

Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan di PT. X

The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Employees at PT. X

Stevani Hayu Sasanti*

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Surabaya

Email: stevani.21050@mhs.unesa.ac.id

Arfin Nurma Halida

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Surabaya

Email: arfinhalida@unesa.ac.id

Abstrak

Karyawan berperan penting dalam menjalankan berbagai aktivitas perusahaan. Karyawan perlu memiliki kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* guna mendukung kelangsungan perusahaan. Kecerdasan emosional membantu karyawan dalam mengendalikan emosi, menjalin hubungan kerja yang harmonis, serta menangani konflik dengan cara yang tepat. Sementara itu, *organizational citizenship behavior* mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi lebih dari tugas yang dibebankan. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT. X. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Sampling jenuh digunakan dengan melibatkan 38 karyawan tetap di PT. X sebagai responden. Teknik analisis data menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil dari analisis data pada penelitian ini memperlihatkan jika nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Peningkatan kecerdasan emosional karyawan akan diikuti oleh peningkatan *organizational citizenship behavior*. Sementara, rendahnya kecerdasan emosional akan diikuti dengan rendahnya tingkat *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan karyawan.

Kata kunci : Kecerdasan emosional; *organizational citizenship behavior*; karyawan

Abstract

Employees play an important role in carrying out various company activities. They need to possess emotional intelligence and *organizational citizenship behavior* to support the sustainability of the company. Emotional intelligence helps employees regulate their emotions, build harmonious working relationships, and handle conflicts appropriately. Meanwhile, *organizational citizenship behavior* encourages employees to contribute beyond their assigned duties. This study aims to examine the relationship between emotional intelligence and *organizational citizenship behavior* among employees at PT. X. The method used in this research is a quantitative approach with a correlational research design. Saturated sampling was used by involving 38 permanent employees at PT. X as respondents. The data analysis technique employed was Pearson product-moment correlation. The results of the data analysis showed a significance value of $0.000 < 0.05$. This indicates a significant relationship between emotional intelligence and *organizational citizenship behavior*. An increase in employees' emotional intelligence will be followed by an increase in *organizational citizenship behavior*.

behavior. Conversely, low emotional intelligence will be accompanied by a lower level of organizational citizenship behavior demonstrated by the employees.

Keywords : *Emotional intelligence; organizational citizenship behavior; employees*

Article History	
<p>Submitted : 04-07-2025</p> <p>Final Revised : 10-07-2025</p> <p>Accepted : 19-07-2025</p>	 <p>This is an open access article under the CC-BY-SA license</p> <p>Copyright © 2022 by Author, Published by Universitas Negeri Surabaya</p>

Waktu kini banyak organisasi-organisasi baru yang berdiri di Indonesia. Organisasi ini berlomba-lomba untuk dapat menunjukkan eksistensinya pada dunia industri. Organisasi yang telah lama berdiri akhirnya harus berusaha keras untuk menjaga eksistensinya agar tidak tersingkirkan dari dunia industri. Salah satu cara untuk menjaga eksistensi organisasi, yakni dengan mempunyai sumber daya manusia unggul dan berkompentensi (Ilham, 2022; Aji & Mala, 2024). Hal ini penting karena peran utama dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi berada pada sumber daya manusia tersebut (Mulyana dkk., 2022). Sistem jalannya organisasi dapat terarah dengan adanya sumber daya manusia. Agar dapat mencapai hasil kerja yang maksimal, organisasi perlu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efisien (Pahira & Rinaldy, 2023).

Pada kenyataannya, memperoleh sumber daya yang berkualitas bukanlah sesuatu yang mudah bagi organisasi. Hal ini dikarenakan di beberapa industri, terdapat perbedaan yang besar antara keterampilan yang dimiliki oleh pencari kerja dan keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi. Selain itu, saat ini banyak terjadi fenomena peningkatan tanggung jawab kerja pada karyawan di setiap tahunnya. Menurut laporan hasil survei PricewaterhouseCoopers (PwC) 2024 “*Global Workforce Hopes and Fears Survey*” yang merupakan edisi kelima dengan melibatkan 56.600 responden dari 50 negara dan dirilis pada Selasa, 25 Juni 2024, lebih dari setengah pekerja di seluruh dunia merasakan adanya terlalu banyak perubahan di tempat kerja dalam setahun terakhir. Di sisi lain, mereka juga merasa bahwa tanggung jawab kerja menjadi semakin berat (Mediana, 2024). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fristy (2022) menyebutkan jika permasalahan tanggung jawab kerja juga dihadapi oleh karyawan di mana mereka merasakan jika jumlah karyawan yang tersedia tidak mencukupi untuk menangani beban kerja, sehingga pekerjaan seringkali harus diselesaikan di luar jam kerja normal. Di sini karyawan perlu memiliki perilaku sukarela melakukan pekerjaan melebihi batas tugas yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan dukungan terhadap keberlangsungan perusahaan dalam meraih tujuan-tujuannya atau yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Organ dkk. (2006) mengungkapkan jika *organizational citizenship behavior* merujuk pada perilaku yang bebas atau tidak dibatasi yang mendukung fungsi organisasi yang efisien tetapi tidak secara khusus diakui oleh sistem penghargaan resmi. *Organizational citizenship behavior* menjadi hal penting bagi karyawan, namun faktanya tidak semua karyawan memiliki perilaku tersebut. Masih terdapat karyawan yang kurang menunjukkan *organizational citizenship behavior* secara optimal. Pada berita Kompasiana, fenomena rendahnya *organizational citizenship behavior* telah diteliti oleh lembaga riset di Indonesia pada pekerja sektor industri. Hasil penelitian ini memaparkan jika terdapat banyak karyawan yang tidak menampilkan perilaku di luar tugas utama mereka saat bekerja. 23,3% karyawan menunjukkan

