

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* Dimediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir

Dwi Agustina

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bengkulu

Correspondent Author: dwiagustina9801@gmail.com

Abstract: *The purpose of this study was to determine the effect of Emotional Intelligence and Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behavior mediated by employee job satisfaction at PT BSL Kedurang Ilir District. The theory used in this study is empathy-altruism theory and affective event theory. The measurement indicators in this study consisted of 38 indicators which were used as instruments to collect sample data from respondents. This research uses a quantitative approach with a research design, namely a survey design. The data used is primary data obtained through direct questionnaire distribution. This research involved employees of PT BSL Kedurang Ilir District. The sampling technique used the census technique. The total sample in this study were 184 respondents. This research data processing technique uses SEM PLS (Partial Least Square) with the help of the Smart PLS version 4.0 program. The tests carried out in this study are outer model, inner model, hypothesis testing and mediation effect testing. The results of this study indicate that: 1) Emotional Intelligence has no significant effect on Organizational Citizenship Behavior. 2) Work-Life Balance has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior. 3) Job satisfaction has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior. 4) Emotional Intelligence has an insignificant effect on job satisfaction. 5) Work-Life Balance has a significant effect on job satisfaction. 6) Job satisfaction is proven unable to mediate Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior. 7) Job satisfaction is proven to be able to mediate Work-Life Balance on Organizational Citizenship Behavior.*

Keywords: *Emotional Intelligence, Work-Life Balance, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan pada PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori *empati-altruism* dan teori peristiwa afektif. Indikator pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari 38 indikator yang digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data sampel dari responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian yaitu desain survei. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung. Penelitian ini melibatkan karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Teknik sampling menggunakan teknik sensus. Total sampel dalam penelitian ini adalah 184 responden. Teknik pengolahan data penelitian ini menggunakan SEM PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan program *Smart PLS* versi 4.0. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji *outer model*, *inner model*, uji hipotesis dan pengujian efek mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 2) *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 3) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 4) *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. 5) *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. 6) Kepuasan kerja terbukti tidak mampu memediasi *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. 7) Kepuasan kerja terbukti mampu memediasi *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: *Emotional Intelligence, Work-Life Balance, Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja.*

PENDAHULUAN

Setiap organisasi baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta dituntut untuk selalu dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia tersebut dapat dikelola dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat berharga bagi organisasi yang dapat mengarahkan pada pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, sumber daya manusia merupakan penggerak dari sumber daya organisasi lainnya seperti finansial, peralatan/teknologi dan informasi, serta efisiensi dan efektivitas bagi organisasi (Simamora, 2006). Oleh karena itu, kualitas SDM merupakan kunci dari keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai sebuah tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang bekerja sesuai deskripsi pekerjaannya (*in-role behavior*) tetapi juga bekerja di luar deskripsi pekerjaannya (*extra role behavior*) (Roberts dan Hogan, 2002). Demi tercapainya keberhasilan sebuah organisasi, perusahaan membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, yang juga akan memberikan kinerja yang melebihi harapan, maka keadaan tersebut bisa disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini dilakukan di PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yang merupakan badan usaha milik swasta yang berbentuk perusahaan perseroan (Persero) yang menyediakan perkebunan dan mengolah tandan buah sawit menjadi *Crude Palm Oil* (CPO). Adapun alasan peneliti mengambil lokasi ini sebagai objek penelitian karena berdasarkan prasarvei yang sudah dilakukan peneliti menemukan ada permasalahan yang sesuai dengan judul yang peneliti angkat. Selain itu, didukung juga dengan data penelitian yang diperoleh di lapangan, kemudian dilokasi penelitian tersebut sudah cukup mewakili kriteria untuk dilakukan pengambilan sampel mudah dicapai sehingga peneliti dapat dilakukan dengan lancar dan juga bisa memangkas dana penelitian. Oleh karena itu, hal ini sangat bagus sekali untuk diangkat dan sangat menarik untuk di cari hasil akhirnya.

Berdasarkan wawancara pra penelitian pada tanggal 29 Oktober 2022, kemudian pada tanggal 10 November 2022 yang dilakukan bersama beberapa karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yaitu bapak Idius Syafari S.H kepala bidang HUMAS, Ilhamdi Pranoto bagian *Maintenance* pabrik, Anton sebagai Scurity dan 12 karyawan lainnya sebagai karyawan kontrak di PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Mereka menjelaskan bahwa masih rendahnya OCB yang juga diakibatkan oleh beberapa faktor seperti *Emotional Intelligence* dan *Work-Life Balance* dikarenakan tingkat keaktifan karyawan dalam bekerja masih relatif rendah karena banyak karyawan yang kurang disiplin terhadap waktu kerja. Selain itu masih rendahnya berdasarkan kenyataan yang ditemukan oleh peneliti di PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir terkait dengan OCB, yaitu ada beberapa karyawan yang tidak bersedia melaksanakan pekerjaan karyawan lain yang tidak masuk kerja dan ada pekerja yang tidak selesai tepat waktu, walaupun memiliki tupoksi yang sama. Berikut data yang diperoleh mengenai absensi karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.

Tabel 1 Laporan Kehadiran Karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit		Izin		Alfa		Total	
			%		%		%		%
Januari	184	0	0,00%	15	8,15%	4	2,17%	19	10,33%
Februari	184	5	2,72%	3	1,63%	6	3,26%	14	7,61%
Maret	184	3	1,63%	13	7,07%	0	0,00%	16	8,70%
April	184	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Mei	184	3	1,63%	0	0,00%	9	4,89%	12	6,52%
Juni	184	1	0,54%	1	0,54%	0	0,00%	2	1,09%
Juli	184	0	0,00%	7	3,80%	0	0,00%	7	3,80%
Agustus	184	0	0,00%	6	3,26%	4	2,17%	10	5,43%
September	184	2	1,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,09%
Oktober	184	1	0,54%	12	6,52%	3	1,63%	16	8,70%
November	184	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Desember	184	0	0,00%	0	0,00%	1	0,54%	1	0,54%

Sumber: PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir (2023)

Tabel 1 menunjukkan tingkat kehadiran karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir masih belum maksimal dan mengalami kenaikan, dikarenakan masih ada karyawan yang izin, sakit dan tidak masuk kerja tanpa keterangan setiap bulannya. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif. Terlebih lagi apabila karyawan yang tidak hadir tanpa ada keterangan, maka gaji karyawan tersebut akan dipotong dan pekerjaan tidak dapat selesai tepat waktu karena tidak ada yang bersedia menggantikan karyawan tersebut, sehingga karyawannya tidak menunjukkan perilaku *extra-role*. Karyawan dengan kepribadian *agreeableness* yaitu suka menolong dan memiliki kemurahan hati sangat diperlukan dalam situasi ini. Disinilah OCB karyawan akan terlihat, karena salah satu contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja serta sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja.

