan PT. XL Axiata sebesar 27.05%, kemudian tahun 2015 menunjukkan penurunan indisiplin karyawan PT. XL Axiata yang cukup signifikan sebesar 21.04%, dan pada tahun 2016 presentase indisiplin mengalami kenaikan sebesar 26.18% karena pada tahun 2016 terhitung di bulan Januari sampai bulan September 2016. Hal tersebut mengakibatkan ketidakefisiensian dan keefektifan yang akan mempengaruhi tingkat kecerdasan dan budaya organisasi yang berpengaruh terhadap OCB pada waktu kerja dan hasil yang didapatkan dari pekerjaan yang dilakukan. Oleh karena itu, penulis merasa perlu melakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* PT XL Axiata Tbk. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organization Citizenship Behavior (OCB)* Pada PT. XL Axiata Tbk (Cabang Bandung).

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat perkembangan Kecerdasan Emosional karyawan di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat perkembangan Budaya Organisasi di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat perkembangan *Organization Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat perkembangan Kecerdasan Emosional karyawan terhadap *Organization Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung.

C. Landasan Teori

1. Kecerdasan Emosional

Goleman (2000:65). Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Seorang ahli kecerdasan emosi (Goleman, 2000:8) mengatakan bahwa “yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif” (Purba, 1999:25) berpendapat bahwa: “kecerdasan emosi adalah kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati”.

2. Budaya Organisasi

Menurut Miller (2003 : 67) budaya organisasi merupakan nilai-nilai primer yang dianut dalam perusahaan dan mendasari bagaimana mengelola dan mengorganisasi perusahaan tersebut. Perusahaan yang efektif adalah perusahaan yang membudayakan nilai-nilai primer yang diperlukan untuk kepentingan operasi perusahaan tersebut. Sedangkan Luthans (2005 : 16) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota.

3. *Organization Citizenship Behavior*

Menurut Wibowo (2007:428) kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama *organizational citizenship behavior* (OCB) pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif dengan organisasinya. Perilaku penuh kebebasan yang bukan merupakan bagian persyaratan kerja formal pekerja, tetapi meskipun demikian, mengembangkan efektivitas fungsi organisasi. Organisasi menginginkan dan perlu pekerja yang mau melakukan hal-hal yang tidak terdapat dalam *job description*. Organisasi berkepentingan dengan berkembangnya sumber daya manusia yang memiliki *organizational citizenship behavior*.

D. Pembahasan

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Uji Parsial Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* dilakukan pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t. Dengan uji t ini, variabel independen (kecerdasan emosional) dapat diketahui tingkat signifikannya terhadap variabel dependen (*Organization Citizenship Behavior*). Untuk mengetahui hipotesis secara parsial maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan secara parsial dari kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

H₁: $\beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan secara parsial dari kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

Kemudian dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t, taraf signifikansi yang digunakan 5%. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{SE}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

Se = Standar error

t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

Setelah pengujian dilakukan, maka hasil perhitungan untuk masing-masing hipotesis (t_{hitung}), dibandingkan dengan t_{tabel} . Untuk kesalahan 5% uji two tailed dan $dk = n-k-1 = 60-2-1 = 57$, maka diperoleh $t_{tabel} = 2,003$ dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 tolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan.

Nilai t_{hitung} dapat diketahui dari output SPSS berikut ini:

Tabel 2. Uji Hipotesis Parsial X1 Ke Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.677	5.844		3.196	.002
Kecerdasan Emosional	.478	.076	.633	6.301	.000

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 24, 2016

Hasil pengolahan data pada Tabel 4.67 dapat diinterpretasikan untuk uji hipotesis pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* diperoleh nilai $t_{hitung} = 6.301$, dengan taraf signifikansi (sig.) sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,301 > 2,003$), maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara variabel kecerdasan emosional dengan *Organization Citizenship Behavior*, dilakukan dengan perhitungan korelasi *pearson product moment*, di mana hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel output SPSS berikut ini:

Tabel 3. Korelasi Kecerdasan Emosional dengan OCB

		Kecerdasan Emosional	OCB
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	1	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
OCB	Pearson Correlation	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 24, 2016