organizational citizenship behavior tinggi, 16,6% karyawan berada pada kategori sedang, sisanya 60,1% karyawan berada di kategori rendah (Setiawan, 2022).

Ciri-ciri karyawan dengan *organizational citizenship behavior* tinggi diantaranya bisa memberikan masukan membangun terhadap kelompok kerja dan organisasi, menjauhi terjadinya konflik yang tidak penting, bersedia membantu rekan-rekan dalam tim mereka, sukarela untuk bekerja di luar tugas dan tanggung jawabnya, mematuhi aturan yang ada, dan menerima dengan sabar gangguan yang kadang terjadi di tempat kerja. Di sisi lain, karyawan dengan *organizational citizenship behavior* rendah bercirikan kurang bersedia membantu rekan yang membutuhkan, enggan bekerja di luar tugasnya, kurang mematuhi aturan yang ada, serta kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Robbins 2001; Appelbaum dkk., 2004).

Beberapa peran *organizational citizenship behavior* dapat dimanfaatkan secara efektif dalam pengelolaan aktivitas SDM, merekrut dan mempertahankan karyawan berkualitas, memperkuat kestabilan kinerja, serta meningkatkan kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan (Arina & Sulisty, 2022). Robbins & Judge (2022) menyebutkan bahwa organisasi yang berhasil cenderung memiliki karyawan yang melakukan lebih dari yang diharapkan, selain menyelesaikan tanggung jawab harian mereka. Dalam hal ini, *organizational citizenship behavior* karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, kecerdasan emosional menjadi salah satunya (Singh dkk., 2020). Yadav & Punia (2013) turut mendukung pernyataan ini dengan mengungkapkan jika *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh berbagai faktor, yakni perbedaan gender, kepuasan kerja, penghargaan, keadilan organisasi, kepribadian, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, serta orientasi karir.

Hedrian & Anggawira (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan jika kecerdasan emosional berkontribusi sebesar 73% terhadap *organizational citizenship behavior*. Tak hanya itu, menurut penelitian Fernanda & Puspitadewi (2019) kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* berkorelasi kuat. Hsieh dkk. (2024) menemukan jika kedua variabel berkorelasi positif. Wulandari & Wijono (2022) juga menemukan jika kedua variabel tersebut berhubungan positif signifikan, yang mengonfirmasi temuan serupa. Hal ini memperlihatkan jika *organizational citizenship behavior* meningkat seiring dengan meningkatnya kecerdasan emosional dan sebaliknya.

Goleman (2009) mengungkapkan jika kecerdasan emosional ialah keterampilan dalam memotivasi diri sendiri, tetap tegar mengatasi frustrasi, mengontrol impuls dan menunda pemuasan keinginan, mengelola emosi, mempertahankan pikiran yang tenang meski dalam tekanan, mampu memahami perasaan orang lain, dan mempunyai harapan yang positif. Robbins & Judge (2022) menyatakan jika kecerdasan emosional berkaitan dengan peningkatan efektivitas kerja tim dan peningkatan *organizational citizenship behavior*. Dikarenakan setiap individu dalam suatu organisasi pasti berinteraksi dengan orang lain, *organizational citizenship behavior* akan meningkat jika semua aspek kecerdasan emosional berkembang dengan baik (Mubarok dkk., 2019).

Mudhiah & Amin (2020) menyatakan bahwa seseorang berkecerdasan emosional tinggi menunjukkan keterampilan untuk mengelola emosi pribadi, mengatasi situasi yang dapat memicu emosi, serta mempertimbangkan konsekuensi sebelum mengambil tindakan. Mereka juga mampu sadar akan perasaan pribadi mereka dan orang lain serta sanggup menyelesaikan perselisihan secara damai. Sementara, individu dengan kecerdasan emosional rendah cenderung lebih mengutamakan emosi daripada pemikiran rasional, serta menilai suatu peristiwa berdasarkan emosi mereka daripada keadaan. Mereka sering kali mempunyai pandangan pesimis terhadap kehidupan dan lebih cenderung mengkritik, mrnasihati, atau memerintah tanpa mempertimbangkan perasaan pribadi lain.

