

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perilaku sumber daya manusia dalam organisasi sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan. Oleh karena itu diperlukan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang dikenal dengan istilah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku in-role yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ada dalam job description, tetapi juga perilaku extra-role yang di mana kontribusi peran extra untuk menyelesaikan pekerjaan dari organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya seseorang yang memiliki Organizational Citizenship Behavior (OCB) tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiyana, 2016). Perilaku extra-role merupakan perilaku yang sangat dihargai karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku karyawan yang melebihi deskripsi pekerjaannya

diyakini akan mampu meningkatkan kinerja organisasi, hal ini akan mendorong efektifitas pencapaian tujuan organisasi perusahaan (Gunawan & Solang, 2016). Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun berfungsi mendukung organisasi secara efektif (Robbins, 2018:40).

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Organ dalam Wibowo (2010) menyebutkan bentuk perilaku ekstra peran (Organizational Citizenship Behavior) dapat diimplementasikan dalam bentuk perilaku yaitu: Altruism, Courtesy, Conscientiousness, Sportmanship dan Civic virtue.

Menurut Organ dan Sloat (Soegandhi dkk., 2016) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu budaya organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan, kemudian masa kerja dan jenis kelamin. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa ada beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) diantaranya adalah kecerdasan emosional dan dukungan organisasional. Menurut Organ (Muhdiyanto dan

Hidayati,2018) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, motivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan orang lain. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi diri dan ketrampilan sosial yang tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh diluar persyaratan formal. Menurut Alavi et al. (2013), kecerdasan emosional (emotional intelligence) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara manajer dan anggota organisasi. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Ariati,dkk. 2016). Kecerdasan emosional mengevaluasi orang dengan aspek emosional, yang berkaitan dengan berapa banyak seseorang memiliki kesadaran dan perasaannya sendiri, dan bagaimana mengendalikan serta mengelolanya (Eynollahzadeh & Ali, 2016).

Goleman (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Salah satu karakteristik bahwa seorang karyawan yang baik harus memiliki kecerdasan emosional yang tinggi terdiri dari kesadaran emosional , self-manajemen, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan menjadi lebih produktif dan lebih sukses menuju tujuan organisasi. Goleman (2017) dalam Artana, dkk (2016) membagi kecerdasan

emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial). Rendahnya kecerdasan emosional karyawan, akan mengakibatkan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga rendah (Anindya, 2016). Hal ini disebabkan emosi yang kurang dikendalikan akan mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbulnya masalah antar karyawan.

Faktor lain yang juga mampu mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah dukungan organisasional. Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya (Faradisah Putrie dan Moch Nursalim, 2017).

Dalam dukungan organisasional yang dirasakan karyawan ini dinilai sebagai kepastian akan tersedianya bantuan dari organisasi ketika bantuan tersebut dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas karyawan agar dapat berjalan secara efektif serta untuk menghadapi situasi-situasi yang

mengandung tekanan. Ketika karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi karena merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas kepada kinerja dan perilaku mereka yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka (OCB). Dukungan organisasi kepada karyawan dapat ditunjukkan dengan cara, yaitu keadilan untuk karyawan, dukungan dari supervisor terhadap kesejahteraan karyawan, penghargaan dari organisasi kepada karyawan dan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan, Rhoades and Eisenberger, (2016)

Pada kondisi sebenarnya di CV. Mitra Krida Mandiri menurut pengamatan peneliti, terdapat masalah yaitu rendahnya Organizational Citizenship Behavior (OCB) di CV. Mitra Krida Mandiri. Hasil wawancara dengan Manajer bahwa sangat memerlukan pegawai yang memiliki peran ekstra diluar pekerjaannya agar dapat bekerja lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi namun hal itu masih belum dapat direalisasikan karena masih ada beberapa pegawai yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan. Fenomena umum yang terjadi pada karyawan CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba di Badung yaitu ditemukan bahwa tingkat ketidakpatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku di organisasi masih cukup tinggi. Skala Morisson merupakan salah satu pengukur dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan pengukuran terhadap sikap dan perilaku (psikonometrik) yang baik (Wirawan, 2016). Dalam Skala Morison disebutkan bahwa salah satu dimensi Organizational Citizenship

Behavior yaitu ketelitian atau kedisiplinan (conscientiousness) dapat diukur berdasarkan tinggi/rendahnya tingkat kehadiran, tingkat kepatuhan karyawan terhadap aturan yang ditetapkan perusahaan seperti datang tepat waktu, memakai seragam kerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, tidak mengambil jam istirahat selama jam kerja dan sebagainya. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai pada dimensi ketelitian atau kedisiplinan (conscientiousness) masih belum terpenuhi.

