

## **JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***

**Zalita Allena Putri<sup>\*1</sup>**  
**Sugeng Susetyo<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji *Job Satisfaction* memediasi pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT Bank Bengkulu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini 142 karyawan PT Bank Bengkulu yang dikumpulkan menggunakan metode sensus. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Bank Bengkulu. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT Bank Bengkulu. *Job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Bank Bengkulu. *Job satisfaction* memediasi *Emotional Intelligence* pada *organizational citizenship behavior*.

**Kata Kunci :** Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja

### **Abstract**

*This research aims to determine and test Job Satisfaction to mediate the influence of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior among employees at PT Bank Bengkulu. This type of research is a quantitative study using primary data through a questionnaire. The sample in this study was 142 employees of PT Bank Bengkulu who were collected using the census method. The results of this study explain that Emotional Intelligence has a significant positive effect on organizational citizenship behavior among employees of PT Bank Bengkulu. Emotional Intelligence has a significant positive effect on job satisfaction on employees of PT Bank Bengkulu. Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior among employees of PT Bank Bengkulu. Job satisfaction mediates Emotional Intelligence on organizational citizenship behavior.*

**Keywords:** Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction

**Article History:** Received: (03-01-2020); Revised: (17-03-2020); and Published: (30-04-2020)  
**Copyright © 2021 Zalita Allena Putri, Sugeng Susetyo**

**How to cite this article:** Putri, Z.A., dan Susetyo, S. (2021). Job Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*. 16(1), 153-164

Retrieved from: <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/Insight>

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki arti yang penting karena berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi. Menurut Hasibuan (2005) Sumber daya manusia dalam organisasi berperan sebagai pelaku, penentu dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan sekaligus menentukan kemajuan dan kemundurannya perusahaan tersebut. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai sebuah tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya (*in-role behavior*) tetapi juga diluar deskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) yang mendukung berfungsinya suatu organisasi (Kartz dalam Robert & Hogan, 2002).

Menurut Goleman (2007) menemukan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Semakin baik perilaku OCB karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Adanya perilaku OCB yang baik juga dapat meningkatkan efektivitas di dalam organisasi, dapat mewujudkan kesejahteraan orang lain dengan sukarela membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas.

Kecerdasan Emosional juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam peningkatan kecerdasan emosional pada seseorang akan memberikan berperilaku yang baik serta peningkatan dalam kepuasan kerja Hal ini diperkuat hasil penelitian oleh Thomas Sy, et al. (2006) yang menyatakan bahwa tingkat kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Luthans (2006) dalam Sumiyarsih (2012) mengidentifikasikan bahwa faktor dari luar yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, karyawan yang merasa puas akan memiliki kinerja dan kehadiran yang lebih baik daripada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih dapat berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan Umar (2010). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji *Job Satisfaction* memediasi pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan di PT Bank Bengkulu.

## TINJAUAN PUSTAKA

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (volunteer) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Menurut Robbins & Judge (2015) Keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja, akan tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, seperti kemauan untuk bekerjasama, saling membantu, memberi masukan, berperan aktif, memberi pelayanan ekstra, serta mau memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif. Menurut Greenberg dan Baron (2003), OCB adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi

yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Secara umum, ada tiga komponen utama OCB. Pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), dengan kata lain, orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak di hargai dengan imbalan formal oleh organisasi. Menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006), OCB sebagai kesediaan karyawan untuk mengambil peran (*role*) yang melebihi peran utamanya dalam suatu organisasi, sehingga disebut sebagai perilaku peran ekstra (*extra-role*). OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Menurut Organ (1988) dalam Podsakoff (2000), OCB dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu :

**1. Altruism**

Suatu pribadi yang lebih mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadinya.

**2. Courtesy**

Suatu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas serta kewajibannya. Dimensi ini menunjukkan perilaku karyawan baru berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi.

**3. Sportsmanship**

Suatu toleransi/kerelaan untuk bertahan dalam suatu keadaan yang tidak menyenangkan tanpa mengeluh. Menurut Podsakoff (2000) dimensi ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian empiris.

**4. Civic virtue**

Terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan organisasi. Secara sukarela berpartisipasi, Bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.

**5. Conscientiousness**

Suatu perilaku yang menunjukkan upaya sukarela untuk meningkatkan cara dalam menjalankan pekerjaannya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat.