Hasil uji korelasi dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,672 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi < 0,05, maka hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* adalah signifikan. Nilai koefisien 0,672 berada di rentang 0,6-0,7 atau berada dalam kategori tinggi (Arikunto, 2009:178). Berdasarkan hasil tersebut, terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*, di mana derajat hubungan tersebut berada dalam kategori yang tinggi.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi parsial dihitung dengan uji parsial yaitu sebagai berikut:

$$KD = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

B = Beta (nilai standarized coefficients)

Zero Order = Matrik Kolerasi variabel bebas dengan variabel terikat

Nilai beta dan Zero Order dapat dilihat dari output determinasi parsial pada Tabel 4:

Tabel 4. Nilai Koefisien Beta dan Zero Order

Model	Standardized Coefficients	Correlations		
	Beta	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)				
Kecerdasan Emosional	.633	.672	.641	.608

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 24, 2016

Berdasarkan hasil output pengolahan data, diketahui bahwa nilai Koefisien Beta adalah sebesar 0,633, dan koefisien korelasi Zero-Order sebesar 0,672, sehingga Koefisien Determinasi = $(0,633 \times 0,672) \times 100\% = 42,54\%$. Dengan demikian, derajat pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 42,54%.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kecerdasan emosional karyawan PT. XL Axiata RSM Greater Bandung berada dalam kategori tinggi/baik. Hal ini berdasarkan persentase skor total tanggapan responden untuk setiap item pernyataan pada variabel kecerdasan emosional dengan skor ideal adalah sebesar 74,47% atau berada dalam kategori tinggi.
2. Tingkat perkembangan budaya organisasi PT. XL Axiata RSM Greater Bandung berada dalam kategori tinggi/baik. Hal ini berdasarkan persentase skor total tanggapan responden untuk setiap item pernyataan pada variabel budaya organisasi dengan skor ideal adalah sebesar 70,63% atau berada dalam kategori tinggi.
3. Tingkat perkembangan *Organization Citizenship Behavior* PT. XL Axiata RSM Greater Bandung berada dalam kategori tinggi/baik. Hal ini berdasarkan persentase skor total tanggapan responden untuk setiap item pernyataan pada variabel *Organization Citizenship Behavior* dengan skor ideal adalah sebesar 68,6% atau berada dalam kategori tinggi.
4. Tingkat perkembangan Kecerdasan Emosional karyawan terhadap *Organization Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung yaitu Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,301 > 2,003$), maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Derajat pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebesar 42,54%.
5. Tingkat pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung yaitu Nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,385 < 2,003$), maka H_1 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan dari budaya organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Derajat pengaruh dari budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 4,38%.
6. Tingkat pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. XL Axiata RSM Greater Bandung yaitu Nilai F_{hitung} lebih besar F_{tabel} ($25,197 > 3,16$), maka terdapat pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Sebesar 46,9% perubahan *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan budaya organisasi sedangkan sisanya yaitu sebesar 53,1% ($100\% - 46,9\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti atau diamati dalam penelitian ini

F. Saran

Dari hasil penelitian yang diperoleh, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang terdiri dari saran teoritis dan saran praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Mempertimbangkan untuk menerapkan meningkatkan kecerdasan emosional karyawan PT. XL Axiata RSM Greater Bandung harus dapat mengoptimalkan kecerdasan karyawan dengan memberikan edukasi karyawan tentang tugas dan pekerjaan yang dapat meningkatkan perusahaan PT. XL Axiata RSM Greater Bandung semakin maju dengan sumber SDM karyawannya yang berkualitas
2. Mengoptimalkan budaya organisasi yang ditetapkan oleh perusahaan di mana hal tersebut bisa meningkatkan karyawan lebih solid dalam hal bekerja sama

antarkaryawan, serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang sesuai dengan keinginan karyawannya.

3. PT. XL Axiata RSM Greater Bandung harus tetap mempertahankan *Organization Citizenship Behavior* pada setiap benak karyawannya karena dengan adanya OCB dapat meningkatkan kualitas kerja yang solid di antara sesama karyawan yang dapat menciptakan perusahaan menjadi maju dan berkembang karena mempunyai kualitas karyawan yang saling bekerja sama dengan baik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*, Terjemahan oleh T. Hermaya. 2004. Jakarta: PT. Gramedian Pustaka Utama.
- Hardaningtyas, Dwi. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.