Fenomena mengenai *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosional terdapat pada salah satu perusahaan di Kabupaten Sidoarjo, yakni PT. X. PT. X merupakan perusahaan retail yang memiliki jaringan *hypermarket* dan *supermarket* besar. PT. X

mengoperasikan sejumlah toko wilayah Indonesia, salah satu di antaranya berlokasi di Kabupaten Sidoarjo. PT. X menyediakan berbagai keperluan harian, mulai dari bahan pangan, minuman, perangkat elektronik, hingga perlengkapan rumah tangga. PT. X memiliki karyawan dengan jumlah yang cukup banyak. Karyawan ini berada pada beberapa divisi, seperti *fresh food, dry food, non food, facility, cashier, customer information service, key account, sales support, ALC, sales merchandise*, dan HR-GA. Dalam 1 minggu, karyawan PT. X memiliki 5 hari kerja dan 2 hari libur. Jadwal masuk bekerja karyawan berbeda di setiap minggunya. Karyawan tetap masuk bekerja bahkan pada akhir pekan atau hari besar. Selain itu, PT.X menerapkan 9 jam kerja di setiap harinya dan sistem *shifting* bagi karyawannya. Sebagai sebuah perusahaan retail, PT. X menempatkan pengalaman berbelanja pelanggan sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, peran karyawan di PT. X sangat krusial dalam menjamin pengalaman belanja yang positif dan memuaskan bagi pelanggan.

Dari hasil studi pendahuluan kepada enam karyawan tetap PT. X pada 14 Januari 2025 ditemukan *organizational citizenship behavior*. Karyawan menyatakan jika seringkali dihadapkan pada tanggung jawab kerja yang tinggi terlebih lagi jika pada saat akhir pekan dan hari libur. Kondisi ini disebabkan oleh adanya lonjakan jumlah pelanggan yang signifikan sehingga mengharuskan karyawan untuk melayani lebih banyak transaksi, merapikan stok barang, serta memastikan kenyamanan pelanggan tetap terjaga. Karyawan mengungkapkan bahwa meskipun sedang sibuk, karyawan tersebut tetap bersedia membantu rekan kerja yang memerlukan bantuan secara sukarela. Selain itu, ketika ada rekan kerja yang sakit dan cuti, karyawan lainnya rela menggantikan tugas mereka. Fenomena ini mencerminkan dimensi *altruism* dalam *organizational citizenship behavior* oleh Organ dkk. (2006).

Karyawan menyebutkan dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama karyawan. Karyawan juga menyebutkan jika mampu menjaga batasan pribadi dan tidak mencampuri urusan pribadi rekan kerja, serta tidak mengganggu rekan kerja apabila mereka sedang fokus bekerja. Fenomena ini mencerminkan dimensi *courtesy* dalam *organizational citizenship behavior* oleh Organ dkk. (2006). Karyawan menyatakan jika bersedia menghadiri acara yang diadakan di luar kewajiban formalnya meskipun pada hari libur atau di luar jam kerjanya. Karyawan mengaku sering menghadiri acara yang diselenggarakan oleh PT. X di luar kewajiban formal, seperti perayaan ulang tahun PT. X, upacara peringatan hari kemerdekaan Indonesia, lomba peringatan 17 Agustus, dan *family gathering*. Selain itu, karyawan menyatakan bahwa setiap pagi mengikuti *briefing* sebelum mulai bekerja. Fenomena ini mencerminkan dimensi *civic virtue* dalam *organizational citizenship behavior* oleh Organ dkk. (2006).

Karyawan juga menyatakan jika bersedia bekerja lembur dan menerima tugas tambahan. Selain itu, karyawan mengikuti prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan serta disiplin datang dan pulang bekerja. Fenomena ini mencerminkan dimensi *conscientiousness* dalam *organizational citizenship behavior* oleh Organ dkk. (2006). Kemudian, karyawan menyatakan jika mampu mendukung dan menerima ketika terjadi perubahan kebijakan di kantor. Selain itu, karyawan tidak mengeluh apabila toko sedang ramai karena harus bekerja lebih keras. Fenomena ini mencerminkan dimensi *sportsmanship* dalam *organizational citizenship behavior* oleh Organ dkk. (2006). Dengan demikian, ditemukan fenomena positif terkait *organizational citizenship behavior* di PT. X.

Dari hasil studi pendahuluan kepada enam karyawan tetap PT. X pada 14 Januari 2025 ditemukan kecerdasan emosional karyawan. Karyawan menyatakan jika dapat mengenali emosi dalam dirinya. Ketika merasakan suatu emosi, seperti marah dan sedih karyawan dapat membedakannya serta menjelaskan apa yang menjadi penyebabnya. Fenomena ini mencerminkan aspek mengenali emosi diri dalam kecerdasan emosional oleh Goleman (2009). Kemudian, karyawan menyebutkan jika mampu menjaga emosi negatifnya, bahkan ketika merasa frustrasi dan berhadapan dengan pelanggan komplain, karyawan tetap bisa menjaga

ketenangan dan tidak mudah tersinggung. Fenomena ini mencerminkan aspek mengelola emosi dalam kecerdasan emosional oleh Goleman (2009).