**Emotional Intelligence**

Konsep kecerdasan emosional pertama kali muncul dari Salovey dan Mayer (1990). Menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosional adalah sejenis kecerdasan sosial yang memungkinkan individu untuk memantau gerakan orang lain dan status emosional mereka sendiri, untuk membedakan gerakan-gerakan ini dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan. Kecerdasan emosional (EI) diistilahkan sebagai kemampuan untuk menemukan, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. Emosi sangat berguna untuk mengumpulkan informasi yang membantu seseorang untuk menemukan dan memahami lingkungan sosial. Kecerdasan emosional membuat hubungan menjadi kuat

di tempat kerja. Goleman (1995) didefinisikan kecerdasan emosional sebagai mampu memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi; untuk mengontrol impuls dan menunda gratifikasi; untuk mengatur suasana hati seseorang dan jaga kesusahan agar tidak membanjiri kemampuan berpikir; untuk menekankan dan berharap.

Goelman (2005) mengungkapkan terdapat sejumlah dimensi kecerdasan emosional (EI), yaitu:

1. *Self-awareness* (Kesadaran diri). Dikaitkan dengan kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri dan memiliki tolak ukur yang realitis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. *Self-regulation* (Pengaturan Diri). Mengacu pada kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
3. *Self motivation* (Motivasi diri). Merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan.
4. *Empathy* (Empati). mengacu pada kemampuan seseorang yang merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.
5. *Social skills* (Keterampilan Sosial). Dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial secara cermat, berinteraksi secara lancar, menyelesaikan perselisihan, mampu membaca situasi serta bekerja sama dalam tim.

### ***Job Satisfaction***

*Job Satisfaction* merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap salah satu pekerjaannya. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi pekerjaannya daripada karyawan yang tidak puas. Menurut Locke, dalam Khaerul Umam (2010) perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan pengalaman sekarang dan waktu lampau daripada harapan masa depan. Lunthas (2011), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sesuatu yang dihasilkan dari penilaian seseorang atas pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki

tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Menurut Hasibuan (2014) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan seorang karyawan menyukai pekerjaannya. Sikap ini tercermin dari semangat kerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, pekerjaan, dan kombinasi dari kedua kondisi tersebut.

Luthans (2011) mengungkapkan terdapat sejumlah dimensi *Job Satisfaction*, yaitu :

a. Pekerjaan itu sendiri (*The Work Itself*)

Menjelaskan mengenai pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat membantu pengembangan karir.

b. Atasan (*Supervision*)

Pengawasan merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting. Ada 2 gaya pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya adalah berpusat pada karyawan, yang diukur dengan sejauh mana atasan peduli tentang karyawan. Biasanya diwujudkan dengan cara memeriksa pekerjaan karyawan, memberikan nasihat dan bantuan kepada karyawan, dan rutin berkomunikasi dengan karyawan. Gaya pengawasan lainnya yaitu partisipasi atau pengaruh. Dimana atasan memberikan partisipasi penuh kepada karyawan untuk mengambil keputusan mengenai pekerjaannya..

c. Kesempatan Promosi (*Promotions*)

Promosi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Promosi berkaitan dengan perkembangan karir, kenaikan gaji, dan promosi jabatan.

d. Gaji/Upah (*Pay*)

Gaji adalah hal yang signifikan serta menjadi factor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan. Gaji yang dibayar secara tepat waktu, sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, dan adanya peningkatan pembayaran gaji membuat kepuasan karyawan akan semakin meningkat.

e. Rekan Kerja (*Work Group*)

Pada dasarnya kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi karyawan. Kelompok kerja yang saling membutuhkan dan bergantung dalam penyelesaian pekerjaan akan meningkatkan kepuasan kerja. Saling memberikan dukungan juga dapat membuat pekerjaan terasa lebih mudah dan bisa dinikmati.

## HIPOTESIS

H1 : *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Bengkulu

H2: *Emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* karyawan PT. Bank Bengkulu

H3 : *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Bank Bengkulu

H4 : *Job Satisfaction* memediasi *Emotional Intelligence* pada *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Bengkulu

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian yaitu dengan penelitian kuantitatif yang mengumpulkan data secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Suryana (2010) Penelitian kuantitatif adalah riset atau penelitian yang dilakukan oleh seseorang untuk menguji hipotesis-hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya oleh peneliti pada penelitiannya dan kemudian membuat analisis perhitungan berdasarkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber atau literature yang ada kemudian mendeskripsikan atau mengolahnya secara faktual, sistematis, dan akurat mengenai hasil pengolahan data tersebut. Salah satu bentuk pendekatan kuantitatif pada penelitian ini adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner dan analisis data yang dilakukan secara statistik dengan menggunakan aplikasi pengolah data statistik. Dalam penelitian ini penulis mencoba menguji hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan job satisfaction sebagai variabel mediasi pengaruh emotional intelligence terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT Bank Bengkulu.