Tabel 2 Rekapitulasi Jumlah Keterlambatan Karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir Tahun 2022

Bulan	Jumlah Karyawan PT. BSL	Jumlah Karyawan		Persentase (%)
		Karyawan PT. BSL	Terlambat PT. BSL	
Januari	184		5	2,72%
Februari	184		9	4,89%
Maret	184		15	8,15%
April	184		32	17,39%
Mei	184		10	5,43%
Juni	184		45	24,46%
Juli	184		20	10,87%
Agustus	184		19	10,33%
September	184		23	12,50%
Oktober	184		5	2,72%
November	184		25	13,59%
Desember	184		20	10,87%

Sumber: PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir (2023)

Pada Tabel 2 terlihat bahwa jumlah keterlambatan karyawan mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan. Dari data tersebut, angka keterlambatan tergolong masih tinggi. Banyaknya keterlambatan yang dilakukan oleh karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir mengindikasikan masih rendahnya salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness* atau yang berkaitan dengan perilaku yang terlihat ketika individu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti, kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan, karena jika karyawan yang memiliki perilaku *conscientiousness* akan bekerja melebihi standar minimum seperti, datang lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai. Untuk meningkatkan OCB karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir harus juga mempunyai sikap *Emotional Intelligence* dan *Work- Life Balance* yang baik karena kedua faktor ini sangat mempengaruhi OCB. Selain itu, adanya permasalahan lain yang ditemukan yaitu, karyawan tidak terlalu mengenal rekan kerjanya sendiri. Hal ini diperkirakan menjadi salah satu penyebab kurangnya koordinasi antara karyawan, dimana merupakan indikasi *Emotional Intelligence*.

Hilangnya konsentrasi juga dipengaruhi oleh padatnya jam kerja di PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yang setiap hari harus menghasilkan CPO sesuai target yang telah di tentukan dan setiap akhir bulan karyawan harus membuat laporan dengan menggunakan *Emotional Intelligence* yang baik. Dalam situasi kerja yang tidak sesuai dengan harapan karyawan, karyawan dapat menggunakan kecerdasan emosional untuk menghadapinya, sebab dengan menggunakan kecerdasan emosional maka karyawan akan cenderung menilai dirinya positif, penuh potensi, selalu merasa mampu mengatasi stres dan frustasi yang dialami. Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugas tersebut tentunya karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang ilir banyak menghadapi kendala seperti kurang mehami kesadaran diri dalam memahami kemampuan kerja mereka yang diakibatkan karena belum bisa mengontrol emosi saat menjalankan tugas, karena seseorang yang memiliki *self awarenes* (kesadaran diri) yang baik dapat memahami situasi sosial, memahami orang lain, serta memahami harapan orang lain terhadap dirinya. Jadi, karyawan akan lebih mudah untuk bisa merefleksikan diri, menggali pengalaman, mengamati dan juga mengendalikan emosi. Oleh karena itu, dapat dimanfaatkan dan dievaluasi sebagai langkah peningkatan kualitas diri.

Maka dapat disimpulkan karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir sudah memiliki kecerdasan emosional yang baik, tetapi masih harus ditingkatkan lagi kesadaran diri dalam memahami kemampuan kerja mereka. Karena kesadaran diri merupakan kemampuan seseorang dalam memahami perasaan, pikiran, serta evaluasi diri. Sehingga hal itu akan membantu seseorang dalam memahami kekuatan, kelemahan, dorongan, hingga nilai yang ada di dalam dirinya sendiri dan juga orang lain. Selain *Emotional Intelligence* juga timbul permasalahan tentang menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan pekerjaan. Ada beberapa karyawan memiliki sikap *Work-Life Balance* yang mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi diakibatkan karena karyawan memiliki beban kerja tinggi dan target pekerjaan banyak karena tugas yang diberikan tidak sesuai dengan target yang diberikan, sehingga dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih dari yang dimiliki karyawan itu sendiri. Pada perusahaan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir menerapkan 4 kerja lembur

yaitu kerja lembur sore, kerja lembur malam, kerja lembur dini hari dan kerja lembur minggu atau hari libur.

Karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir belum mampu menyeimbangkan antara kehidupan pribadi dengan pekerjaan diakibatkan karena masih mempunyai beban kerja yang menumpuk dan waktu lembur yang banyak karena dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang belum diselesaikan. Kerja lembur bertujuan untuk mempercepat jadwal kerja dengan meningkatkan jumlah jam kerja tenaga kerja di luar 40 jam per minggu. Akan tetapi kerja lembur dapat menyebabkan masalah terhadap keseimbangan kehidupan kerja dan meningkatkan kemungkinan pekerjaan mengalami cedera (Dembe *et al.*, 2005). Serta menyebabkan masalah terhadap kelelahan, motivasi kerja dan kualitas pekerjaan. Kinerja tenaga kerja pada jam kerja lembur dapat diukur dengan mengukur kualitas yaitu seberapa besar pekerjaan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar kualitas yang diberlakukan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, masih banyak karyawan yang belum mendapat keseimbangan antara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadinya dikarenakan beban kerjanya tinggi, hal ini dapat diartikan karyawan mengalami penurunan keseimbangan antara waktu jam kerja dengan waktu berkumpul dengan keluarga dan mengindikasikan masih rendahnya salah satu dimensi *Work-Life Balance* yaitu *Work Interference With Personal Life* (WIPL) dikarenakan masih ada beban kerja tinggi, karena tugas yang diberikan tidak diselesaikan tepat waktu, sehingga dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan yang lebih dari yang dimiliki karyawan tersebut. Hal ini dapat diartikan karyawan mengalami penurunan keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan pekerjaan. Dari adanya *Work-Life Balance* maka akan timbul kepuasan kerja, atau dapat dikatakan bahwa *Work-Life Balance* membantu menghasilkan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian dan fenomena diatas, penelitian ini penting dilakukan karena memberikan informasi dan pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada guna meningkatkan OCB. Jika dalam sebuah organisasi atau perusahaan karyawan memiliki OCB yang tinggi, maka organisasi tersebut mampu menghadapi tantangan dari perubahan lingkungan, baik secara internal maupun secara eksternal. Selain itu, penelitian ini juga memberikan informasi dan pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada guna meningkatkan *Emotional Intelligence*, dikarenakan *Emotional Intelligence* berperan sangat penting dalam proses menghadapi proses kehidupan sosial yang harus berinteraksi dengan orang lain. Seseorang yang memiliki kesadaran pada diri sendiri dapat mudah untuk mendengar, menerima dan menjalankan kritik dari orang lain, selain itu seseorang dengan *self-regulation* yang tinggi, akan tahu kapan harus mengeluarkan emosinya dan seseorang yang cerdas secara emosional adalah orang yang dapat memotivasi dirinya sendiri, agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif, mengatasi tekanan pekerjaan dengan baik, dan mampu menerima masukan.