Karyawan juga mengungkapkan jika dapat tetap tenang dalam menghadapi hambatan dan mampu menangani situasi tidak terduga. Ketika menghadapi permasalahan, karyawan pun mampu mencari solusi untuk mengatasinya. Fenomena ini mencerminkan aspek memotivasi diri sendiri dalam kecerdasan emosional oleh Goleman (2009). Selain itu, karyawan menyatakan jika mampu menerima dan menghormati perbedaan pendapat dengan rekan kerja, peduli dengan pelanggan dan sesama rekan kerja, serta berempati dengan rekan kerja. Fenomena ini mencerminkan aspek mengenali emosi orang lain dalam kecerdasan emosional oleh Goleman (2009). Karyawan menyatakan mampu menjalin komunikasi efektif dengan rekan kerja guna meningkatkan kinerja tim. Karyawan juga dapat menciptakan hubungan yang konstruktif dengan bekerja sama, saling membantu, serta berkolaborasi dengan rekan kerja. Fenomena ini mencerminkan aspek membina hubungan dalam kecerdasan emosional oleh Goleman (2009). Dengan demikian, ditemukan positif terkait kecerdasan emosional di PT. X.

Dari sinilah dapat terlihat jika terdapat fenomena mengenai *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosional di antara karyawan PT. X. Ardiansyah & Sulistiyowati (2018) menyatakan jika kecerdasan emosional seorang karyawan dapat menjadi faktor kunci dalam menentukan mutu kinerjanya. Jika karyawan tidak sanggup untuk melakukan pengelolaan akan emosinya dengan stabil, maka besar kemungkinan aktivitas yang dilakukannya akan mengalami kendala. Kinerja karyawan tidak hanya diukur berdasarkan keterampilan teknis tetapi juga kemampuan untuk mengatur diri sendiri, mengendalikan emosi, serta menjalin hubungan yang harmonis dengan lingkungannya. Oleh karenanya, untuk menunjang kinerja organisasi, penting bagi karyawan agar mempunyai kedua kemampuan ini, yakni *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosional.

Hubungan antara berbagai variabel, seperti komitmen organisasi, keseimbangan kehidupan kerja, serta gaya kepemimpinan dengan *organizational citizenship behavior* telah banyak diteliti di berbagai studi sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada kecerdasan emosional sebagai variabel independen, sementara *organizational citizenship behavior* ialah variabel dependennya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat inkonsistensi hasil mengenai hubungan kedua variabel ini. Penelitian Fernanda & Puspitadewi (2019) mendapatkan hasil kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* berkorelasi kuat, sementara penelitian Tofighi dkk. (2015) menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan keduanya. Selain itu, lokasi dan subjek penelitian ini berbeda dengan penelitian lain. Subjek pada penelitian sebelumnya adalah perawat, guru, dan satpol PP. Sementara, penelitian ini menggunakan karyawan perusahaan retail sebagai subjek. Subjek ini terdiri dari 56% karyawan generasi X yang berusia 45-60 tahun dan 44% karyawan generasi Y yang berusia 25-59 tahun. Oleh karenanya, penelitian ini diarahkan guna mengisi celah dan kekosongan penelitian yang ada. Berdasarkan hal ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan di PT. X.

Metode

Pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional diterapkan pada penelitian ini. Sugiyono (2020) menyatakan jika penelitian kuantitatif merujuk pada pendekatan yang dilandaskan pada filsafat positivisme guna mengkaji populasi atau sampel. Fokus utamanya, yakni melakukan pengujian terhadap hipotesis yang sudah dirumuskan. Penelitian korelasional adalah jenis penelitian guna mengidentifikasi keberadaan dan seberapa kuat hubungan dua atau lebih variabel, tanpa adanya perlakuan khusus terhadap variabel yang diteliti (Selviana dkk., 2024).

Sampel/Populasi

Populasi mempunyai pengertian sebagai kelompok subjek dengan karakteristik khusus, digunakan untuk menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan generalisasi. Populasi dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan dan dijadikan sebagai bahan analisis dalam proses penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Seluruh karyawan tetap PT. X berjumlah 68 orang menjadi populasi yang diteliti pada penelitian ini. Sampel merujuk pada sub unit populasi yang mewakili komposisi, ciri, dan sifat dari populasi itu sendiri (Abdullah dkk., 2022). Teknik *nonprobability sampling*, yaitu sampling jenuh menjadi metode pengambilan sampel. Teknik ini melibatkan pengambilan semua anggota populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2020). Sampel terdiri atas 68 karyawan tetap PT.X yang sudah bekerja selama minimal 2 tahun. Sebanyak 30 karyawan dipilih untuk sampel uji coba (*try out*), sementara 38 karyawan yang tersisa menjadi subjek penelitian ini.

