

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Sikap Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pt Toyota Agung Automall Bengkulu

Rendy Alphrasy¹⁾, Sigit Nugroho²⁾, Trisna Murni³⁾

Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bengkulu

Dosen Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bengkulu

Corresponding Author snugroho@unib.ac.id

Abstract. The purpose of this study is aimed to know how influence of emotional intelligence and attitude on employee's performance of PT Toyota Agung Automall Bengkulu. The subject of this study are employee who have worked on PT Toyota Agung Automall Bengkulu. Data were collected via questionnaires and questionnaire was distributed directly to respondents, namely by giving questionnaires directly to employee of PT Toyota Agung Automall Bengkulu, while respondent amount 84 effective samples were collected to verify the hypotheses of this study. For data analysis and hypotheses testing, multiple linier regression technique was used. Sampling technique in this study using census method where census method used data collection is done by investigating one by one the entire population. Pursuant of data analysis obtained results that is emotional intelligence have a positive and significantly effect on organizational citizenship behaviour of employee and attitude have significantly effect on organizational citizenship behaviour of employee.

Keywords : *Emotional Intelligence, Attitude, and Organizational Citizenship Behaviour*

Pendahuluan

Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia (*human resources*) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi, dan dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat (*level*) pekerjaan amat dibutuhkan (Ratna, 2008). Menurut Setyani (2013), organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan karyawan yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan Ardana et al. (2012) mengatakan bahwa karyawan mempunyai kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Pada intinya, karyawan yang diperlukan oleh organisasi atau suatu perusahaan adalah karyawan yang mempunyai kemampuan potensial yang dimiliki yang terdiri dari kemampuan teknis, teoritis serta kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral.

Menurut Markoczy dan Xin (2002), karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan *organizational citizenship behaviour* (OCB) ini. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens*. Karyawan yang memiliki kepribadian yang baik cenderung menunjukkan OCB, dimana karyawan akan memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan yang melebihi

tuntutan peran di tempat kerja (Aldag & Resckh, 1997).

Organization Citizenship Behaviour penting karena karyawan didalam bekerja diperusahaan tersebut bisa maksimal atau tidak. Sivasakthi dan Selvarani (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa OCB berarti perilaku individu yang bermanfaat bagi organisasi tetapi tidak diakui secara langsung oleh sistem penghargaan formal. Robbins dan Judge (2015) berpendapat bahwa OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas extra, dan patuh terhadap prosedur-prosedur di tempat kerja.

Perilaku ini menggambarkan nilai tambah (*value added*) karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif dan bermakna membantu. Menurut Organ et al. (2006), perilaku OCB karyawan adalah mampu efisien dalam menggunakan waktu, disiplin, dan berpikir dengan hati-hati sebelum bertindak. Selanjutnya, Chib (2016) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang positif dan kegiatan konstruktif yang dilakukan karyawan secara sukarela, yang mendukung rekan kerja dan bermanfaat bagi organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, karyawan yang mempunyai OCB merupakan karyawan dengan perilaku yang baik. Perilaku OCB karyawan meliputi perilaku suka menolong, patuh terhadap prosedur-prosedur di tempat kerja, perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, mendukung sesama rekan kerja dan bisa bermanfaat untuk perusahaann. Shahab et al. (2018) menyimpulkan bahwa peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kecerdasan emosional dan sikap yang positif. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif dari kecerdasan emosi terhadap OCB, berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB dan sikap yang positif bisa menyebabkan peningkatan OCB. Kecerdasan emosional penting bagi karyawan sebagai pengontrol dirinya didalam bertindak diperusahaan apakah karyawan tersebut bisa maksimal atau tidak. Menurut Kanimozhi (2016), bahwa kecerdasan emosional juga tergantung pada level organisasi dan variabel level individu yang bertindak sebagai moderator atau mediator seperti kepuasan kerja, komitmen karyawan, kepercayaan pengawasan, nilai-nilai pribadi, persepsi keadilan, dukungan organisasi, budaya dan iklim tempat kerja dan kecerdasan emosi dapat memainkan peranan penting dalam memperkuat atau melemahkan perilaku dalam berorganisasi.

Goleman (2003) berpendapat bahwa EQ adalah suatu kecerdasan yang merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan

memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Dapat dikatakan bahwa EQ adalah kemampuan mendengar suara hati sebagai sumber informasi. Kecerdasan emosional mengajarkan tentang integritas kejujuran komitmen, visi, kreatifitas, ketahanan mental kebijaksanaan dan penguasaan diri. Selanjutnya, Kaori et al. (2014) mengatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan karyawan di dalam mengelola emosi atau perasaan diri sendiri dan memahami perasaan orang lain untuk selalu optimis, termotivasi dan dapat menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dalam berorganisasi.

Kesimpulannya adalah karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik adalah karyawan yang dapat kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dapat menjalin hubungan harmonis dengan orang lain dan yang terpenting adalah dapat mengontrol emosi sehingga tidak merugikan orang lain. Sikap karyawan sangat penting bagi perusahaan adalah sikap yang sejalan dengan perusahaan dimana karyawan tidak menentang perusahaan, taat aturan, dan sikap tersebut sejalan dengan kehendak perusahaan sehingga tidak mengacaukan kondisi perusahaan. Sejalan dengan Nasir (2016) juga mengatakan bahwa sikap karyawan yang positif terhadap organisasi sangat dibutuhkan oleh pihak perusahaan. Apabila karyawan memiliki sikap yang positif maka ia akan mendukung segala peraturan yang ada dalam perusahaan tersebut. Selain itu, karyawan tersebut akan dengan senang hati melaksanakan segala kebijakan yang telah dibuat oleh pihak perusahaan. Sivasakthi dan Selvarani (2014) mengatakan menekankan pentingnya komunikasi karyawan dan sikap kerja karyawan wajib membentuk proses pembelajaran berkelanjutan, peningkatan, pengukuran dari tindakan-tindakan, sehingga menjadi keberhasilan bisnis dan posisi kompetitif perusahaan bisa terjadi. Menurut Azwar (2003), sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut.