Selain itu, fenomena lain yang terjadi pada karyawan CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba di Badung yaitu ditemukan rendahnya motivasi finansial dan motivasi non finansial terhadap karyawan CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba. Motivasi finansial masih rendah dapat dilihat dari gaji yang diterima masih di bawah UMK Kabupaten Badung, karyawan tidak pernah mendapatkan bonus, karyawan tidak mendapatkan tunjangan kesehatan dan tunjangan jabatan. Sedangkan motivasi non finansial masih rendah dapat dilihat dari tidak adanya penghargaan dan pelatihan terhadap karyawan dan atasan jarang memberikan pengarahan terhadap karyawannya. Dari uraian permasalahan tersebut menyebabkan kurangnya dorongan dan mengarahkan segala daya upaya bagi pencapaian tujuan, keinginan dan cita-cita karyawan itu sendiri. Karyawan kurang bersemangat memotivasi dirinya sendiri maupun orang lain untuk meningkatkan prestasi kerja, karena tidak adanya dorongan dari perusahaan. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya kecerdasan emosional pegawai pada dimensi motivasi diri masih belum terpenuhi.

Fenomena lain yang dapat ditemukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba yaitu dapat dilihat dukungan organisasi masih rendah. Dukungan organisasi dinilai kurang karena karyawan tidak pernah mendapatkan pelatihan untuk mengembangkan potensi dirinya dalam bekerja dan karyawan tidak pernah mendapatkan penghargaan sehingga karyawan kurang termotivasi untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Selain itu karyawan masih merasa kurang diperhatikan terkait kesejahteraannya, mereka masih mengeluhkan gaji yang diterima. Pada kenyataannya manusia berorganisasi atau bekerja pada organisasi adalah untuk memenuhi kebutuhannya. Pegawai dan sumber daya manusia juga membutuhkan dukungan organisasi yang dapat dirasakan melalui gaji, penghargaan, promosi, dan lain-lain. Persepsi dukungan organisasi penting bagi setiap pegawai, sebagai bukti bahwa hasil kerjanya selama berada dalam organisasi terus dihargai dan dapat memberikan sikap atau perilaku positif kepada pegawai, ketika pegawai bersikap positif maka ini juga dapat membantu tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan permasalahan di CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba, yaitu rendahnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan diduga karena adanya permasalahan mengenai kecerdasan emosional dan dukungan organisasional. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

- 1) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba?
- 2) Apakah dukungan organisasional berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior karyawan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behavior karyawan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior karyawan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap

OCB pada karyawan CV. Mitra Krida Mandiri Cabang Darmasaba dan dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

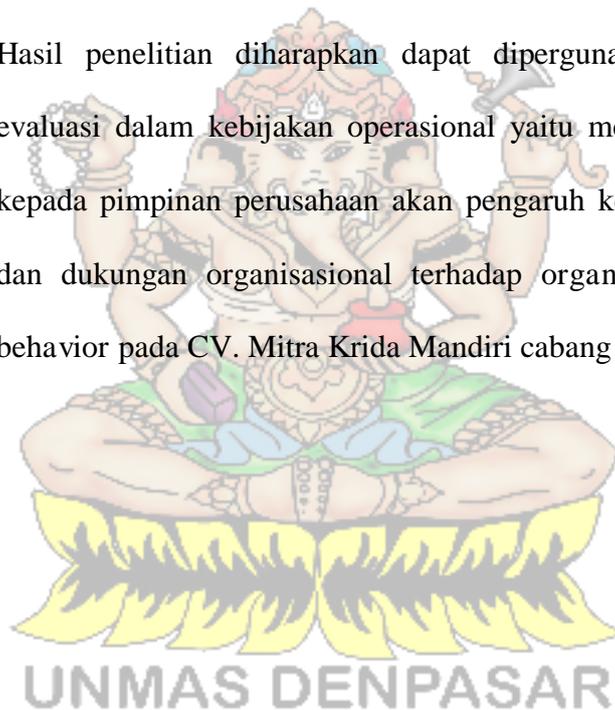
2) Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Merupakan bahan informasi tentang kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap OCB pada karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi dalam kebijakan operasional yaitu memberikan informasi kepada pimpinan perusahaan akan pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Goal Setting Theory