## UJI VALIDITAS

Menurut Sugiyono (2014) uji validitas adalah deretan antara data sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Instrumen akan dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sekaran, 2006). Pengujian validitas dilakukan dengan adanya tujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan valid ataupun tidak valid. Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi, didapat suatu koefisien yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item itu layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, dilakukan uji signifikansi koefien korelasi. Koefisien korelasi yang diperoleh  $r$  harus diuji signifikannya dengan membandingkan dengan  $r$  tabel. Kuesioner dikatakan valid apabila nilai  $t$  hitung  $> r$  tabel atau nilai  $p < 0,05$ .

## UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian benar-benar menghasilkan data yang bebas dari kesalahan. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Sekaran, 2006). Teknik yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel suatu instrumen dengan menggunakan *cronbach's alpha*, peneliti menggunakan program *SPSS 16.0 for windows*. Perhitungan menggunakan skor alpha karena instrument penelitian ini berbentuk kuesioner dengan skala bertingkat.

## UJI HIPOTESIS

### Uji Parsial (Uji t)

Dalam penelitian ini menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 5% atau 0,05. Kesimpulan pengujian diambil dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *p-value* < *alpha* 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya  $H_0$  yang menyatakan tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditolak, dan  $H_a$  yang menyatakan adanya pengaruh positif dan langsung dari variabel indenpenden terhadap variabel dependen.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Bank Bengkulu

Berdasarkan dari hasil regresi yang telah dilakukan membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel *emotional intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* yang diperoleh di tempat kerja dapat dipengaruhi *emotional intelligence*.

Menurut Yoon dan Suh (2003) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* karyawan berhubungan dengan peningkatan kerjasama antar karyawan, bantuan proaktif dalam menyelesaikan masalah bagi orang lain, dan kesediaan untuk hadir dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi dan pertemuan. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *emotional intelligence*. *Emotional intelligence* merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual (Salovey dan Mayer dalam Goleman, 2000).

Hasil penelitian ini mendukung teori Goleman (2007) mengenai hubungan antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior* dimana penelitian ini menyatakan *emotional intelligence* terkait erat dengan *organizational*

*citizenship behavior*. Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB dengan semakin meningkat kemampuan perawat dalam memotivasi diri yang disertai kesadaran diri yang tinggi, maka akan diikuti oleh peningkatan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2012) menunjukkan bahwa hubungan langsung, positif dan signifikan antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior*. Tak kalah penting penelitian dari Anindya (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Maka dapat disimpulkan mengapa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, yaitu jika sebuah perusahaan memiliki *emotional intelligence* yang tinggi maka tingkat *organizational citizenship behavior* akan tinggi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa, *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Bank Bengkulu. Penerapan *emotional intelligence* yang baik dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi *emotional intelligence* pada karyawan maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu.

### **Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Job Satisfaction* Pada Karyawan PT Bank Bengkulu**

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan yang membuktikan bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini diterima. Hasil regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel *emotional intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan PT Bank Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* yang diperoleh di tempat kerja dapat dipengaruhi oleh *emotional intelligence*.

Kreitner & Kinichi (2010), kepuasan kerja adalah respon perasaan atau emosional terhadap pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja merupakan pencerminan sikap atau perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja setelah mengalami penyesuaian antara yang menjadi kebutuhan individu dengan faktor yang ada di tempat kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Thomas Sy, et al. (2006) yang menyatakan bahwa tingkat *emotional intelligence* karyawan berhubungan positif dengan *job satisfaction*. Menurut Hanzaee & Mirvaisi (2013), Busso (2003) dan Raharjo Taufik (2012) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Virk (2011), Gunduz et al. (2012) dan Nair et al. (2010) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian

ini memiliki pengaruh positif dan signifikan *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* karyawan PT Bank Bengkulu.

### **Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Bank Bengkulu**

Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

Setiap karyawan dalam suatu perusahaan untuk mencapai hasil kerja optimal sehingga akan memberikan kontribusi yang positif terhadap bagi keberhasilan perusahaan. Agar dapat mencapai keberhasilan tersebut perlu adanya kepuasan kerja yang tinggi untuk diberikan kepada karyawan sehingga karyawan tidak hanya bekerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan saja namun juga melakukan kegiatan diluar deskripsi pekerjaan (*Extra-role*).

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan membuktikan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Pengujian hipotesis pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Bank Bengkulu dengan hasil uji signifikansi dan berdasarkan hasil regresi tersebut dapat diketahui bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan maka perilaku OCB yang dimiliki oleh karyawan tersebut juga meningkat.

Hasil analisis regresi pada penelitian ini mendukung hasil penelitian oleh Mahendra (2009) yang menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hasanbasri (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa, *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* PT Bank Bengkulu. Penerapan *job satisfaction* yang baik dan rekan kerja pada karyawan yang diberikan perusahaan maka akan semakin meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan tersebut. Semakin tinggi *job satisfaction* pada karyawan maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* para karyawan tersebut.