Tetapi, kenyataanya yang terlihat di PT Toyota Agung Automall Bengkulu kurang sesuai dengan penelitian yang terdahulu. Hasil pra penelitian yang dilakukan di PT Toyota Agung Automall Bengkulu menunjukkan masih ada beberapa orang karyawan terlambat masuk kantor, sehingga karyawan tersebut mendapatkan surat peringatan dari karyawan pada perusahaan PT Agung Toyota Bengkulu bisa terlambat karena karyawan mempunyai alasan seperti bangun terlambat karena tidur larut, terlalu santai melihat waktu sehingga akibatnya terlambat, ada pekerjaan yang diselesaikan terlebih dahulu, terlambat karena mengantar anak terlebih dahulu ke sekolah dan agak bermalas-malasan sebelum berangkat sehingga

terburu-buru karena waktunya sempit. Sebagian karyawan ada yang belum bisa mengendalikan emosinya dan mempunyai temperamen yang tinggi, dimana karyawan itu kadang-kadang bentrok dengan rekan kerjanya, sehingga manajer MSDM harus turun tangan langsung untuk meredakan bentrokan tersebut dikarenakan latar belakang dari karyawan tersebut berbeda dari karyawan yang lainnya.

Kajian Pustaka

Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Menurut Luthans (2006), OCB sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal. dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif. Dasar kepribadian untuk OCB ini merefleksikan diri/trait predisposisi karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh. Dasar sikap mengindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi. Robbins (2003) juga mengungkapkan bahwa OCB merupakan perilaku dimana karyawan melakukan sesuatu secara sukarela yang bukan bagian dari persyaratan kerja karyawan secara formal, namun mampu mempromosikan fungsi efektif dari organisasi.

Podsakoff et al. (2000) berpendapat bahwa perilaku yang diharapkan oleh organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja individu adalah perilaku extra-role atau sering disebut *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB berperan penting untuk meningkatkan kinerja organisasi karena OCB dapat mengurangi kebutuhan akan berbagai sumber daya yang langka atau mahal untuk fungsi-fungsi perawatan atau perbaikan dalam organisasi, meningkatkan produktifitas hubungan kerja atau manajerial. Keshav dan Parul (2017) juga mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang tidak ditentukan dalam uraian tugas formal seperti kesediaan karyawan untuk mengerjakan tambahan panggilan tugas tanpa kompensasi spesifik. Spector (2006) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku yang dilakukan diluar tugas formal dan memberikan suatu keuntungan bagi organisasi.

Poncheri (2006) berpendapat bahwa OCB biasanya mengacu pada perilaku yang berdampak positif bagi organisasi atau anggotanya. Jahangir et al. (2004) mengatakan bahwa OCB adalah kesediaan karyawan untuk bekerja di luar ruang lingkup pekerjaannya yang secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja organisasi. Jain dan Rizvi (2018) berpendapat bahwa organisasi memandang OCB sebagai komponen penting untuk keberlanjutan organisasi tetapi kegiatan ini jarang dimasukkan dalam deskripsi pekerjaan

formal. Borman (2004) menambahkan bahwa perilaku OCB dapat meningkatkan kerjasama antar rekan kerja atau penyelia, produktivitas, membantu mengkoordinasikan kegiatan, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan membantu organisasi, menarik dan mempertahankan karyawan.

Menurut Miles (2002), orang yang terlibat dalam OCB mungkin menerima penghargaan dan pengakuan yang mencakup emosi positif dan kemungkinan lebih besar mengulangi OCB.

Kazimoshi (2016), mengutarakan bahwa orang dengan OCB yang tinggi dapat merasakan emosi mereka sendiri, mengatur emosi mereka dan memahami emosi orang lain ketika turun untuk membantu sesama individu untuk berkembang dan mereka menggunakan emosi mereka secara efektif untuk peningkatan organisasi. Sivasakthi dan Selvarani (2014) juga berpendapat bahwa OCB berarti perilaku individu yang bermanfaat bagi organisasi tetapi tidak diakui secara langsung oleh sistem penghargaan formal.

Menurut Todd (2003), OCB harus memiliki dampak khusus pada efektivitas organisasi secara keseluruhan dengan menambahkan kerangka kerja sosial dari lingkungan kerja. Bukhari dan Ali (2009) mengatakan bahwa OCB dianggap sebagai perilaku tanpa pamrih karyawan terhadap organisasi, perilaku ini dapat membantu organisasi jauh menuju kemajuan, karena karyawan yang menunjukkan perilaku ini dapat diharapkan untuk melakukan apa pun di bawah kekuasaannya untuk menguntungkan organisasi. Selanjutnya, Najafi et al. (2011) menyatakan bahwa pemberdayaan psikologis memiliki efek signifikan positif pada OCB karyawan dan sehingga karyawan dengan OCB yang tinggi dalam berkontribusi pada organisasi akan lebih maksimal.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional, misalnya mengetahui mengapa mereka marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang akan lebih efektif. Jadi, kecerdasan emosional disimpulkan merupakan kemampuan mendeteksi dan mengelola petunjuk dan informasi emosional. (Robbins & Judge, 2015).

Menurut Luthans (2006), bahwa titik awal peranan penting emosi dalam psikologi dan kecerdasan Gardner adalah munculnya kecerdasan emosi. Kecerdasan emosi dianggap telah ada sejak bertahun-tahun lalu (kecerdasan sosial). Jain (2012) juga mengemukakan bahwa

kecerdasan emosional adalah salah satu komponen yang dapat memainkan peran yang cukup besar dalam kaitannya dengan hubungan antara staf dan manajer dengan OCB, dan kecerdasan emosi mempunyai kontribusi dalam meningkatkan OCB. Selanjutnya, Keshav dan Parul (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu bentuk intelijen manusia. Emosi dan penalaran keduanya merupakan kemampuan sifat manusia dimana penalaran berimplikasi pada membuat keputusan secara rasional dan mementingkan empati. kecerdasan emosi meningkatkan altruistik perilaku seorang individu.