Keseimbangan kehidupan kerja (*Work-Life Balance*) telah menjadi teori yang menarik dalam studi organisasi akhir-akhir ini. Banyak peneliti secara umum setuju dengan pentingnya peran dari *Work-Life Balance* dimana berhubungan dengan kesejahteraan psikologis secara individual dalam pekerjaan sebagai pekerja dan secara menyeluruh dalam keharmonisan di

kehidupan keluarga yang merupakan indikator dari keseimbangan antara peran kerja dan peran keluarga. Karyawan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik namun mereka juga memiliki diluar pekerjaan yang harus diperhatikan seperti keluarga, komunitas sosial, studi, dan komitmen lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini sangat bagus untuk diangkat dan sangat menarik untuk di cari hasil akhirnya.

KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior atau yang disingkat dengan OCB merupakan perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan dan tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal, yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas dari fungsi organisasi, namun juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, karena tidak menjadi bagian dari deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab karyawan tersebut (Organ, 1997).

Organizational citizenship behavior adalah kegiatan dengan kesediaan pribadi dari personal organisasi yang menunjang fungsional organisasi, dengan demikian sifat perilaku ini tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun memberikan bantuan yang direalisasikan melalui perbuatan tidak memprioritaskan keperluan pribadi, melainkan mengarahkannya agar orang lain dapat sejahtera (Kurniawan, 2015).

Dimensi dan Indikator *organizational citizenship behavior*:

Organ (1988) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat ditinjau dari beberapa dimensi yang diukur dengan:

1. *Altruism* yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditunjukkan kepada individu dalam suatu organisasi. Indikatornya, yaitu:
 - a. Bersedia menolong karyawan yang terlibat masalah pekerjaan
 - b. Selalu siap untuk menolong karyawan-karyawan di sekitarnya.
2. *Conscientiousness*, yaitu perilaku yang terlihat ketika individu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti, kehadiran, mematuhi peraturan- peraturan yang berlaku di organisasi. Indikatornya, yaitu:
 - a. Selalu tepat waktu saat bekerja
 - b. Menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawab
3. *Sportmanship*, yaitu perilaku toleransi pada situasi yang kurang menyenangkan dan kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh. Indikatornya, yaitu:
 - a. Mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan
 - b. Tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan
4. *Courtesy*, yaitu perilaku membantu teman kerja untuk mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberikan konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. Indikatornya, yaitu:
 - a. Ambil tindakan untuk mencegah konflik dengan karyawan lain
 - b. Hormati hak rekan kerja

5. *Civic Virtue*, yaitu perilaku terlibat dalam kegiatan- kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Indikatornya, yaitu:
 - a. Rutin mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan
 - b. Selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan

Kepuasan Kerja

Hasibuan (2005) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja yaitu bukanlah hal yang sederhana karena kondisi yang beraneka ragam suatu rasa senang yang timbul dari hasil persepsi personal saat menuntaskan beban kerja atau ketika kebutuhannya terpenuhi guna didapatkan esensi basis-basis fundamental nilai kinerja (Rini *et al.*, 2013). Robbins dan Judge (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif yang ditimbulkan oleh penilaian terhadap kualitas jabatan. Keadaan emosional yang dimiliki karyawan saat melihat tugas yang dikerjakan, sesuatu yang memperlihatkan perasaan seorang karyawan disebut sebagai kepuasan kerja (Hidayati, 2017).

Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2011), variabel kepuasan kerja diukur dari beberapa dimensi yakni:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work it Self*)

Sejauh mana karyawan memandang pekerjaan dan pekerjaan menyediakan kesempatan untuk memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik. Indikatornya, yaitu:

- a. Pekerjaan yang menarik
- b. Pekerjaan yang menantang

2. Atasan (*Supervisor*)

Perhatian dan dorongan yang ditunjukkan oleh supervision terhadap bawahannya. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan, maupun memahami kepentingan bawahan, dan memberikan kesempatan dalam bentuk partisipasi kepada bawahan untuk mengambil keputusan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pegawai. Indikatornya, yaitu:

- a. Memeriksa pekerjaan karyawan
- b. Hubungan atasan dengan karyawan sangat baik

3. Kesempatan Promosi (*Promotions*)

Promosi merupakan kesempatan dan pergerakan seseorang karyawan untuk maju diantara jenjang berbeda dalam suatu organisasi. Keinginan promosi mencakup keinginan untuk memperoleh pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis dan keinginan untuk rasa adil. Indikatornya, yaitu:

- a. Memiliki kesempatan dalam pengembangan karir
- b. Memperoleh kenaikan gaji

4. Gaji atau Upah (*Pay or wages*)

Gaji atau upah yang diperoleh karyawan sebanding dengan apa yang dilakukan untuk

perusahaan dan sama dengan upah dengan karyawan yang lain dalam posisi yang sama. Indikatornya, yaitu:

- a. Gaji yang diterima saat ini sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan
- b. Gaji yang diterima tepat waktu

5. Rekan Kerja (*Co-worker*)

Pada dasarnya kelompok kerja akan memiliki efek terhadap kepuasan kerja. Keramahan dari teman kerja yang kooperatif merupakan sumber yang sederhana terhadap kepuasan kerja untuk satu individu karyawan. Indikatornya, yaitu:

- a. Rekan kerja yang ramah
- b. Saling membutuhkan dan bergantung

Emotional Intelligence

Istilah *Emotional Intelligence* secara resmi pertama dicetuskan oleh psikologi Salovey dan Mayer (1990) yang menciptakan teori dan definisi tentang kecerdasan sosial. Bermula dari dasar teori emosi dan berbagai kecerdasan, maka kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kecerdasan sosial yang memungkinkan individu untuk menentukan gerakan orang lain dan status emosional mereka sendiri, untuk membedakan gerakan-gerakan ini dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan (Salovey & Mayer, 1990).

Emotional Intelligence adalah jenis kecerdasan sosial yang membantu individu untuk memantau gerakan orang lain dan kemampuan untuk menemukan, menilai dan memahami secara efektif, tangkas, mengerti, mengelola emosi untuk diri sendiri dan emosi orang lain secara positif dan produktif (Kishan dan Sebastian, 2014). Menurut Goleman (2006), *emotional intelligence* adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya secara cerdas mengelola kehidupan emosionalnya, menjaga keselarasan emosi, dan menggungkannya melalui keterampilan kesadaran diri, penalaran diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Dimensi dan Indikator *Emotional Intelligence*.