Penelitian ini menggunakan Goal-Setting Theory yang dikemukakan oleh Locke (1978) sebagai teori utama (grand theory). Goal-Setting Theory merupakan salah satu bentuk teori motivasi. Goal-Setting Theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Locke and Latham dalam Lunenburg, 2016).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Salovey dan Mayer dalam Nareswara (2016:18) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Sedangkan Bambang (2016, 227) mengatakan bahwa dalam mengendalikan emosi adalah ramuan menuju kecemerlangan. Orang yang emosinya paling terkendali akan paling disegani dan dihormati begitu pula sebaliknya.

Pengertian lain menurut Robbins (2018:151), kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan dan kompetensi

non-kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan. Pooja Garg dan Renu Rastogini (2016:19) mengungkapkan bahwa orang yang cerdas secara emosional dapat menyebabkan mereka akan tahan terhadap stress, yang menentukan keberhasilan mereka pada pribadi dan profesional ke depan. Davies (Casmimi, 2017:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial. Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial. Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan.

2) **Faktor-faktor Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosi juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Goleman (Casmimi, 2017:23-24) ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain :

- a) Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.
- b) Faktor eksternal adalah faktor pengaruh yang berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal kecerdasan emosi adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap. Pengaruh tersebut dapat berupa perorangan atau secara kelompok. Perorangan mempengaruhi kelompok atau kelompok mempengaruhi perorangan. Hal ini lebih memicu pada lingkungan.

Seseorang akan memiliki kecerdasan emosi yang berbeda-beda. Ada yang rendah, sedang maupun tinggi. Dapsari (Casmimi, 2017:24) megemukakan ciri-ciri kecerdasan emosi yang tinggi antara lain :

- a) Optimal dan selalu berpikir positif pada saat menangani situasi situasi dalam hidup. Seperti menagani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan-tekanan masalah pribadi yang dihadapi.
- b) Terampil dalam membina emosi

Terampil di dalam mengenali kesadaran emosi diri dan ekspresi emosi dan kesadaran emosi terhadap orang lain.

- c) Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi meliputi : intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antar pribadi, ketidakpuasan konstruktif
- d) Optimal pada emosi belas kasihan atau empati, intuisi, kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
- e. Optimal pada kesehatan secara umum kualitas hidup dan kinerja yang optimal.

3) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2018:152) menyebutkan bahwa : “Indikator kecerdasan emosional (komponen kecerdasan emosional) atau kerangka kerja kecakapan emosi mencakup lima komponen kecerdasan emosional yaitu (1) kesadaran diri, (2) pengaturan diri atau pengendalian diri, (3) motivasi, (4) empati, dan (5) keterampilan sosial”.

a) Kesadaran Diri

Kesadaran diri pada dasarnya dimensi ini untuk mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan institusi seperti kesadaran emosi, penilaian diri dan percaya diri.

b) Pengaturan Diri atau Pengendalian Diri

Pengaturan diri atau pengendalian diri memberi tekanan pada mengelola kondisi, impuls dan sumber daya diri sendiri seperti kendali diri, sifat dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptibilitas dan inovasi. Pengaturan diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosionalnya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosional.

c) Motivasi

Motivasi yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peralihan sasaran seperti dorongan prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme. Dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.

d) Empati

Empati merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain seperti memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis. Menurut Goleman (2018:59) kemampuan

seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

e) **Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain seperti pengaruh komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi serta kemampuan bekerja dalam tim.

2.2.2 Dukungan Organisasional

1) **Pengertian Dukungan Organisasional**

Dukungan organisasional yang dirasakan merupakan sumber daya penting yang semakin diperhatikan dari hari ke hari dalam pengelolaan lingkungan modern dunia usaha terutama di sektor jasa (Beheshtifar et al., 2016). Menurut Kambu,dkk. (2012) konsep dukungan organisasional menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya. Dukungan organisasional yang dirasakan didefinisi sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana

organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Ucar & Otken, 2016).