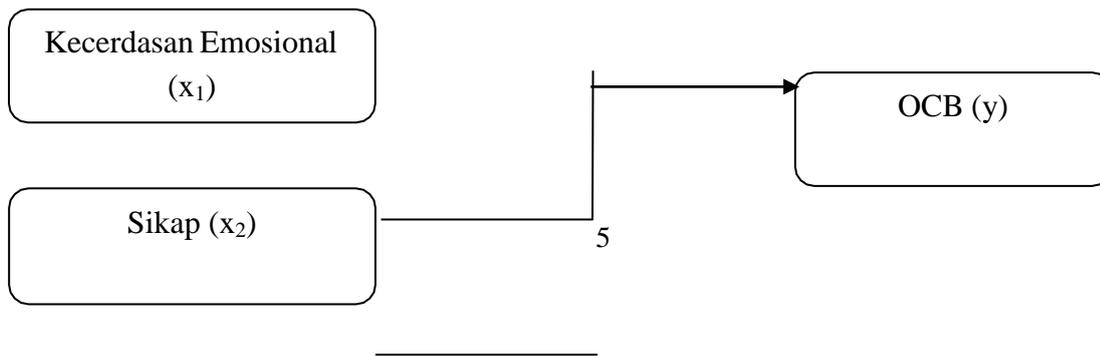
Sikap

Luthans (2006) mengatakan bahwa sikap merupakan proses kognitif yang kompleks dan sikap dianggap sebagai pembentuk dari kepribadian. Sikap sering digunakan untuk mendeskripsikan orang dan menjelaskan perilaku mereka. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu (Robbins, 2003). Morrhead dan Griffin (2013) juga menyatakan sikap (*attitude*) adalah sekumpulan kepercayaan dan perasaan yang dimiliki oleh seseorang mengenai ide dan situasi tertentu, atau mengenai orang lain. Sikap adalah penting karena merupakan mekanisme dimana sebagian besar orang mengekspresikan perasaan mereka. Sikap terbentuk oleh beragam kekuatan, termasuk nilai-nilai personal kita, pengalaman kita dan kepribadian kita.

Ivancevich et al. (2005) mengatakan bahwa sikap merupakan penentu dari perilaku karena keduanya berhubungan dengan persepsi, kepribadian, perasaan dan motivasi. Sikap merupakan keadaan mental yang dipelajari dan diorganisasikan melalui pengalaman, menghasilkan pengaruh spesifik pada respons seseorang terhadap orang lain, objek, situasi yang berhubungan. Sikap merupakan bagian instrinsik dari kepribadian seseorang.

Kerangka Analisis

Kerangka analisis adalah model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka analisis menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini adalah kecerdasan emosional dan sikap terhadap variabel dependen yaitu OCB.



Menurut Keshav dan Parul (2017), OCB melibatkan kecerdasan emosional akibatnya, karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi akan memahami dan mengekspresikan lebih baik daripada kecerdasan emosional mereka yang rendah. Sikap secara konseptual dan empiris dikaitkan dengan OCB, secara khusus, karyawan yang memiliki sikap kerja yang positif berekspektasi organisasi membalasnya dengan menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan maka itulah menariknya salah satu dari OCB. Shahab et al. (2018) menyimpulkan bahwa peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kecerdasan emosional dan sikap yang positif.

Hipotesis Penelitian

Menurut Sekaran (2011), hipotesis penelitian adalah suatu dugaan awal/kesimpulan sementara dari hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen sebelum dilakukan penelitian dan harus dibuktikan melalui penelitian. Penelitian ini mengajukan tiga hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan sikap terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu. Hipotesis yang diajukan adalah :

H₁ : Kecerdasan emosional dan sikap berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

H₂ : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

H₃ : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif atau penelitian kausalitas adalah penelitian yang menjelaskan hubungan *cause-and-effect* antar variabel penelitian. Dalam kaitan ini apabila kita melakukan sesuatu (A), maka sesuatu yang lain (B) akan mengikuti (terjadi), dalam penelitian ini yaitu untuk menjelaskan hubungan variabel bebas (*independent*

variabel) yaitu variabel kecerdasan emosional dan variabel sikap dengan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu *organizational citizenship behaviour* (Sekaran, 2011).

Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data utama, yakni data mengenai kecerdasan emosional, sikap dan *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu.

Menurut Supranto (2000) untuk melakukan sebuah penelitian, seorang peneliti tidak harus meneliti keseluruhan anggota populasi yang ada dan dapat memilih beberapa orang yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode sensus yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyelidiki satu persatu seluruh populasi. Kuisisioner penelitian ini disebarkan kepada seluruh karyawan yang ada di PT Toyota Agung Automall Bengkulu yang berjumlah 97.

Menurut Sugiyono (2011), regresi linier berganda merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk menguji variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. Jika variabel independennya lebih dari satu, regresi yang dihasilkan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_a) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2$$

Keterangan : $Y = OCB$,

a = konstanta,

x_1 = Kecerdasan Emosional,

x_2 = Sikap,

β_1, \dots, β_2 = Koefisien Regresi Variabel Independen

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan digunakan untuk menunjukkan model regresi yang sedang diuji secara keseluruhan adalah cocok. Apabila sampel yang digunakan memadai untuk tujuan penelitian dan variable-variabel independennya mempunyai hubungan atau pengaruh yang memadai terhadap

variable dependennya maka model regresi tersebut dikatakan cocok dan cara menguji hipotesis ini adalah dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. (Sugiyono, 2011).

Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka H_0 diterima dan sebaliknya F hitung lebih kecil daripada nilai F tabel maka H_a diterima.