Pengumpulan Data

Kuesioner atau angket menjadi sarana untuk pengumpulan data. Metode angket diartikan sebagai kumpulan pernyataan yang dirancang dengan terstruktur, lalu didistribusikan kepada responden untuk dijawab (Mukhid, 2021). Pengukuran dilaksanakan dengan skala Likert dengan rentang nilai 1 hingga 5. Skala Likert dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur opini, perilaku, dan pandangan individu maupun kelompok terhadap suatu gejala sosial, yang juga dikenal sebagai variabel dalam penelitian. Penyusunan skala kecerdasan emosional didasari oleh aspek dari Goleman (2009) dengan aitem pernyataan sejumlah 36 aitem. Sementara, penyusunan skala *organizational citizenship behavior* didasari oleh dimensi dari Organ dkk. (2006) dengan aitem pernyataan sejumlah 39 aitem. Aitem-aitem pernyataan ini sudah melalui proses uji validitas dan reliabilitas pada uji coba instrumen dengan menggunakan SPSS 27.0 *for Mac*.

Analisis Data

Proses analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 27.0 *for Mac*. Dalam penelitian ini, dilakukan serangkaian uji asumsi dan uji hipotesis pada data yang telah dikumpulkan. Uji asumsi mencakup uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas dilakukan terlebih dahulu menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya melebihi 0,05 (Vikaliana dkk., 2022). Setelah itu, uji linearitas dilaksanakan dengan metode *Deviation from linearity*. Hasil menunjukkan adanya hubungan linear antara kedua variabel jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 (Putri & Maharbid, 2023). Pada pengujian hipotesis dilakukan dengan korelasi *Pearson product moment*. Kedua variabel dinilai berhubungan jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 (Vikaliana dkk., 2022).

Hasil

Pengaplikasian SPSS 27.0 *for Mac* digunakan untuk memperoleh nilai-nilai pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Data Penelitian

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kecerdasan Emosional	38	120	169	147,47	11,389

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	38	123	185	161,13	12,406
Valid N	38				

Tabel deskriptif di atas menunjukkan jika subjek berjumlah subjek 38 orang karyawan tetap dipergunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil dari pengolahan data pada tabel deskriptif statistik didapatkan nilai rata-rata variabel kecerdasan emosional, yakni 147,47 dengan skor terendah, yakni 120 dan skor tertinggi, yakni 169. Sementara, variabel *organizational citizenship behavior* bernilai rata-ratanya, yakni 161,13 dengan skor terendah, yakni 123 dan skor tertinggi, yakni 185.

Berdasarkan hasil tersebut, nilai standar deviasi variabel kecerdasan emosional, yaitu 11,389 serta variabel *organizational citizenship behavior*, yaitu 12,406. Dari hasil ini menunjukkan jika standar deviasi mengindikasikan variasi yang tinggi. Oleh karenanya, dapat disimpulkan jika data pada penelitian ini adalah bervariasi atau heterogen. Data heterogen disebabkan oleh beberapa faktor demografi yang berbeda, seperti, jenis kelamin, usia, ataupun masa kerja.

Tabel 2. Deskripsi Data Jumlah Karyawan Setiap Divisi

Divisi	Jumlah Karyawan
<i>Fresh food</i>	11
<i>Dry food</i>	7
<i>Non food</i>	4
<i>Facility</i>	1
<i>Cashier</i>	4
<i>Customer information service</i>	1
<i>Key account</i>	3
<i>Sales support</i>	1
ALC	3
<i>Sales merchandise</i>	2
HR-GA	1
Total	38

Subjek pada penelitian ini merupakan 38 karyawan tetap PT. X. Berdasarkan dari data demografi, subjek penelitian ini terdiri atas 68% laki-laki dan 32% perempuan. Karyawan memiliki rata-rata usia, yakni 42 tahun dan rata-rata masa kerja karyawan, yakni 18 tahun. subjek pada penelitian ini juga terdiri dari beberapa divisi, yaitu *fresh food*, *dry food*, *non food*, *facility*, *cashier*, *customer information service*, *key account*, *sales support*, ALC, *sales merchandise*, dan HR-GA.

Pada penelitian ini nilai rata-rata dari masing-masing aspek atau dimensi pada variabel dibagi menjadi beberapa klasifikasi, diantaranya (Jr & Boone, 2012):

Tabel 3. Klasifikasi Tanggapan Responden

Interval	Klasifikasi
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Hasil penelitian ini diperoleh nilai rata-rata aspek atau dimensi kedua variabel dari subjek penelitian, yaitu:

Tabel 4. Klasifikasi Nilai Rata-Rata Aspek Variabel Kecerdasan Emosional

Aspek	Nilai Rata-Rata	Klasifikasi
Mengenali emosi diri	4,09	Tinggi
Mengelola emosi	4,10	Tinggi
Memotivasi diri	3,93	Tinggi
Mengenali emosi orang lain	4,35	Sangat Tinggi
Membina hubungan	3,98	Tinggi

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai rata-rata pada setiap aspek kecerdasan emosional. Aspek mengenali emosi diri mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,09, nilai rata-rata aspek mengelola emosi sebesar 4,10, nilai rata-rata aspek memotivasi diri sebesar 3,93, nilai rata-rata aspek mengenali emosi orang lain sebesar 4,35, dan nilai rata-rata aspek membina hubungan sebesar 3,98.