Goleman (2006) mengungkapkan bahwa ada indikator *Emotional Intelligence* yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. *Self-awareness* (kesadaran diri)

Dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi diri mereka sendiri yang berfungsi untuk mengelola emosi mereka sendiri, menganalisis pikiran mereka dan menggunakannya sebagai tolak ukur untuk membuat keputusan dan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi maupun ekspektasi yang masuk akal atas keterampilan mereka.

2. *Self-regulations* (pengaturan diri)

Mengacu pada kemampuan individu untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang secara mandiri mampu mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung.

3. *Motivation* (motivasi diri)

Motivasi merupakan hasrat yang paling dalam untuk mengerakan menuju sasaran dan kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan seseorang yang dapat mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4. *Empathy* (empati)

Mengacu pada kemampuan seseorang yang merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan menumbuhkan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan. Seseorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal- sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain, mampu menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif orang lain.

5. *Social skills* (keterampilan sosial)

Dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial secara cermat, berinteraksi seseorang dalam mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Work-Life Balance

Greenhaus *et al.* (2003) mengungkapkan *Work-Life Balance* adalah sejauh mana individu terikat secara bersama di dalam pekerjaan dan keluarga, dan sama-sama puas dengan peran dalam pekerjaan dan peran dalam keluarganya. Dalam menyelaraskan kedua hal tersebut dibutuhkan adanya keseimbangan, banyak karyawan yang kesulitan dalam mengatur baik dalam bekerja maupun dalam kesehatannya sendiri.

Delecta (2011) menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan dan komitmen berkeluarga mereka serta tanggung jawab non pekerjaan lainnya. Selain itu, Ramadhani (2013) mengungkapkan bahwa Keseimbangan kehidupan kerja adalah suatu prinsip sejauh mana karyawan dapat menggunakan waktu jam kerja yang fleksibel untuk menyeimbangkan antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Dimensi dan Indikator *Work-Life Balance*:

Fisher *et al.* (2009) mengungkapkan bahwa *Work-Life Balance* dapat ditinjau dari beberapa dimensi yang diukur dengan:

1. *Work Interference Personal Life* (WIPL)

Dimensi ini mengacu sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi individu. Misalnya, bekerja dapat membuat seseorang sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadinya.

- a. Tidak memperlmasalahkan dengan lamanya jam bekerja di kantor
- b. Beban kerja yang tinggi

2. *Personal Life Interference Work* (PLIW)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu kehidupan pekerjaannya. Misalnya, apabila individu memiliki masalah didalam kehidupan pribadinya.

- a. Kesempatan dalam pengambilan keputusan
- b. Menyelesaikan tugas dengan tepat waktu

3. *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu kehidupan pribadi seseorang dapat meningkatkan performa individu dalam dunia kerja. Misalnya, apabila individu merasa senang dikarenakan kehidupan pribadinya menyenangkan maka hal ini dapat membuat suasana hati individu saat bekerja menjadi menyenangkan.

- a. Suasana kerja
- b. Kehidupan pribadi memberikan energi untuk melakukan pekerjaan

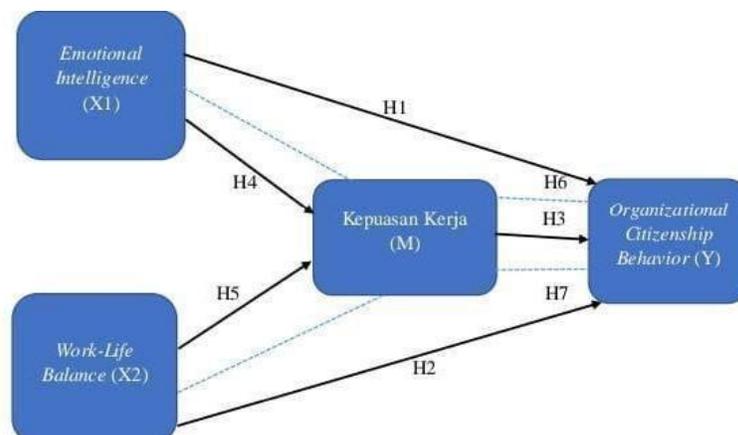
4. *Work Enhancement of Personal Life* (WEPL)

Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi individu. Misalnya, keterampilan yang diperoleh individu pada saat bekerja, memungkinkan individu untuk memanfaatkan keterampilan tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

- a. Hubungan baik dengan atasan
- b. Hubungan baik dengan rekan kerja

KERANGKA PENELITIAN

Kerangka penelitian dikembangkan dan ditunjukkan pada Gambar 2.1. Berikut ini adalah gambaran kerangka analisis yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian yaitu desain survei. Surayana (2010) mendefinisikan metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka, riset dan penelitian yang dilakukan oleh seseorang untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya oleh peneliti pada penelitiannya dan kemudian membuat analisis perhitungan berdasarkan data-data yang diperoleh dari berbagai sumber atau literatur yang ada, kemudian mendeskripsikan atau mengolahnya secara fakta, sistematis, dan akurat mengenai hasil pengolahan data tersebut.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana variabel digunakan untuk menjelaskan konsep, cara ukur, alat ukur, hasil ukur, dan skala ukur (Singarimbun & Efendi, 2006). Variabel-variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior (Y)*

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku sukarela karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yang melebihi deskripsi pekerjaannya dan tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi.

2. Kepuasan Kerja (M)

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya melalui evaluasi serta pengalaman kerja.

3. *Emotional Intelligence (X1)*

Emotional Intelligence adalah kemampuan karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir dalam mengelola emosi diri dan emosi orang lain dengan cara yang positif dan produktif untuk membangun hubungan interpersonal yang efektif di tempat kerja. Hal ini diimplementasikan melalui kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial dalam upaya melaksanakan program-program pelayanan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi.

4. *Work-Life Balance (X2)*

Work-Life Balance adalah keadaan di mana karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir dapat mengatur dan menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan kerja.

Populasi dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan yang menjadi pusat perhatian peneliti (Sekaran, 2006). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan pabrik PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir, dengan jumlah 184 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sensus*.

Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah metode pengumpulan data yang didapatkan secara langsung dari responden dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner disebar pada tanggal 16 - 30 Maret 2023 secara *offline* dengan menggunakan teknik *Droup Off and Pick Up* (DOPU).

Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan pengukuran skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sekaran, 2006).

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan aplikasi perangkat lunak *SmartPLS* versi 4.0. PLS merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian metode struktural.