- a. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a diterima.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara parsial dalam menerangkan variabel terikat dan menunjukkan ukuran signifikansi korelasi parsial dari variabel-variabel yang terdapat dalam model. Uji ini berguna untuk menentukan apakah suatu variabel tetap dipertahankan dalam model atau dihilangkan (Sugiyono, 2011). Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan alpha 0,05, cara yang dilakukan adalah:

- a. Bila (p_{value}) $< 0,05$ artinya variabel independen (X_1) kecerdasan emosi dan sikap (X_2) secara parsial memengaruhi variabel dependen OCB (Y).
- b. Bila (p_{value}) $> 0,05$ artinya variabel independen (X_1) kecerdasan emosi dan sikap (X_2) secara parsial tidak memengaruhi variabel dependen OCB (Y).

Pada penelitian ini nilai p_{value} akan dibandingkan dengan alpha 0,05 pada tingkat signifikan (α) = 5%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

- a. H_a diterima jika $p_{value} > sig 0,05$.
- b. H_0 diterima jika $p_{value} < sig 0,05$.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17.0, diperoleh hasil sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	F	Sig.	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	R Square
			Coefficients		Coefficients			
			B	Std. Error	Beta			
(Constant)			22,492	5,155		4,398	,000	
KE	39,832	,000	,365	,097	,361	3,758	,000	,496
SI			,413	,092	,432	4,499	,000	

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2$$

$$Y = 22,492 + 0,361x_1 + 0,432x_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda sebelumnya, masing-masing variabel dapat dijelaskan yaitu hasil persamaan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional sebesar 0,361 memberikan makna bahwa jika variabel kecerdasan emosional meningkat satu satuan, maka *organizational citizenship behaviour* karyawan di Toyota Agung Automall Bengkulu juga akan meningkat 0,361 satuan. Nilai koefisien regresi variabel sikap sebesar 0,432 memberikan makna bahwa jika variabel sikap meningkat satu satuan, maka *organizational citizenship behaviour* karyawan di Toyota Agung Automall Bengkulu juga akan meningkat 0,432 satuan.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS 17.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	873,892	2	436,946	39,820	,000
	Residual	888,810	81	10,973		a
	Total	1762,702	83			

a. Predictors: (Constant), SI, KE

b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai F_{hitung} mempunyai nilai sebesar 39,820 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000 < 0,05, mengandung arti bahwa hipotesis H_1 yang mengatakan kecerdasan emosional dan sikap berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang diujisecara keseluruhan yang terdiri atas kecerdasan emosional dan sikap sebagai variabel independen telah cocok secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang simultan terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*.

Variabel kecerdasan emosional dan variabel sikap diuji oleh uji t untuk mengetahui apakah secara parsial berpengaruh terhadap OCB karyawan. Hasil pengujian uji t ini bisa dilihat melalui Tabel 4.19 pada setiap variabelnya. Berdasarkan uji secara parsial (p_{value}), maka diperoleh hasil dan penjelasan yaitu:

- a. Variabel kecerdasan emosional (KE) mempunyai nilai (sig) 0,000. Nilai (sig) yang lebih kecil daripada nilai probabilitas 0,05 atau 0,000 < 0,05, mengandung arti bahwa hipotesis H_2 yang mengatakan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* diterima.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu.

- b. Variabel sikap (SI) mempunyai nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis H_3 yang mengatakan sikap berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* diterima. Jadi dapat disimpulkan variabel sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu.

Pembahasan

Pada penelitian diatas, untuk mendapatkan tanggapan responden caranya adalah melibatkan 84 orang responden yang dapat memberikan informasi secara tepat dalam hal pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu variabel independen terdiri dari kecerdasan emosional, sikap dan variabel dependen yaitu *organizational citizenship behaviour* terhadap para karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu. Agar bisa mendapatkan tanggapan responden tersebut, memerlukan bantuan kuesioner yang terdiri 42 item pertanyaan dan disebarkan kesemua responden tersebut. Seluruh data itu diolah lagi dengan SPSS dan hasil dari uji tersebut diketahui bahwa seluruh variabel independen signifikan secara parsial terhadap dependen karena nilai probabilitas 0,05 atau nilai (sig) 0,000 < 0,05, dan secara simultan variabel tersebut signifikan terhadap dependen karena nilai probabilitas 0,05 atau nilai (sig) 0,000 < 0,05, penjelasannya adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Sikap Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kecerdasan emosional dan sikap berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu.

Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan yang mengakibatkan karyawan akan terus mencoba untuk lebih baik lagi dalam bekerja tidak hanya sekedar untuk memenuhi target perusahaan, melainkan bagaimana bisa menghargai sesama karyawan atau rekan kerja sehingga bisa menciptakan suasana kerja yang harmoni untuk bisa mencapai kondisi dari OCB yang ideal. Karyawan yang memiliki sikap yang baik tidak berbuat yang tidak sesuai dengan yang diperbolehkan perusahaan dan bersikap sesuai aturan dan etika dalam perusahaan, sehingga bisa menciptakan OCB karyawan yang maksimal untuk perusahaan.

Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu seharusnya mempunyai OCB yang diperlukan didalam bekerja, dimulai dari karyawan yang lebih peduli terhadap rekan kerjanya dan tidak egois serta tidak selalu mementingkan dirinya sendiri, karyawan lebih mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dan tidak individualistis, karyawan lebih efisien dan tidak membuang-buang waktu, karyawan lebih disiplin dalam bekerja dan tidak bermalasan serta tidak terlalu bersantai-santai dan karyawan lebih berpikir dengan logis sebelum mengerjakan sesuatu.