Tabel 5. Klasifikasi Nilai Rata-Rata Dimensi Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi	Nilai Rata-Rata	Klasifikasi
<i>Altruism</i>	4,11	Tinggi
<i>Courtesy</i>	4,16	Tinggi
<i>Civic virtue</i>	4,13	Tinggi
<i>Conscientiousness</i>	4,24	Sangat Tinggi
<i>Sportsmanship</i>	4,08	Tinggi

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai rata-rata pada setiap dimensi *organizational citizenship behavior*. Dimensi *altruism* mempunyai nilai rata-rata sebesar 4,11, nilai rata-rata dimensi *courtesy* sebesar 4,16, nilai rata-rata dimensi *civic virtue* sebesar 4,13, nilai rata-rata dimensi *conscientiousness* sebesar 4,24, dan nilai rata-rata dimensi *sportsmanship* sebesar 4,08.

Hasil Uji Normalitas

Metode *Kolmogorov-smirnov* pada SPSS 27.0 *for Mac* digunakan untuk uji normalitas. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya melebihi 0,05 (Vikaliana dkk., 2022).

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	Nilai Sig	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,200	Distribusi data normal
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,200	Distribusi data normal

Dari data tabel di atas, menunjukkan jika nilai signifikansi pada masing-masing variabel sebesar 0,200. Dari nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, dapat dikatakan kedua variabel mempunyai distribusi data yang normal.

Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas menggunakan metode *Deviation from Linearity* pada SPSS 27.0 for Mac. Ada hubungan linear antara kedua variabel jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 (Putri & Maharbid, 2023).

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Sig (p)	Interpretasi
Kecerdasan Emosional*	0,706	Data Linear
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>		

Dari data pada tabel di atas, menunjukkan jika hasil uji linearitas pada variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* ialah 0,706. Berdasarkan nilai tersebut, dapat dikatakan jika kedua variabel mempunyai hubungan linear karena nilai signifikansinya lebih > 0,05.

Hasil Uji Hipotesis

Korelasi *Pearson product moment* pada SPSS 27.0 for Mac dipgunakan sebagai uji hipotesis. Uji hipotesis untuk menemukan tingkat kekuatan hubungan antar variabel yang diukur berdasarkan nilai korelasi (r). Terdapat kriteria koefisien korelasi, yakni (Sugiyono, 2020):

Tabel 8. Kriteria Koefisien Korelasi

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Adapun hasil uji hipotesis menggunakan korelasi *Pearson product moment* pada variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*, sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Correlations			
		Kecerdasan Emosional	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	1	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	38	38

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Pearson Correlation	.856**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	
	N	38	38
**Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)			

Dari hasil uji hipotesis, nilai signifikansi untuk kedua variabel ialah 0,000. Artinya, nilai tersebut kurang dari 0,05. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT.X. Selain itu, koefisien korelasi yang tercantum pada tabel menunjukkan angka 0,856 ($r = 0,856$) yang menandakan korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel.

Koefisien korelasi 0,856 ($r = 0,856$) bertanda positif menunjukkan jika ada hubungan searah antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*. Artinya, ketika tingkat kecerdasan emosional karyawan meningkat, maka tingkat *organizational citizenship behavior* juga meningkat. Sebaliknya, penurunan kecerdasan emosional akan diikuti oleh penurunan *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan oleh karyawan.

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan sebagai sarana untuk memahami hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan dengan melibatkan 38 orang karyawan tetap PT. X yang berlokasi di Sidoarjo. Melihat dari hasil uji hipotesis penelitian uji korelasi *pearson product moment* terhadap 38 karyawan tetap di PT.X menunjukkan jika nilai signifikansi korelasi, yaitu 0,000 ($\text{sig} < 0,05$). Artinya, ada hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT.X. Hasil dari uji korelasi *pearson product moment* juga memperlihatkan jika memiliki nilai sebesar 0,856 ($r = 0,856$). Hasil ini memperlihatkan jika hubungan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* dalam kategori sangat kuat. Selain itu, pengujian hipotesis mengindikasikan adanya hubungan positif yang dan searah antara kedua variabel tersebut.