HASIL

Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi yang tinggi. Validitas konvergen terdiri dari *outer loading* (indikator) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator dikatakan valid ketika *outer loading* memiliki nilai $> 0,6$ dan idealnya *outer loading* memiliki nilai $> 0,7$. Indikator juga dapat dikatakan valid ketika *Average Variance Extracted* (AVE) memiliki nilai $> 0,5$ dan *communality* $> 0,5$ (Chin dan Todd, 1995).

Tabel 3 *Average Variance Extractred*

Konstruk	<i>Average Variance Extractred</i> (AVE)
<i>Emotional Intelligence</i> (X1)	0.672
Kepuasan Kerja (M)	0.674
OCB (Y)	0.684
<i>Work-Life Balanace</i> (X2)	0.612

Sumber: Hasil olah data dengan *SmartPLS4*.

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dinilai berdasarkan dengan *cross loading* pengukuran dengan konstruknya, yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading konstruk lain. Nilai *cross loading* dikatakan valid ketika nilai yang diperoleh sebesar $> 0,7$.

Berdasarkan nilai yang diperoleh dari perhitungan *cross loading* pada Tabel 4 seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* yang paling tinggi pada setiap konstruk atau variabel laten yang diwakilinya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel laten lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik yang dapat ditunjukkan oleh nilai *cross loading* indikator pengukuranya. Setiap indikator terbukti dapat secara valid mengukur variabel yang diwakilinya sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya yaitu *Inner model*. Nilai *cross loading* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 *Cross Loading* berikut:

Tabel 3 Cross Loading

	EI	KK	OCB	WLB
EI1	0.870	-0.146	-0.012	-0.147
EI2	0.901	-0.117	0.042	-0.153
EI3	0.776	-0.070	0.051	-0.013
EI4	0.921	-0.152	0.043	-0.155
EI5	0.873	-0.104	0.030	-0.113
EI6	0.795	-0.037	0.087	-0.115
EI8	0.726	-0.121	-0.072	-0.092
EI9	0.757	-0.118	0.009	-0.082
EI10	0.727	-0.002	0.003	-0.063
KK1	-0.192	0.786	0.279	0.506
KK2	-0.168	0.782	0.261	0.557
KK3	-0.067	0.949	0.280	0.710
KK4	-0.082	0.875	0.214	0.632
KK5	-0.001	0.710	0.264	0.486
KK7	-0.159	0.841	0.159	0.577
KK8	-0.096	0.741	0.136	0.475
KK9	-0.143	0.794	0.261	0.579
KK10	-0.137	0.884	0.151	0.670
OCB1	0.030	0.269	0.816	0.226
OCB2	-0.011	0.218	0.858	0.176
OCB3	-0.038	0.159	0.880	0.259
OCB4	0.100	0.279	0.774	0.223
OCB5	0.025	0.141	0.794	0.129
OCB6	0.031	0.194	0.873	0.178
OCB7	-0.081	0.140	0.773	0.185
OCB8	0.018	0.206	0.762	0.189
OCB9	0.023	0.285	0.866	0.333
OCB10	-0.008	0.215	0.816	0.224
WLB1	-0.103	0.488	0.204	0.736
WLB2	-0.026	0.566	0.261	0.730
WLB3	-0.153	0.507	-0.017	0.719
WLB4	-0.103	0.630	0.152	0.858
WLB5	-0.077	0.494	0.288	0.805
WLB6	-0.135	0.554	0.288	0.810
WLB7	-0.126	0.414	0.208	0.709
WLB8	-0.140	0.713	0.253	0.872

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS4

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. *Rule of thumb* nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* harus sebesar $\geq 0,7$ meskipun nilai $\geq 0,6$ masih

dapat diterima (Hair *et al.*, 2010). Hasil uji reliabilitas konstruk dapat dilihat pada Tabel 4 *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* berikut:

Tabel 4 Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* (rho_a)

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i> (rho_a)
<i>Emotional Intelligence (X1)</i>	0.940	0.958
<i>Kepuasan Kerja (M)</i>	0.938	0.946
<i>OCB (Y)</i>	0.949	0.963
<i>Work-Life Balance (X2)</i>	0.908	0.920

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS4.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4 nilai *Composite reliability* seluruh konstruk juga telah melebihi $> 0,7$ hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki *Composite reliability* dan *Cronbach's alpha* diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi reliabilitas yang di persyaratkan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan perhitungan *bootstrapping* pada SmartPLS Versi 4.0 pengujian dengan *bootstrapping* dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidakhormatan data penelitian. Metode *bootstrapping* adalah metode berbasis resampling data sampel dengan harapan sampel tersebut dapat lebih mewakili data populasi sebenarnya (Hair *et al.*, 2010).

Hasil *bootstrapping* menunjukkan total *effect* yang digunakan untuk menilai tingkat signifikansi pengujian hipotesis. Untuk menilai tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, *path coefficients* yang ditunjukkan oleh nilai t-statistik antara variabel independen ke variabel dependen dengan tingkat keyakinan 95% (nilai alpha sebesar 5%), nilainya harus diatas 1,64 untuk pengujian hipotesis satu arah atau *one tailed* (Hair *et al.*, 2010).

Hasil *path coefficients* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5 *Path Coefficients* (Mean, STDEV, t-statistik)

	Original sample (O)	Sampel Mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T statistik (IO/STDEVI)	P values	Keterangan
EI => OCB	0.065	0.068	0.106	0.616	0.269	Ditolak
WLB => OCB	0.157	0.160	0.091	1.734	0.042	Diterima
KK => OCB	0.170	0.157	0.096	1.776	0.039	Diterima
EI => KK	-0.045	-0.046	0.068	0.662	0.254	Ditolak
WLB => KK	0.703	0.699	0.052	13.548	0.000	Diterima

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS4.

Berdasarkan hasil perhitungan total *effect* pada Tabel 5 pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik, yaitu harus lebih besar dari nilai t-tabel untuk dapat membuktikan bahwa hipotesis tersebut diterima. Hasil *specific indirect effect* setelah dilakukan *bootstrapping* dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6 *Special Indirect Effect* (Mean, STDVE, t- statistic)

	Original sample (O)	Sampel Mean (M)	Standar deviatio n (STDEV)	T Statistik (IO/STD EVI)	P Values	Ket.
EI => KK=> OCB	-0.008	-0.008	0.014	0.537	0.296	Ditolak
WLB =>KK=> OCB	0.119	0.109	0.067	1.795	0.037	Diterima

Sumber: Hasil olah data dengan SmartPLS4

PEMBAHASAN

Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa H1 pada penelitian ini ditolak, yaitu terbukti variabel *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa berapapun nilai *Emotional Intelligence* tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Sehingga *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.

Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya adalah ditinjau dari segi karyawan

belum mampu memahami dan membaca emosi orang lain baik sesama rekan kerja maupun atasan. Serta perannya dalam menghadapi kesulitan di sekitarnya meningkatkan OCB karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, ditinjau dari segi memasukan karyawan yang merupakan supervisor sebagai responden dapat menjadi salah satu penyebab tidak berperannya kecerdasan emosional terhadap OCB, karena antara pimpinan dan bawahan mempunyai ukuran kecerdasan emosional dan OCB yang berbeda.

Hasil penelitian ini didukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliansyah *et al.* (2019) menunjukkan bahwa berpengaruh tidak signifikan antara *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* tinggi tidak ikut menurunkan OCB. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nurfadilah (2019) bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap OCB. Penelitian Tofighi *et al.* (2015) menemukan bahwa berpengaruh tidak signifikan antara *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, karena karyawan belum bisa mengontrol emosi dengan baik dan belum memiliki kesadaran diri dalam menjalankan tugas.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa H2 pada penelitian ini diterima, yaitu terbukti variabel *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *Work-Life Balance*, maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.

Hal ini disebabkan ketika karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir telah mampu menyeimbangkan kehidupan pribadi dengan pekerjaannya, sudah memiliki sikap profesionalitas, tidak membawa masalah pribadi kedalam pekerjaan ataupun sebaliknya, kemudian dapat diukur dari sikap karyawan yang bersemangat untuk melakukan berbagai hal yang diinginkannya, dengan begitu dapat menciptakan sikap yang tulus, dan saling tolong menolong antar sesama karyawan. Dapat disimpulkan bahwa *Work-Life Balance* individu sudah memberikan efek yang signifikan untuk meningkatkan sikap OCB.

Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Poohongthong *et al.* (2014) yang menyatakan ada pengaruh signifikan antara *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang seimbang antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu membagi waktu, peran, serta tanggung jawabnya sehingga tidak merasa tertekan dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Pradhan *et al.* (2016) menyatakan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap OCB, artinya bahwa semakin baik *Work-Life Balance* karyawan, maka semakin baik sikap perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) untuk diterapkan dalam perusahaan. Sejalan dengan penelitian Erdianza *et al.* (2020) yang menjelaskan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB karena dengan memperlakukan karyawan dengan baik dan memperhatikan keseimbangan antara

kehidupan pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan, organisasi akan mendapatkan respon positif dan kontribusi yang lebih baik lagi dari karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa H3 pada penelitian ini diterima, yaitu terbukti variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Iilir.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori peristiwa afektif, mengindikasikan jika karyawan merasa puas dengan gaji yang diberikan, gaji yang dibayar tepat waktu, karyawan menyenangi dan mencintai pekerjaannya. Namun jika imbalan tidak sesuai dengan beban kerja maka karyawan akan merasa tidak puas dengan pekerjaan dan apabila ketidakpuasan terjadi berlarut-larut, dapat menimbulkan turunya OCB karyawan. Karena karyawan yang puas lebih cenderung untuk melakukan pekerjaannya melebihi *job-description* yang seharusnya, karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka dalam bekerja. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil tanggapan responden masih ada karyawan kurang puas terhadap kesempatan promosi. Hal seperti ini bisa menjadi pemicu penurunan kepuasan kerja yang akan berimbas pada OCB yang di hasilkan karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Iilir.

Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmawati *et al.* (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kemudian penelitian oleh Harminingtyas & Yulianti (2022) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Sejalan dengan penelitian Pradhiptya (2013) yang menunjukkan adanya pengaruh yang kuat, berpengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Oleh karena itu, dengan rasa memiliki otoritas serta tanggung jawab terhadap pekerjaan dan *social service* yang tinggi akhirnya memunculkan perilaku OCB.

Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa H4 pada penelitian ini ditolak, yaitu terbukti variabel *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa berapapun nilai *Emotional Intelligence* tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Iilir. Sehingga *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Iilir. Adanya keakrapan para peneliti dengan target organisasi dan percakapan dengan karyawan selama pengumpulan data menunjukkan bahwa kebutuhan tingkat yang lebih rendah tidak terpuaskan dan kebutuhan lebih tinggi tidak terlihat.

Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aghdasi *et al.* (2011) dalam penelitiannya mengindikasikan kecerdasan emosional tidak

berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini terjadi karena karyawannya tidak mampu menggambarkan kemampuan persepsi diri. Sejalan dengan penelitian Xiao-yu & Jun Liu (2013) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu juga penelitian yang sama dilakukan oleh Gill *et al.* (2012) juga menyatakan berpengaruh tidak signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menyatakan bahwa H5 pada penelitian ini diterima, yaitu terbukti variabel *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *Work-Life Balance*, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa setiap indikator *Work-life Balance* dapat terpenuhi dengan sangat baik, ini dibuktikan bahwa responden terhadap kepuasan kerja memberikan penilaian dengan rata-rata tinggi.

Berdasarkan tanggapan responden di PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir, menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* yang baik apabila mereka dapat menyeimbangkan waktu, peran dan kepuasan antara pekerjaan dan keluarga, dan membantu orang lain untuk dapat lebih baik, kemudian dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Berdasarkan pengamatan di lapangan, meskipun pekerjaan mereka banyak, namun banyak hal yang membuat mereka merasa mempunyai *Work-Life Balance* yang baik, adanya fasilitas yang diberikan perusahaan, serta lingkungan kerja yang nyaman dan dapat mendorong produktivitas kerja yang baik sehingga dapat menimbulkan kesejahteraan karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir dengan adanya kesejahteraan psikologis karyawan dapat meningkatkan *Work-Life Balance*.

Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asepta (2017) menunjukkan kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *Work-Life Balance* atau dengan meningkatkan *Work-Life Balance* maka kepuasan kerja karyawan akan mengalami peningkatan secara nyata. Kemudian penelitian Ganapathi (2016) menyatakan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki *Work-Life Balance* akan memiliki motivasi tinggi, merasa terpenuhi dalam bekerja, mendapatkan kesehatan yang baik, dan menghasilkan kinerja yang optimal. Penelitian lain oleh Tangkeallo (2018) yang menyatakan bahwa *Work-Life Balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Individu yang merasakan *Work-Life Balance* akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya dan mulai terikat secara emosional dengan organisasi.

Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa H6 pada penelitian ini ditolak, yaitu terbukti *Emotional Intelligence* tidak berpengaruh signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior dimediasi oleh kepuasan kerja. Namun, dampak mediasi Kepuasan kerja tersebut diketahui bersifat mediasi sebagian (*partial mediation*). Artinya pengaruh variabel *Emotional Intelligence* terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* setelah variabel kepuasan kerja dimasukkan variabel kepuasan kerja berkurang dari 0.065 ke -0.008 menjadi tidak signifikan. Karena pengaruh variabel independen tidak mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediasi.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat *Emotional Intelligence* belum memberikan efek yang signifikan untuk meningkatkan sikap OCB dimediasi kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Padillah *et al.* (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti tidak memediasi hubungan antara *Emotional Intelligence* dengan OCB. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahara (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa H7 pada penelitian ini diterima, yaitu terbukti *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh kepuasan kerja. Namun, dampak mediasi Kepuasan kerja tersebut diketahui bersifat mediasi sebagian (*partial mediation*). Artinya pengaruh variabel *Work-Life Balance* pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* setelah variabel kepuasan kerja dimasukkan variabel kepuasan kerja berkurang dari 0.157 ke 0.119, namun masih tetap signifikan. Selain itu, peran kepuasan kerja sebagai mediasi dikatakan *partial mediation*, karena pengaruh variabel independen mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediasi.

Dapat disimpulkan bahwa *Work-Life Balance* sudah memberikan efek yang signifikan untuk meningkatkan sikap OCB dimediasi kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga mendukung dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erdianza *et al.*,(2020) menunjukkan terdapat pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja sebagai mediasi. Kemudian Penelitian Yu *et al.*, (2018) menyatakan ada hubungan *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian Prasetio dan Partono (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya karyawan yang merasa lebih seimbang dalam menjalankan pekerjaan dan kehidupan pribadi akan lebih merasa kepuasan kerja. Semakin mereka memiliki persepsi keseimbangan, tingkat kepuasan kerja meningkat.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Organizational Citizenship Behavior dimediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa berapapun nilai *Emotional Intelligence* tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Sehingga *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil temuan ini menunjukkan semakin baik *Work-Life Balance*, maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil temuan ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Hal ini menunjukkan bahwa berapapun nilai *Emotional Intelligence* tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir. Sehingga *Emotional Intelligence* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil temuan ini menunjukkan semakin baik *Work-Life Balance*, maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti tidak mampu memediasi *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti mampu memediasi *Work-Life Balance* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir.

SARAN

Bagi pihak PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penelitian ini memberikan beberapa saran atau masukan bagi PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir sebagai objek penelitian ini. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk memperbaiki *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir harus lebih memperhatikan dan meningkatkan perilaku *conscientiousness* atau perilaku yang menguntungkan organisasi seperti, kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan masih rendah. Faktor ini disebabkan karena masih banyak karyawan yang tidak tepat waktu datang ke kantor, maka dari itu perusahaan bisa membuat kebijakan seperti denda atau sanksi keterlambatan berupa pemotongan gaji. Potongan gaji diterapkan dengan tujuan memberikan efek jera bagi karyawan yang datang tidak tepat waktu.
2. Untuk memperbaiki *Emotional Intelligence* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir perusahaan maupun manajemen sebaiknya untuk meningkatkan *self-awareness* yaitu dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh perusahaan yang berkaitan dengan menumbuhkan kesadaran diri (*self-awareness*), sehingga karyawan mampu berkomitmen dan mengoptimalkan kegiatan perusahaan yang dapat meningkatkannya kedisiplinan karyawan. Maka dalam hal ini pihak perusahaan untuk lebih memberikan perhatian khusus dalam memberikan usaha peningkatan kesadaran diri (*self-awareness*). Selain itu, perusahaan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir ada baiknya mulai memasukan tes kepribadian dan EQ ke dalam bagian tes seleksi dan rekrutmen karyawan baru sehingga nantinya bisa didapatkan karyawan baru yang komplit, cerdas secara intelektual dan juga maupun mengelola emosinya dengan baik.
3. Untuk memperbaiki *Work-Life Balance* karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir menjadi lebih baik, perusahaan harus memperbaiki dimensi *Work Interference Personal Life* (WIPL) atau dimensi yang mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi karena beban kerja yang tinggi dan target banyak. Upaya yang harus perusahaan lakukan yaitu harus mengevaluasi beban kerja yang diperoleh karyawan, agar beban kerja tidak terlalu tinggi melalui penerapan analisis beban kerja dan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya diatur sedemikian rupa, sehingga para karyawan mempunyai beban kerja yang sesuai dengan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, perusahaan harus mengurangi lama waktu kerja yang berlebihan dan menyusun pekerjaan yang fleksibel, karena jika pekerjaan disusun dengan fleksibilitas yang baik dapat menyesuaikan kondisi personal karyawan, termasuk menyediakan waktu penuh untuk anggota keluarga.
4. Untuk memperbaiki kepuasan kerja karyawan PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir yaitu pertama, perusahaan harus memikirkan hubungan karyawan, agar karyawan dapat saling mendukung dalam pekerjaan. Oleh karena itu, PT. BSL Kecamatan Kedurang Ilir harus meningkatkan lagi promosi dan pemberian bonus ini bertujuan dapat meningkatkan lagi kepuasan kerja karyawan. Kedua, pengawasan yang diberikan kepada karyawan harus diperhatikan, tidak perlu berlebihan, namun tepat sasaran. Atasan harus mampu memberikan arahan yang jelas dan mau membantu jika karyawan mengalami kesulitan. Ketiga, perusahaan harus lebih memikirkan kesejahteraan karyawan, dengan memberikan gaji yang lebih tinggi, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan,

dimana jobdesc atau tugas yang diberikan jelas, sesuai kemampuan dan tidak berlebihan. Selain itu, kesempatan yang sama akan promosi jabatan dengan syarat karyawan harus mempunyai loyalitas pada perusahaan, selain itu dapat dilihat dari performa karyawan, mempunyai inisiatif, solutif dan mempunyai skill manajemen dan leadership yang baik yang harus diterapkan. Sehingga karyawan merasakan keadilan dan keterbukaan dalam kompetensi untuk mendapatkan kesempatan promosi agar karyawan lebih bersemangat dalam memberikan kinerja yang optimal.

Bagi penelitian selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penelitian ini memberikan saran atau masukan bagi peneliti selanjutnya. Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menambah variasi penelitian dalam menentukan sampel responden agar lebih spesifik seperti perusahaan *Crude Palm Oil* (CPO) yang tidak hanya di provinsi Bengkulu, sehingga responden yang didapat akan lebih maksimal agar hasil penelitiannya mempunyai tingkat generalisasi lebih tinggi. Penyempurnaan terhadap penelitian ini dapat dilakukan di antaranya dengan cara, memodifikasi model menjadi lebih kompleks, atau bisa juga dengan memperluas cakupan indikator pengukuran.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan variasi terkait variabel lain yang belum ada dalam penelitian terdahulu agar diharapkan menambah variasi hasil penelitian.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan *Emotional Intelligence* dan *Work-Life Balance* agar hasil penelitiannya lebih lengkap.