Karyawan lebih berpikir positif dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan jangan sampai mempunyai pikiran yang negatif, karyawan lebih legowo dalam hal menerima kritik agar pekerjaan kedepannya lebih baik lagi, karyawan bersikap sopan dan bertutur kata santun dengan sesama rekan kerjanya, karyawan lebih menjaga hubungan relasi yang baik sesama karyawan dan semaksimal mungkin menghindari pertengkaran, karyawan tidak segan-segan memberikan solusi kepada rekan kerja disaat mereka tidak bisa memecahkan persoalan dan karyawan lebih baik mencegah terjadinya masalah dengan rekan kerja dan memilih damai dalam pergaulan. Karyawan aktif dalam menghadiri rapat perusahaan dan tidak pernah absen kecuali ada urusan, karyawan aktif mengemukakan opini pada saat rapat untuk kepentingan perusahaan agar jauh lebih baik dan karyawan mau mengikuti dan tidak resisten terhadap perubahan yang terjadi didalam perusahaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan Lau dan Wu (2011) menjelaskan bahwa kompetensi emosional berarti melepaskan seseorang memiliki emosi atau mengekspresikan kemampuannya sendiri untuk menafsirkan, mengenali dan merespons emosi orang lain dan juga diri. Kompetensi ini membantu mengembangkan seperangkat keterampilan emosional dalam organisasi, individu yang bersaing secara emosional memunculkan emosi mereka sebagai keterampilan mereka, mereka berkontribusi lebih banyak pada organisasi mereka dan fokus pada pertumbuhan organisasi dengan adanya keterampilan potensial mereka, serta sikap karyawan yang positif dan keterlibatan empati dimana ini berhubungan dengan OCB. Begitu pula dengan hasil penelitian Shahab et al. (2018) menyimpulkan bahwa peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kecerdasan emosional dan sikap yang positif. Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif kecerdasan emosi terhadap OCB, berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif dari dan sikap yang positif bisa menyebabkan peningkatan OCB. Kecerdasan emosional ini juga sebagai variabel pendukung yang penting juga untuk meningkatkan OCB karyawan agar lebih optimal lagi dan mempunyai pengaruh yang besar untuk variabel OCB ini.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

Variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang bagus menyebabkan karyawan akan lebih menghargai hal-hal yang ada di perusahaan seperti menghargai karyawan lain yang berada didalamnya sehingga terciptalah OCB yang diinginkan oleh perusahaan.

Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik didalam bekerja, lebih lihai lagi dalam menyadari perasaan dalam dirinya seperti apa dan apa yang akan dilakukan nanti tidak sampai merugikan orang lain dan menimbulkan kenyamanan dalam bekerja sehingga menyebabkan karyawan lebih percaya diri lagi dan tidak ragu-ragu didalam bekerja. Karyawan PT Toyota Agung Automall berempati apa yang sedang terjadi terhadap karyawan lain sehingga lebih peka dan mengerti kondisi yang terjadi. Karyawan juga dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain disaat keadaan karyawan mendapatkan sesuatu yang menyenangkan atau disaat karyawan lain merasakan kondisi yang baik bagi mereka dan juga pada saat karyawan mengalami keadaan yang buruk, karyawan berempati dan menghibur

karyawan yang lain tersebut untuk tabah dalam menghadapi kondisi yang tidak menyenangkan tersebut.

Karyawan lebih mantap dalam mengontrol emosi disaat bekerja terutama dalam berinteraksi sesama rekan kerja, sehingga bisa menghindarkan dari perselisihan yang tidak perlu dan membuat lingkungan kerja jauh lebih menyenangkan. Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu mempunyai kecerdasan emosional yang baik dalam hal mengelola emosi disaat berinteraksi dengan rekan kerja, mempunyai kemampuan dalam memimpin dan menyelesaikan perselisihan didalam tim. Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu mampu mengendalikan emosi disaat bekerja dan juga dapat dilihat dari hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yaitu pekerjaan yang selesai tepat waktu sesuai SOP dimana karyawan fokus dalam mengerjakannya dan pada saat emosi mereka tenang.

Karyawan juga dilihat pada saat dikantor dan bekerja, karyawan tidak mencampurkan urusan pribadi dengan kantor. Karyawan juga mempunyai skill dalam memimpin dan mampu menyelesaikan perselisihan yang terjadi dan karyawan mampu bekerjasama dalam tim dan tidak mementingkan egonya semata untuk kepentingan pribadinya.

Penjelasan ini sesuai dengan Doostar et al. (2012) yang mengatakan bahwa perilaku OCB karyawan dipengaruhi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional memiliki rasa toleransi yang tinggi dan menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan karyawan lain. Kaori (2014) mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang ada pada diri seseorang maka sikap OCB yang diharapkan dalam dalam suatu perusahaan maupun organisasi akan sangat mungkin untuk diwujudkan. Karyawan akan dengan mudah memunculkan emosi positif untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas dan keterampilan dalam mengambil keputusan serta dapat mengubah penderitaan menjadi semangat (motivasi).

Begitu pula dengan Setyawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dianggap paling mampu untuk menstimulir terbentuknya OCB Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi yang sama, apabila kemampuan pegawai dalam mengenali dan mengatur perasaan diri sendiri maupun perasaan orang lain (peduli terhadap orang lain), kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi pada diri sendiri serta dalam berhubungan dengan orang lain meningkat, maka akan lebih cepat meningkatkan perilaku pegawai tersebut di luar tugasnya yang ditujukan untuk kemanfaatan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa baik secara teori maupun secara empiris dapat dibuktikan kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap OCB karyawan. Oleh sebab itu perusahaan sebaiknya membuat langkah-langkah untuk memperhatikan kecerdasan emosional karyawannya.

Pengaruh Sikap Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu

Variabel sikap secara statistik berpengaruh terhadap OCB karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu. Dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan yang baik dapat memengaruhi seberapa tingginya OCB karyawan karena sikap merupakan salah satu variabel yang pengaruhnya adalah signifikan.

Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu rata-rata mempunyai sikap yang baik didalam bekerja, pada saat bekerja sikap karyawan yang lebih ditonjolkan dalam mengidentifikasi pekerjaannya yang telah diberikan, karyawan lebih aktif berpartisipasi didalamnya pekerjaannya dimana disaat kebingungan atau tidak mengetahui soal pekerjaannya banyak bertanya, karyawan juga senantiasa lebih memfokuskan kinerja untuk harga dirinya agar tidak direndahkan, karyawan lebih mengenal secara dalam identitas perusahaan. Karyawan lebih cenderung bertahan didalam perusahaan dan setia terhadap perusahaan dan tidak akan keluar kecuali dipecat atau indisipliner, karyawan merasakan kepedulian yang besar dari perusahaan untuk mereka selama mereka bekerja, karyawan dalam menjalankan suatu proyek mendapatkan panduan yang jelas dari perusahaan, karyawan rela untuk mengikuti pelatihan tambahan yang diberikan perusahaan untuk mengembangkan diri lebih baik dan lebih berguna untuk perusahaan, karyawan terlibat secara pro aktif disetiap kegiatan perusahaan, karyawan merasakan kepuasan yang diinginkan didalam bekerja di perusahaan dan karyawan mempunyai antusiasme untuk lebih giat lagi didalam bekerja dan tidak bermalas-malasan.

Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu dikatakan mempunyai sikap yang baik yaitu terdiri dari integritas, kredibilitas, loyalitas, berani dan respek. Karyawan yang mempunyai integritas berarti karyawan tersebut mempunyai komitmen terhadap tata kelola perusahaan yang bagus dan maksimal dengan menilai etika sebagai standar yang tinggi dan patuh dengan semua peraturan serta hukum yang berlaku untuk semua karyawan perusahaan sebagai faktor sukses didalam perusahaan.

Karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu juga mempunyai respek yang berarti, dimana karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu juga memiliki prinsip dengan selalu menjalankan roda bisnis dengan rasa tanggung jawab serta mempunyai rasa hormat terhadap rekan bisnis, konsumen PT Toyota Agung Automall, karyawan atau rekan kerja, masyarakat di sekitar perusahaan dan lingkungan.

Karyawan PT Toyota Agung Automall harus bisa bekerjasama atau dalam kata lain berkolaborasi, dimana kolaborasi itu dilakukan terhadap semua pemangku kepentingan yang ada di dalam perusahaan seperti konsumen atau pelanggan, sesama karyawan, rekan bisnis, asosiasi, juga tidak lupa masyarakat di sekitar secara bersama-sama dalam menuju pencapaian yang saling menguntungkan. Karyawan juga harus memiliki keberanian untuk beradaptasi secara fleksibel ketika menghadapi semua perubahan situasi caranya yaitu dengan selalu berpikir ke depan dan berpikiran secara terbuka terhadap semua cara-cara baru yang inovatif dan dijalankan secara profesional.

Menurut Dick et al. (2006), sikap karyawan setelah diteliti ternyata mempengaruhi OCB. OCB tampaknya terdiri dari perilaku diskresioner dimana karyawan memaksimalkan dirinya untuk organisasi (sebagaimana dibuktikan oleh sikapnya terhadapnya), kemungkinan sikap tersebut akan mempengaruhi karyawan ini untuk melakukan hal yang lebih baik atau mencapai kinerja yang melebihi harapannya.

Drory (1993) mengatakan bahwa perubahan sikap kerja dapat dianggap sebagai reaksi langsung terhadap perilaku organisasi dan berpotensi menandakan lebih banyak tanggapan negatif oleh karyawan dalam jangka panjang, dan karena itu, ada hubungan antara OCB dengan persepsi politik organisasi, sikap, niat perilaku, dan kinerja pekerjaan.

Sivasakthi dan Selvarani (2014) mengatakan bahwa OCB menekankan pentingnya komunikasi karyawan pada keberhasilan bisnis. Organisasi dengan demikian harus mengenali karyawan, lebih dari variabel lainnya, sebagai kontributor kuat untuk posisi kompetitif perusahaan dan sikap kerja karyawan harus menjadi proses pembelajaran berkelanjutan, peningkatan, pengukuran dan tindakan. Berdasarkan pendapat para ahli dan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa baik secara teori maupun secara empiris dapat dibuktikan bahwa sikap berpengaruh terhadap OCB karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus memperhatikan betul bagaimana karyawannya dalam bersikap dan mau berusaha membantu karyawan dalam bersikap yang sesuai dengan aturan dalam perusahaan dan karyawan mau senang hati melaksanakan segala kebijakan yang telah dibuat oleh pihak perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan :

1. Kecerdasan emosional dan sikap mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu.
2. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu juga akan meningkat.
3. Sikap memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu, artinya semakin baik sikap karyawan maka *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Toyota Agung Automall Bengkulu juga akan meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Toyota Agung Automall Bengkulu, maka saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak PT Toyota Agung Automall Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan juga mengajarkan atau membimbing dengan nasihat-nasihat, membina hubungan harmonis sesama rekan kerja dengan mengadakan *family gathering*, memberikan arahan/motivasi kepada karyawan pada pagi hari sebelum memulai kerja agar masing-masing karyawan selalu kompak dan harmonis.
2. Pihak perusahaan juga mempertahankan karyawan yang mempunyai komitmen, mendukung ide-ide kreatif dari karyawan dan merealisasikannya serta pihak perusahaan lebih peduli terhadap perkembangan karyawan bila perlu langsung memberikan pelatihan jika karyawan tersebut dinilai masih kurang atau ingin lebih maju.
3. Perusahaan memberikan sanksi yang sangat tegas untuk karyawan yang kurang disiplin agar tidak mengulangnya kembali dan selain itu untuk karyawan yang patuh, disiplin dan melakukan tindakan terpuji diberikan timbal balik berupa penghargaan, hadiah atau *reward* yang pantas dan bila perlu dijadikan *role model* bagi karyawan lainnya.