Berdasarkan teori dukungan organisasi, Persepsi dukungan organisasi yang tinggi dapat meningkatkan sikap kerja dan menghasilkan perilaku kerja karyawan yang efektif. Sikap kerja dan perilaku kerja karyawan yang efektif merupakan hasil dari pertukaran social yang terjadi antara karyawan dengan organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi memberikan dukungan kepada mereka, kemudian mereka juga akan berusaha untuk membayar timbal balik untuk keuntungan organisasi. (Miao dalam Jin dan Zhang, 2016)

Sehingga Persepsi dukungan organisasi merupakan suatu persepsi karyawan bahwa organisasi yang menaunginya peduli dan menghargai kontribusi atau peran karyawan tersebut. Pada dasarnya, Persepsi dukungan organisasi merupakan wujud timbal balik antara karyawan dengan organisasinya. Karyawan yang mempunyai persepsi dukungan organisasi baik akan menghasilkan rasa kewajiban untuk mengusahakan yang terbaik untuk organisasinya. Kewajiban tersebut dimanifestasikan dalam bentuk tindakan dimana karyawan selalu berpartisipasi aktif dalam tugasnya maupun kegiatan lain dalam organisasi. Berbeda apabila karyawan merasa organisasi tidak mendukungnya, yang terjadi karyawan akan cenderung menghindar di dalam organisasi. Persepsi dukungan organisasi juga menghasilkan rasa keterikatan karyawan dengan organisasinya. Dukungan yang positif dari pimpinan dan segenap pegawai akan menciptakan situasi

kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja anggota akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat para tim pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkungan kerja.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi adalah bagaimana perusahaan ataupun organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka.

2) **Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Dukungan Organisasi**

Berikut faktor-faktor yang berpengaruh terhadap dukungan organisasi menurut Kaswan (2017) yaitu sebagai berikut:

Dukungan manajemen dan rekan kerja (sosial), meliputi dukungan emosi, dukungan penghargaan, dukungan nyata, dukungan informasi dan dukungan jaringan.

- a) Manajemen talenta, yang berpengaruh terhadap dukungan organisasi adalah keamanan pekerjaan, pelatihan, imbalan dan promosi.
- b) Kepuasan terhadap tingkat imbalan, hal ini berkaitan dengan system imbalan, kompensasi. Karena kompensasi yang memadai akan menimbulkan kepuasan yang dapat membantu organisasi

memperoleh, memelihara, dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif.

- c) Kesempatan pengembangan karir adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur kegiatan seseorang dalam kehidupannya untuk mengembangkan dan memperbaiki diri dimana kegiatan ini dilaksanakan secara formal oleh organisasi.

3) Indikator Dukungan Organisasional

Eisenberger (2002:700), berpendapat bahwa terdapat beberapa dimensi yang membentuk persepsi dukungan organisasi, yaitu:

- a) Keadilan (Fairness)

Keadilan prosedural yang menyangkut mengenai cara yang digunakan untuk menentukan distribusi sumber daya diantara karyawan. Memperlakukan karyawan dengan bermartabat dan hormat serta menyediakan informasi kepada karyawan mengenai output.

- b) Dukungan atasan (Supervisor Support)

Menurut Kottke & Sharafinski dalam Eisenberger (2016:700), karyawan membentuk persepsi global yang menyangkut penilaian mereka terhadap organisasi. Karyawan akan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Atasan bertindak sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk memimpin dan mengevaluasi kinerja bawahan, sehingga

karyawan melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi.

c) Penghargaan dan kondisi kerja

(1) Penghargaan

Penghargaan menilai sejauh mana persepsi karyawan mengenai reward yang diterima atas pekerjaan mereka.

Penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja secara maksimal.

(2) Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan mengenai lingkungan kerja. Kondisi kerja berkaitan dengan bagaimana kondisi di lingkungan kerja misalnya mengenai sejauh mana hubungan atasan dan bawahan terjalin sehingga tercipta kondisi kerja yang baik.