Organ dkk. (2006) menyatakan *organizational citizenship behavior* Organ dkk. (2006) *organizational citizenship behavior* merujuk pada perilaku yang bebas atau tidak dibatasi yang mendukung fungsi organisasi yang efisien tetapi tidak secara khusus diakui oleh sistem penghargaan resmi. *Organizational citizenship behavior* berperan penting pada perkembangan perusahaan (Aini, Ramadhan & Susilo, 2018; Fernanda & Puspitadewi, 2019). Karyawan yang memperlihatkan *organizational citizenship behavior* lebih mungkin untuk dapat menyokong perusahaan untuk peningkatan produktivitas, memenuhi standar perusahaan, mengambil tanggung jawab tambahan, mematuhi kebijakan bekerja yang berlaku, serta saling membantu sesama rekan kerja. Ciri-ciri karyawan dengan *organizational citizenship behavior* tinggi diantaranya bisa memberikan masukan membangun terhadap kelompok kerja dan organisasi, menjauhi terjadinya konflik yang tidak penting, bersedia membantu rekan-rekan dalam tim mereka, sukarela untuk bekerja di luar tugas dan tanggung jawabnya, mematuhi aturan yang ada, dan menerima dengan sabar gangguan yang kadang terjadi di tempat kerja (Robbins, 2001; Appelbaum dkk., 2004). Hal ini sesuai dengan keadaan karyawan di PT. X yang menunjukkan kesediaan dan kesukarelaan karyawan untuk tak hanya melakukan kewajibannya, namun juga bekerja di luar deskripsi pekerjaannya.

Variabel *organizational citizenship behavior* bernilai rata-ratanya, yakni 161,13 dengan skor terendah sebesar 123 dan skor tertinggi sebesar 185. *Organizational citizenship behavior* terdiri atas 5 (lima) dimensi, yakni *altruism*, *courtesy*, *civic virtue*, *conscientiousness*, serta *sportsmanship* (Organ dkk., 2006). Berdasarkan dari hasil uji statistik penelitian, didapatkan nilai rata-rata pada setiap dimensi *organizational citizenship behavior*. Dimensi pertama, *altruism* yang berkaitan dengan tindakan sukarela untuk berkolaborasi dengan rekan kerja dan membantu untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam organisasi. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,11 dengan tingkatan tinggi. Dimensi *altruism* pada karyawan ditunjukkan dengan sikap rela membantu sesama tanpa pamrih. Karyawan bersedia menolong rekan kerja dalam menyelesaikan tugas pada situasi mendesak, membantu rekan kerja yang kesulitan

dengan pekerjaannya, membantu pelanggan di luar jam kerja, dan bersedia mengorbankan waktu pribadi demi kelancaran operasional perusahaan. Selain itu, karyawan bersedia bekerja sama untuk mencapai target penjualan, menggantikan rekan kerja yang sakit atau cuti, serta mendahulukan kepentingan bersama dibanding kepentingan pribadi.

Dimensi kedua, *courtesy* yang berkaitan dengan perilaku untuk mencegah terjadinya konflik di perusahaan dengan menunjukkan kesopanan dan menjaga hubungan dengan rekan kerja. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,16 dengan tingkatan tinggi. Dimensi *courtesy* pada karyawan ditunjukkan dari sikap saling menghargai dalam lingkungan kerja. Karyawan menjaga komunikasi yang baik, menggunakan bahasa yang sopan ketika berkomunikasi, bersikap ramah, dan menjaga lingkungan kerja agar tetap harmonis. Selain itu, karyawan juga tidak mengganggu rekan kerja yang fokus bekerja, menghindari pembicaraan negatif, kritik negatif, serta tidak mencampuri urusan pribadi rekan kerja.

Dimensi ketiga, *civic virtue* yang berkaitan dengan perilaku terlibat pada kegiatan perusahaan dan kepedulian dengan keberlangsungan serta perkembangan perusahaan. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,13 dengan tingkatan tinggi. Dimensi *civic virtue* pada karyawan ditunjukkan dengan karyawan terlibat dalam mendukung kemajuan perusahaan. Karyawan menunjukkan kepedulian dengan memberikan saran, menjaga citra positif perusahaan, dan bersedia mempromosikan perusahaan. Selain itu, karyawan juga bersedia secara aktif mengikuti kegiatan, seperti rapat, *briefing*, pelatihan, hingga *family gathering*.

Dimensi keempat, *conscientiousness* yang berkaitan dengan perilaku sukarela melebihi deskripsi pekerjaan dan patuh terhadap kebijakan perusahaan. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,24 dengan tingkatan sangat tinggi. Dimensi *conscientiousness* pada karyawan ditunjukkan dengan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas. Hal ini mencakup kesediaan untuk bekerja lembur, menerima tugas tambahan, mengajarkan rekan kerja baru tentang pekerjaan, dan berpartisipasi dalam acara di perusahaan. Selain itu, karyawan juga menunjukkan kepatuhan terhadap jam kerja, absensi, penggunaan waktu istirahat, dan prosedur izin kerja.