### ***Job Satisfaction* Memediasi Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT Bank Bengkulu**

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel *job satisfaction* dinyatakan sebagai variabel pemediasi parsial. Baron dan Kenny (1986) menyatakan bahwa mediasi terjadi apabila pengaruh variabel dependen lebih rendah pada persamaan ketiga (C'). Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa variabel *job satisfaction* dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partially mediated*) hal ini karena setelah memasukan variabel *job satisfaction*, pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* terhadap karyawan PT Bank Bengkulu yang menurun menjadi tetapi tidak menjadi nol ( $\beta \neq 0$ ). Selain itu, pengaruh variabel *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* yang sebelumnya signifikan, ketika memasukan variabel *job satisfaction* kedalam model persamaan regresi, pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* tetap signifikan. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Bank Bengkulu dapat melalui peningkatan *emotional intelligence* secara langsung terhadap OCB karyawan ataupun melalui peningkatan *job satisfaction* pada karyawan PT Bank Bengkulu. Hal ini *job satisfaction* cukup kuat memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu. Maka dari itu karyawan harus memiliki kepuasan kerja yang memuaskan agar *emotional intelligence* karyawan dapat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* dimediasi oleh *job satisfaction*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Bank Bengkulu. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
2. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan PT Bank Bengkulu. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* maka akan meningkatkan *job satisfaction*.
3. *Job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Bengkulu. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *job satisfaction* maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*.
4. *Emotional Intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan melalui *job satisfaction* pada karyawan PT Bank Bengkulu. Dalam tahapan keempat pada hasil analisis regresi yang dilakukan

ditemukan bahwa *job satisfaction* dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial (*partially mediated*) hal ini karena setelah memasukan variabel *job satisfaction*, pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan turun menjadi  $\beta = 0,698$  dari sebelumnya  $\beta = 0,773$  tetapi tidak menjadi nol ( $\beta \neq 0$ ). Selain itu, pengaruh variabel *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* yang sebelumnya signifikan ( $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ) (sebelum memasukkan variabel *job satisfaction*) maupun setelah memasukkan variabel mediasi *job satisfaction* ke dalam model persamaan regresi menjadi tetap signifikan ( $p\text{-value } 0,000 < 0,05$ ).

### Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Kecerdasan emosional dan rasa kepuasan kerja merupakan factor yang mempengaruhi perilaku ocb karyawan PT Bank Bengkulu, maka disarankan karyawan PT Bank Bengkulu terus meningkatkan pemahaman antar rekan kerja karyawan PT Bank Bengkulu dengan lebih memperhatikan perilaku ocb dan juga harus lebih menumbuhkan rasa kepuasan atau ketertarikan pada pekerjaan agar dapat meningkatkan perilaku ocb karyawan PT Bank Bengkulu. Kecerdasan Emosional PT Bank Bengkulu sudah cukup baik, namun pada pernyataan “Mampu memahami perasaan orang lain” harus ditingkatkan lagi dengan cara organisasi harus memahami keadaan karyawan agar karyawan tersebut merasa dipahami oleh organisasi dan akan mengakibatkan perilaku ocb karyawan meningkat. Untuk memperbaiki kepuasan kerja karyawan PT Bank Bengkulu hendaknya lebih meningkatkan dan memperhatikan kepuasan kerja melalui kesempatan promosi yang masih rendah. Ini bertujuan dapat meningkatkan lagi kepuasan kerja karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182
- Busso, L. (2003). The Relationship Between Emotional Intelligence And Contextual Performance As Influenced By Job Satisfaction And Locus As Control Orientation. *Dissertation Abstract International*, 64(10).
- Cun, X. (2012). Public Service Motivation And Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior An Empirical Study Based On The Sample Of Employees In Guangzhou Public Sector. *Journal Chinese Management Studies*, 6(2), 330–340.
- Fraenkel, J. R. (2000). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books
- Goleman, D. (2005). *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi Alih Bahasa: Alex Tri K.Widodo*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence*. Jakarta.: Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Hanzaee, K. ., & Mirvaisi, M. (2013). A Survey On Impact Of Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviors And Job Satisfaction On Employees' Performance In Iranian Hotel Industry. *Journal Management Science Letters*, 3(1), 1395–1402.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369–378.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York: Wiley
- Locke, F. . (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*” in M Dunnette, (ed.). *The Handbook of Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior 11th Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). A restatement of satisfaction performance hypothesis. *Journal of Management*, 14(1), 547–557.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. California: Sage Publications, Inc
- Raharjo, T. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Pemediasi dan Pemoderasi*. Universitas Sebelas Maret.
- Robbins, S. ., & Judge, T. (2015). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan 8th Edition. Jakarta: Prenhalindo.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence.Imagination,Cognition, and Personality*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi, Cetakan satu*. Bandung: CV. Pustaka Setia.