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi kerja yaitu :

a) Pengakuan, gaji dan kesempatan promosi

Teori dukungan organisasi mengenai kesempatan untuk mendapatkan hadiah bertujuan untuk meningkatkan kontribusi serta persepsi dukungan organisasi akan meningkat.

b) Keamanan dalam bekerja

Jaminan bahwa organisasi akan mempertahankan karyawan dimasa depan akan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi organisasi.

c) Kemandirian

Roadhes dan Eisenberger (2016:700), bahwa organisasi harus menunjukkan rasa kepercayaannya terhadap hak otonomi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka termasuk penjadwalan pekerjaan, dan berbagai tugas akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

d) Peran Stresor

Stres mengacu pada ketidakmampuan individu dalam menghadapi lingkungannya. Stres terkait tiga aspek peran karyawan dalam organisasi, yaitu : kelebihan beban pekerjaan, kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (Eisenberger, 2016:700).

e) Pelatihan

Pelatihan kerja merupakan investasi karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan dukungan organisasi

2.2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

1) Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Peningkatan kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan pegawai atau anggota di dalamnya, di mana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (in-role) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat extra-role atau yang tidak digariskan dalam job description organisasi dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi. Perbedaan yang mendasar antara in-role dan extra-role adalah pada reward. Pada in-role biasanya dihubungkan dengan reward dan sanksi (hukuman) sedangkan pada extra-role biasanya terbebas dari reward atau tidak diorganisir dalam reward yang akan mereka terima.

Dipola dan Hoy (Waspodo dan Minadianiati, 2016) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut mereka juga, kesediaan dan keikutsertaan untuk melakukan usaha yang melebihi tanggung jawab formal dalam organisasi merupakan sesuatu yang efektif untuk meningkatkan fungsi sebuah organisasi. Titisari (2014), Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi peran ditempat kerja. Organizational Citizenship Behavior (OCB) ini melibatkan perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja.

Sementara itu, Van Dyne et al, (Wasposito dan Minadianiati, 2016) mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai extra-role behavior (ERB), adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya, OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku positif karyawan yang bersedia melakukan kegiatan/pekerjaan di luar pekerjaannya yang telah ditentukan oleh perusahaan, ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan.

2) **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organization Citizenship Behavior**

Spector dalam Paramita (2013) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama Organization Citizenship Behavior dari seorang karyawan. Zurasaka dalam Paramita (2016) telah mengemukakan beberapa factor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

- a) Budaya dan iklim organisasi

- b) Kepribadian dan suasana hati
- c) Persepsi terhadap dukungan organisasional
- d) Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
- e) Masa kerja
- f) Jenis Kelamin

Berbeda dengan beberapa pendapat di atas, menurut Zurasaka (2017:59), OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor situasional dan kondisi kerja di atas, atau OCB merupakan mediator atau perantara dari faktor-faktor tersebut. Karena berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

3) Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ (dikutip oleh Titisari, 2016) dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai berikut:

- a) Membantu rekan kerja (Altruism)

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Altruism adalah tindakan suka rela yang dilakukan oleh seseorang atau pun

kelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun, kecuali mungkin perasaan telah melakukan perbuatan baik. Perilaku altruistik adalah perilaku menolong yang timbul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban, melainkan tindakan tersebut bersifat suka rela dan tidak berdasarkan norma-norma tertentu. Refleks menolong akan muncul apabila individu yang altruistik melihat seseorang yang perlu untuk dibantu, objek perilaku altruistik ini bisa muncul orang asing (stranger) yang tidak dikenalnya ataupun orang yang sudah dikenalnya. Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

- b) Ketelitian dan kehati-hatian atau kedisiplinan (Conscientiousness)
Sifat kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.
- c) Perilaku yang sportif (Sportmanship)
Sikap sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan

yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

Dimensi Sportsmanship dapat dilihat dari aspek toleransi dan keluhan (complain) individu dalam pekerjaannya. Individu dengan sikap Sportsmanship yang tinggi akan sangat memperhatikan hal-hal detail dalam pekerjaannya, dapat secara fair menjalankan pekerjaannya dan sedikit mengeluh, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi dengan situasi dan lingkungan kerjanya. Dalam konteks sebuah perusahaan sikap ini tentunya akan sangat menguntungkan, karena para pekerja akan dengan mudah beradaptasi dengan perubahan yang ada di perusahaannya, sebagai contoh apabila perusahaan mengeluarkan kebijakan baru mengenai suatu hal, pekerja yang memiliki sikap sportsmanship tinggi akan dengan mudah menerima kebijakan baru itu dan mengesampingkan masalah-masalah kecil yang mungkin muncul disebabkan oleh kebijakan baru tersebut. Jadi individu dengan sikap sportsmanship yang bagus dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungannya dan sedikit mengeluh.