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor untuk lebih diperhatikan bagi penelitian-peneliti yang akan datang untuk lebih menyempurnakan penelitian, karena penelitian ini tentu tidak lepas dari kekurangan yang perlu terus diperbaiki. Keterbatan pada penelitian ini antara lain:

1. Adanya keterbatasan waktu dalam pembagian dan pengisian kuesioner penelitian ini dikarenakan kesibukan para karyawan.
2. Masih banyak jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan yang ada pada kuesioner sehingga jawaban kuesioner tidak konsisten.
3. Peneliti hanya menitipkan kuesioner kepada pihak humas, tidak bisa bertemu secara langsung dengan responden pada saat pengisian lembar kuesioner, sehingga tergantung pada jawaban responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghdasi, S., Kiamanesh, R. A., & Ebrahim, N. A. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment : Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2011)* 29, 1965-76.
- Aseptia, U. Y., Maruno, S. H. P. (2017). Analisis pengaruh work-life balance dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT.Telkomsel, Tbk Branch Malang. *Jurnal JIBEKA*, 11(1), 77-85.
- Darmawati, A., Hidayati, L. N., & Dyan, H. S. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Economica*, 9(2), 53-74.
- Delecta, P. (2011). Review article work life balance. *International Journal of Current Research*, 3(4), 186–189.
- Dembe, A. E., Erickson J. B., Delbos R. G., Babks S.M (2005). The impact of overtime and long hours on occuoational injuries and illnesses: new evidence from the united states. *Occupational Environment Medicine*, 62, 588-597.
- Erdianza, N., Tentama, F., & Sari. D. Y. E. (2020). The effect of work enjoyment and work-life balance on organizational citizenship behavior with job satisfaction as mediator. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, 4(7), 67–73.
- Fisher, G., Bulger, C., & Smith, C. (2009). Beyond work and family: a measure of work/nonwork interference and enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 441–456.
- Ganapathi, D.M.I. (2016). Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan (studi pada PT. Bio Farma Persero). *Jurnal Ecodemica*, 4(1), 125–135.
- Gill, M., Ali, F. S., Barhka, G., Godulika, D., & Kamma,L. (2012). Emotional intelligence as a forecaster of job satisfaction amongst the faculty of profesional institutes of central indian city, indore. *Journal Of Management Sciences*, 1(1), 37-43.
- Goleman, D. (2006). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Greenhaus, J. H. (2003). The relation between work- family balance and quality of life. *Journal of Vocation Behavior*, 63(3), 510–531.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th Ed). Pearson Prentice Hall.
- Harminingtyas, R., & Juliati. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (Studi Kasus pada Karyawan Toko Roti Pelangi Semarang). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*, 9(1), 277-288.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi 10). Bumi Aksara.
- Hidayati, N. I., & Solimun, S. M, (2013). Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pengaruh ya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (sudi di lembaga penjaminan mutu pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*,

11(4), 629-639.

- Kishan, R. A & Sebastian, P. (2014). Analysis of emotional intelligence organizational commitment and absenteeism among the employees of a mattress company. *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*, 4(5), 743-747.
- Kurniawan, A (2015). Pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) PT X Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(1), 95-118.
- Liu, X., & Liu, J. (2013). Effect of team leader emotional intelligence and team emotional climate on team member job satisfaction: a cross-level, *Nankai Business Review International*, 4(3), 180-198.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior* (11th Ed.). McGraw-Hill.
- Nurfadillah (2021). Pengaruh person organization fit, emotional intelligence dan employee engagement terhadap organizational citizenship behavior (studi pada guru Madrasah Tsanawiyah Negeri 7 Kebumen). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 15(1), 141-150.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*. Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior. Its's construct-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Padillah., Sumardi., & Sobarsyah (2022). Pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi kepuasan kerja sebagai mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*. 4(1), 58-72.
- Poohongthong, C., Surat, P., & Sutipan, P. (2014). A study on the relationships between ethical leadership, work-life balance, organizational socialization, and organizational citizenship behavior of teachers in Northern Thailand. *International Journal of Behavioral Science*, 9(2), 17-28.
- Pradhan, K.R., Jena. K.L., & Kumari, G.I. (2016). Effect of work-life balance on organizational citizenship behaviour : role of organizational commitment. *Global Business Review, International Management Institute*, 17(3), 15-29.
- Pradhiptya, A. R. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan mediasi komitmen organisasional. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(1). 50-58.
- Prasetyo, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job satisfaction, organizational commitment , and organizational citizenship behaviour in state- owned banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32-38.
- Ramadhani, M. (2013). Analisis pengaruh keseimbangan kehidupan-kerja terhadap kesuksesan karier (studi pada karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia) Malika. *I(2)*, 1-18.
- Rini, P. D., Rusdarti., & Suparjo. (2013). Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan

- budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) (studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 69–88.
- Roberts, B. W., & Hogan, R. (2002). *Personality psychology in the workplace*. American Psychological Association.
- Robins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Salemba Empat.
- Salovey, P & Mayer, J. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3-4), 772–781.
- Sekaran, U. (2006). *Metode penelitian untuk bisnis* jilid 1 (Edisi 4). Salemba Empat.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen sumber daya manusia* jilid 2 (Edisi 3). STIE YKPN.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2006). *Metode penelitian survei*. LP3ES.
- Surayana, E. (2010). *Metodologi penelitian: model praktisi penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Penerbit: UPI.
- Tangkeallo, I.D. (2018). Pengaruh work-life balance dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada RSUD Laki pada Tana Toraja, *CAM JOURNAL: Change Agent For Management Journal*, 2(2), 200-213.
- Tofighi, M., Tirgari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F., & Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in South East of Iran. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 25(1), 79-88.
- Yu, K., Wang, Z., & Huang, Y. (2018). Work-family conflict and organizational citizenship behavior: the role of job satisfaction and decision authority. *Frontiers of Business Research in China*, 12(1), 1-13.
- Yuliansyah, M., Nyoman, I., Degeng, S., Wiyono, B.B., & Supriyanto, A. (2019). The relationship of interpersonal intelligence and emotional intelligence towards organizational citizenship behavior (ocb) for all of mts teachers in Banjarmasin Downtown South of Borneo Indonesia. *In International Journal of Environmental & Science Education*, 14(4), 183-190.
- Zahara, A. F. (2018). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi yang dimediasi oleh kepuasan kerja pegawai kontrak kantor dinas pengairan Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(4), 50-63.