Referensi :

- Ackfeldt, A. L., & Coote, L. V., (2005). A Study of Organizational Citizenship Behaviours in a Retail Setting. *Journal of Business Research*, 58, 151–159.
- Ajgaonkar, M., Baul, U., & Phadke, S. M. (2012). Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Job Characteristics Model of Motivation: An Empirical Study. *NMIMS Management Review*, 52-71.
- Akduman, Gulbeniz. (2015). A Research about Emotional Intelligence on Generations. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research & Review*, 3, 124-133.
- Aldag, R. & Reschke, W. (1997). Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and its Value to the Organization. Center Of Organization Effectiveness. Inc. 608/833-3332.
- Allen, P., & Bennet, K. (2010). *SPSS Statistics Version 20: A Practical Guide*. South Melbourne, Australia: Cengage Learning Australia Pty Limited.
- Allen, T., Barnard, S., Rush, M., & Russell, J. (2000). Ratings of organizational citizenship behavior: Does the source make a difference?, *Human Resource Management Review*, 10, 97-114.
- Amini, M.T & Ahmadinejad, T. (2013). A Study of the Effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behaviour Using PLS Method. *International Journal of Research in Organizational Behaviour and Human Resource Management*, 1, 45-67.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Dore, I., Girard, C., & Serroni, C., (2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42, 13-40.
- Ardana, Komang, I, Wayan, Mujiati Ni, Mudiarta Utama, & Wayan, I. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Azwar, Saifuddin. (2003). *Sikap Manusia Teori dan Pengetahuannya*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Beheshtifar, M., & Herat, B. H. (2013). To Promote Employees Commitment via Perceived Organizational Support. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3, 306–313.
- Bighami, K. (2013). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviour (Testing the Mediating Effect of Job Satisfaction). *Journal of Organization Behaviour Studies Quarterly*, 2, 3-7.
- Borman, W.C. (2004). *The Concept of Organizational Citizenship*. Personnel Decisions Research Institutes, Inc., Tampa. Florida : University Of South Florida.
- Boyatzis, R.E, Goleman, D., & Rhee, K.S. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence : Insight from the Emotional Competence Factory (ECI), *Handbook of Emotional Intelligence*, San Fransisco : JosseyBass.

- Boyatzis, R.E & Ron, S. (2001). *Unleashing the Power of Self Directed Learning*, Case Western Reserve University, Cleveland, Ohio : USA.
- Bukhari, Zirgham ullah & Ali, Umair. (2009). Relationship between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 4, 85-92.
- Carpenter, M., M., Talya, B., & Erdogan, B,. (2009). *Principles of management*, 1sted, New York : Flat World Knowledge.
- Carter, P. (2010). *Soft competencies self-test*, Jakarta : PPM Manajemen.
- Chib, S. (2016). Study on Organisational Commitment and Workplace Empowerment as Predictors of Organisation Citizenship Behaviour. *International Journal of Management & Development*, 3, 63-73.
- Conger, J. A & Kanunago, R. N,. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *The Academy of Management Review*,3, 471-482.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1999). *Executive Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dick, R., Grojean, M., Christ, O & Wieseke, J. (2006). Identity and the Extra Mile: Relationships Between Organizational Identification And Organizational Citizenship Behaviour. *British Journal of Management*,17, 283-301.
- Dierdorff, C.E., Rubin, S.R, & Bachrach, G.D. (2010). Role Expectations as Antecedents of Citizenship and the Moderating Effects of Work Context. *Journal of Management*, 20, 1-27.
- Djati, S. Pantja. (2009). Pengaruh Moral dan Komitmen Staf Administrasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Service Quality di Universitas Swasta Surabaya Indonesia, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 3.
- Doostar, M., Chegini, M. G. & Pourabbasi, S. (2012). “Survey of Relationship between Spiritual Intelligence and Organizational Citizenship Behavior”, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 3, 54-61.
- Drory, A. (1993). Perceived political climate and job attitudes. *Organizational Studies*, 14, 59 – 71.
- Dyne, Van L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- Edwardin, Laras Tri Ambar Suksesi. (2006). Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Semarang), Tesis, Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitriastuti, Triana. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2, 103-114.

- Frink, Douglas, C. D. D. & Ferris, G. R. (2004). „Emotional Intelligence as a Moderator of the Relationship Between Conscientiousness and Performance.“ *Journal of Leadership and Organisational Studies*, 10, 2– 13.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2003). *Working with emotional intelligence*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2009). *Emotional intelligence : kecerdasan emosional, mengapa Ei lebih penting dari IQ*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T.Hani. (2003). *Organisasi Perusahaan, Teori, Struktur dan Perilaku*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Hardaningtyas, Dwi. (2004). *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Pada Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavioral (OCB)*. Tesis, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Harrison, David, Newman, Daniel A., & Roth, Philip L. (2006). How Important Are Job Attitudes? Meta- Analytic Comparisons of Integrative Behavioral Outcomes and Time Sequences. *Academy of Management Journal*, 49, 305–325.
- Hawkins, J., & Blakeslee, S. (2004). *On Intelligence*, Jakarta : Bhuana Ilmu Populer.
- Ibrahim. (2014). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu*. *e-Jurnal Katalogis*, 1, 135-145.
- Indriani, Heny & Adi Sari Inayah. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosi, Sikap Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Kelompok Teknologi dan Industri di Kabupaten Tegal*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 5, 2,107-121.
- Ivancevich, John M, Konopaske, Robert & Mateeson, Michael M. (2005). *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*, Jakarta : PT Erlangga.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*. *BRAC University Journal*, 75-85.
- Jain, A.K. (2012). *Moderating Effect of Impression Management On the Relationship of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior*. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 86-107.
- Jain, N. R., & Rizvi, I. A. (2018). *Impact of Corporate Citizenship on Organizational Citizenship Behaviour of Managers: A Study from Selected Indian Banks*. *Global Business Review*. doi 097215091774928.
- Kaori, Res Mineke Kin, Wahyu, Sri, Hana, Lely, & Saleh, Chairul. (2014). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT PLN (Persero)Area Jember*. *Artikel Ilmiah Mahasiswa 2014*. 1-8.
- Lopez-Dominguez, M, Enache, M. Sallan, J. M., & Simo, P. (2013). *Transformational leadership as an antecedent of change-oriented organizational citizenship behavior*. *Journal of Business Research*, 10, 2147-2152.

- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Mahendratto, Isyiwara. (2007). *Kecerdasan Sikap*, Diakses dari Ivailble From:// Servocenter. Wordpress.Com asRetrieved on.
- Markoczy, L & Xin, K (2002). The virtues of comission in OCB, version 1.14., Diakses dari <http://www.goldmark.org/livia/>.
- Miles, Donald E., Borman, Walter E., Spector, Paul E., & Fox, Suzy. (2002). Building An Integrative Model Of Extra Role Work Behavior With Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of Selection And Assessment*, 10, 51-57.
- Modassir, Atika & Singh, Tripti. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership Studies*, 4, 3- 21.
- Moorhead, Glegory & Griffin, Ricky W. (2013). *Perilaku Organisasi : Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, Jakarta : Salemba Empat.
- Najafi, S. Noruzy, A, Azar, H. K., & Shirkouhi, S. N. (2011). Investigating the relationship between organizational justice, psychological empowerment, job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An empirical model. *African Journal of Business Management*, 13, 5241-5248.
- Narayanan, Kanimozhi. (2016). The effect of emotional intelligence on organizational citizenship Behavior. *Asian Journal Of Management Research*, 2, 154-169.
- Nasir L., Muhammad. (2016). *Hubungan Antara Sikap Pada Budaya Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, Naskah Publikasi, Surakarta.
- Nasurdin, A.M. & Nejati, K.M. (2013). Workplace Spirituality and Organisational Citizenship Behaviour: Exploring Gender as a Moderator. *South African Journal of Business Management*, 44, 61-74.
- Nohe, C. & Michaelis, B,. (2016). Team OCB, leader charisma, and organizational change: A multi level stud. *The Leadership Quarterly*, 30, 1-13.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, United Kingdom: Sage Publications.
- Paul, H., Bamel, U.K. & Garg, P. (2016). Employee Resilience and OCB: Mediating Effects of Organisational Commitment. *The Journal for Decision Makers*. 41, 308–324.
- Podsakoff, P, M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G.,. (2000). “Organizational citizenship behaviours: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for further research”, *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Poncheri, R.M. (2006). *The Impact of Work Context on the Prediction of Job Performance*, North Carolina : State University.

- Ratna, Arina Paramita. (2008). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi OCB pegawai kontrak. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Robbin, Stephen P. (2003). Perilaku Organisasi, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. (2015). Perilaku Organisasi, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Salovey P., & Mayer J. (1990). Emotional Intellidence. Imagination,cognition, and personality, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. (2011). Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis), Jakarta: Salemba Empat.
- Setyani, D. (2013). Pengaruh Job Involvement terhadap Job Performance dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Wahana Lentera Raya Gresik. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, 1, 1- 6.
- Setyawati, E. 2012. Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior pegawai PT. PLN (PERSERO) area pelayanan dan jaringan purwokerto. Pro Bisnis, 2, 101-112.
- Shafazawana, Mohamed Tharikha, Cheah Yeh Yingb, Zuliawati, Mohamed Saada, & Kavitha a/p Sukumaran. (2016). Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors, Procedia Economics and Finance, 35, 604 – 611.
- Shahab, M.A., Sobari, A., & Udin, U. (2018). Empowering Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Roles of Psychological Empowerment and Emotional Intelligence in Medical Service Industry. International Journal of Economics and Business Administration, 3, 80-91.
- Sharma, Keshav & Mahajan, Parul. (2017). Relationship Between Emotional Intelligence and Organisational Citizenship Behaviour Among Bank Employees. Pacific Business Review International, 9, 20-29.
- Siders, M.A., George, & G, Dharwadkar, R,. (2001). The Relationship of Internal and External Commitment Foci to Objective Job Performance Measures. Journal Academy of Management, 44, 570-579.
- Sivasakthi, K. & Selvarani A,. (2014). The Causal Relationship Between Job Attitude And Organizational Citizenship Behavior In Yashimarine Logistics (P) Ltd., At Chennai. International Journal of Management, 1, 373-384.
- Steers, Richard M., & Porter, Lyman W.,(1991). Motivation and Work Behavior, USA: McGraw Hill. Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Edisi Ketigabelas, Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2000). Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Keenam, Jakarta : Erlangga.
- Thompson, Edmund R., Phua, & Florence T. T. (2012). A Brief Index of Affective Job Satisfaction. Group & Organization Management, 37, 275–307.

- Todd, S. Y. (2003). A Causal Model Depicting The Influence of Selected Task and Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior, The Florida State : University College of Education.
- Umar, Husein. (2005). Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Wagner, III, A, John, Holenbeck, John R. (2010). Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage, New York : Routledge.
- Wilkie, W.L.,. (1994). Consumer Behavior, 3rd ed., John Wiley & Sons : New York.
- Winarti, Euis. (2007). Pengembangan Kepribadian, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Graha Ilmu.
- Wiperman, Jean,. (2007). Meningkatkan Kecerdasan Emosional Program Praktis Untuk Merangsang Kecerdasan Emosional Anda, Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Wong, C., & Law, K.S., (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Yadav, Nidhi. (2011). Emotional Intelligence and Its Effects on Job Performance: A Comparative Study On Life Insurance Sales Professionals, *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1, 48-58.
- Ying, Cheah Yeh & Ting, Shirley Ken Tzu. (2013). The Effects Of Emotional Intelligence On Counterproductive Work Behaviors And Organizational Citizenship Behaviors, *International Journal of Accounting & Business Management*, 1, 162-174.