d) Menjaga hubungan baik (Courtesy)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki

dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain, seperti: sifat sopan dan taat terhadap rekan kerja maupun kepada atasan sekalipun. Courtesy dapat mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu. Dimensi courtesy dapat digambarkan dengan sebuah bentuk tindakan yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah, sedangkan secara arti kata courtesy dapat diartikan dengan sikap sopan, dan mempertimbangkan orang lain. Courtesy has been defined as discretionary behaviors that aim at preventing work-related conflicts with others (Law et al., 2005), yang dimaksudkan dengan discretionary di sini apabila ditinjau dalam konteks pekerjaan adalah sebuah tindakan tertentu yang muncul pada situasi tertentu yang bukan merupakan tugas utama dari individu tersebut. Tindakan Courtesy dapat dicontohkan dengan menawari teman kerja untuk makan bersama, apabila sedang memiliki tugas yang sama selalu mengingatkan teman kerjanya agar tidak lupa atau mungkin menawarinya untuk saling sharing dan bertukar pikiran menyelesaikan tugas tersebut, dan lain sebagainya.

5) Kebijakan warga (Civic virtue)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi.

Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Civic virtue ditunjukkan dengan perilaku turut serta secara penuh “self involvement” dan perhatian lebih pada perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Individu dengan civic virtue yang tinggi akan sangat memperhatikan kepentingan perusahaannya. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan selalu berperan aktif dalam semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, seperti training pegawai, workshop, dan lain sebagainya, selalu memperhatikan informasi penting baik dari luar ataupun dari dalam perusahaan yang dapat bermanfaat bagi perusahaannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pekerja dengan civic virtue yang bagus akan mempunyai loyalitas dan perhatian yang lebih bagi perusahaannya.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Suandewi dan Dewi, tahun (2016) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Koperasi Giri Mitra hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Giri Mitra dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang karyawan yang ditentukan

dengan teknik non probability sampling purposive. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kecerdasan emosional dan dukungan organisasional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dan dukungan organisasional yang dirasakan karyawan maka akan semakin tinggi OCB karyawan. Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kemampuan memotivasi diri dan kesadaran diri karyawan yang dapat meningkatkan perilaku OCB. Dukungan organisasional juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini membuktikan bahwa dukungan organisasi seperti perlakuan organisasi yang adil dan kemauan organisasi mendengarkan keluhan karyawan, dapat meningkatkan OCB karyawan.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sekarang adalah sama-sama menggunakan dua variable bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dan dukungan organisasional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Koperasi Giri Mitra dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel

sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 2) Penelitian kedua oleh Sari tahun (2016) dengan judul Pengaruh Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Food and Beverage di Melasti Beach Hotel Kuta ,Bali. Hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini adalah Melasti Beach Hotel Kuta,Bali. Ukuran sampel yang diambil adalah 50 orang karyawan bagian food and beverage, dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan angket berupa kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear berganda mengindikasikan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Saran bagi perusahaan mengenai organizational citizenship behavior adalah OCB dapat meningkat apabila dipengaruhi oleh variabel dukungan organisasional dan komitmen organisasional khususnya. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya seperti keluhan-keluhan mereka dalam pekerjaan dan juga kekhawatiran mereka mengenai hal-hal dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi mereka.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu dukungan organisasional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Karyawan Food and Beverage di Melasti Beach Hotel Kuta ,Bali dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 3) Penelitian ketiga oleh Inawati (2013) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior di RSUD Muhammadiyah Bantul, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul behavior (OCB). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 152 orang karyawan dan sampelnya 101 karyawan. Alat ukur menggunakan kuesioner, uji analisis menggunakan ujiregresiliner berganda yang di dukung uji koefisien determinasi dengan uji t dan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosi dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan

emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul dengan jumlah sampel sebanyak 101 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 4) Penelitian keempat oleh Jean Rosalina Asthenu (2017) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 123 orang pegawai dan sampelnya 55 orang pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan Skala Likert, dan untuk mengungkapkan pengaruh antar variable terhadap variable lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, maka alat analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Path Analisis dengan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku, baik secara parsial maupun simultan.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian adalah sama-sama menggunakan variable bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku dengan jumlah sampel sebanyak 55 orang pegawai. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 5) Penelitian kelima oleh Irhas, Thatok Asmony, dan Siti Nurmayanti (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dosen tetap Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta Kabupaten Lombok Timur, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta Kabupaten Lombok Timur. Ukuran sampel yang diambil adalah 119 orang dosen tetap di PTKIS Kabupaten Lombok Timur dengan metode sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui angket berupa kuisisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, guna menghindari pelanggaran terhadap asumsi klasik dilakukan uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional,

kecerdasan spiritual, dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada dosen tetap Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta Kabupaten Lombok Timur.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian adalah sama-sama menggunakan variable bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Dosen Tetap Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta Kabupaten Lombok Timur dengan jumlah sampel sebanyak 119 orang dosen. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 6) Penelitian keenam oleh Reksa Anindya (2011) dengan judul Pengaruh Komitmen Keorganisasional dan Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di Departemen Unit X Kompas Gramedia. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 orang karyawan dan sampelnya 75 orang karyawan yang ditentukan dengan teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner yang dipakai adalah tipe pilihan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi

linear berganda. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear berganda mengindikasikan bahwa komitmen keorganisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Karyawan Departmen Unit X Kompas Gramedia dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 7) Penelitian ketujuh oleh Try Wulandami (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Bank BTN KCP Yogyakarta, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank BTN KCP Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 42 orang karyawan yang ditentukan dengan teknik total sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan dari hasil uji regresi linear

berganda mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variabel terikat yaitu OCB.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Karyawan Bank BTN KCP Yogyakarta dengan jumlah sampel sebanyak 42 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 8) Penelitian kedelapan oleh Alean Kistiani Hegy Suryana (2014) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Leader Member Exchange (LMX) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo dengan jumlah sampel sebanyak 240 orang karyawan dengan menggunakan metode sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan (field research) dengan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan dari hasil

uji regresi linier berganda mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional dan leader member exchange (LMX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Solo dengan jumlah sampel sebanyak 240 orang karyawan. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 9) Penelitian kesembilan oleh Dalmaisya Gea (2019) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Pada Kinerja Tenaga Kependidikan di UIN Sumatera Utara, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di UIN Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 218 orang dan sampelnya 65 orang yang ditentukan dengan teknik purpose sampling. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan merumuskan hipotesis, mencari korelasi antar variable dengan menggunakan analisis Path (Path Analisis). Berdasarkan dari hasil analisis ini menunjukkan bahwa

kecerdasan emosi dan kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada kinerja.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Kinerja Tenaga Kependidikan di UIN Sumattera Utara dengan jumlah sampel sebanyak 65orang. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

- 10) Penelitian kesepuluh oleh Murniati (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Syukur Terhadap Organizational Citizentship Behavior (OCB) Pada Guru Sekolah Dasar Islam Terpadu di Jakarta Selatan, hasil penelitian tersebut mengemukakan bahwa : Lokasi penelitian ini dilakukan di Sekolah Dasar Islam Terpadu di Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah diatas 300 orang guru dan sampelnya 184 orang guru yang ditentukan dengan teknik non-probabilitysampling dengan jenis accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan tipe skala yang digunakan adalah model skala Likert. Teknik analisis yang digunakan adalah multiple regresi yang meliputi : T-Test, Uji Oneway anova, model Summary, dan koefisien. Berdasarkan dari hasil uji multiple regresi mengindikasikan bahwa pengaruh kecerdasan emosi dan

syukur berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yang sama yaitu kecerdasan emosional dengan menggunakan satu variable terikat yaitu OCB.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan sekarang adalah penelitian sebelumnya dilakukan pada Sekolah Dasar Islam Terpadu di Jakarta Selatan dengan jumlah sampel sebanyak 184 orang guru. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada CV. Mitra Krida Mandiri cabang Darmasaba Badung dengan jumlah sampel sebanyak 66 orang karyawan. Perbedaan juga terletak pada tahun penelitian.