Dimensi kelima, *sportsmanship* yang berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk bersikap positif dalam organisasi dan menghindari keluhan. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,08 dengan tingkatan tinggi. Dimensi *sportsmanship* pada karyawan ditunjukkan dengan sikap positif dalam menghadapi situasi sulit atau tidak ideal. Karyawan tidak mudah mengeluh saat situasi tidak menyenangkan, menghadapi komplain pelanggan, beban kerja yang tinggi, bahkan bekerja lembur. Selain itu, terdapat karyawan dapat menerima kebijakan perusahaan, mendukung visi dan misi, serta menjalankan keputusan dan kebijakan tanpa sikap negatif atau kritik yang berlebihan.

Pernyataan Robbins & Judge (2022) menyebutkan bahwa organisasi yang berhasil cenderung memiliki karyawan yang melakukan lebih dari yang diharapkan, selain menyelesaikan tanggung jawab harian mereka. Organisasi tersebut membutuhkan karyawan yang berkontribusi dengan cara-cara yang tidak secara eksplisit dinyatakan dalam deskripsi pekerjaan dan penelitian mengungkapkan jika organisasi yang mempunyai karyawan seperti ini biasanya mengungguli organisasi yang tidak memilikinya. Terdapat faktor-faktor tertentu yang memberikan pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, kecerdasan emosional menjadi salah satunya. Yadav & Punia (2013) menyatakan jika ada sejumlah faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior*, yakni perbedaan gender, kepuasan kerja, penghargaan, keadilan organisasi, kepribadian, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, serta orientasi karir.

Goleman (2009) mengungkapkan jika kecerdasan emosional ialah keterampilan dalam memotivasi diri sendiri, tetap tegar mengatasi frustrasi, mengontrol impuls dan menunda pemuasan keinginan, mengelola emosi, mempertahankan pikiran yang tenang meski dalam tekanan, sanggup mengerti perasaan individu lain, dan mempunyai harapan yang positif. Mudhiah & Amin (2020) menyatakan bahwa individu berkecerdasan emosional tinggi menunjukkan keterampilan untuk mengelola emosi pribadi, mengatasi situasi yang dapat memicu emosi, serta menilai dampak dari tindakan yang akan diambil dengan menyesuaikan situasi yang sedang dihadapi. Mereka juga memiliki pemahaman yang baik terhadap emosi pribadi maupun orang lain, serta mampu menyelesaikan permasalahan dengan pendekatan yang tenang dan penuh keharmonisan.

Variabel kecerdasan emosional bernilai rata-rata, yakni 147,47 dengan skor terendah sebesar 120 dan skor tertinggi sebesar 169. Kecerdasan emosional terdiri dari 5 (lima) aspek, yakni mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan (Goleman, 2009). Berdasarkan dari hasil penelitian, didapatkan nilai rata-rata pada setiap aspek

kecerdasan emosional. Aspek pertama, mengenali emosi diri berkaitan dengan kesadaran akan apa yang dirasakan dan memahaminya. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 4,09 dengan tingkatan tinggi. Aspek mengenali emosi diri pada karyawan ditunjukkan dari kesadaran terhadap perasaan yang muncul, seperti kecewa, marah, atau tersinggung. Selain itu, karyawan mampu membedakan jenis emosi yang dirasakan, memahami penyebabnya, serta tidak mengabaikan perasaan tersebut, melainkan dapat menjelaskannya dengan baik.

Aspek kedua, mengelola emosi yang berkaitan dengan keterampilan individu dalam mengatur emosinya sehingga dapat disalurkan dengan baik. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 4,10 dengan tingkatan tinggi. Aspek mengelola emosi pada karyawan ditunjukkan dengan kemampuan mengendalikan diri ketika emosi, tidak mudah tersinggung, tidak bereaksi berlebihan atau memperbesar masalah yang dihadapi. Selain itu, karyawan dapat tetap tenang ketika frustrasi, mampu menenangkan diri dalam situasi penuh tekanan, serta menyelesaikan konflik melalui komunikasi.

Aspek ketiga, memotivasi diri berkaitan dengan keterampilan untuk bertahan dan terus bergerak maju dalam situasi sulit. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 3,93 dengan tingkatan tinggi. Aspek memotivasi diri pada karyawan ditunjukkan dengan mampu bangkit dari kegagalan, mencari solusi dari masalah, serta menjadikan kegagalan sebagai pembelajaran. Tak hanya itu, karyawan tidak mudah berputus asa ketika tidak mampu menyelesaikan tugas, tidak mudah goyah ketika menghadapi masalah, serta mampu menangani masalah tak terduga.

Aspek keempat, mengenali emosi orang lain yang berkaitan dengan keterampilan dalam merasakan dan memahami perasaan orang lain serta melihat sudut pandang mereka. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 4,35 dengan tingkatan sangat tinggi. Aspek mengenali emosi orang lain pada karyawan ditunjukkan kepedulian terhadap pelanggan dan rekan kerja, kemampuan dalam menerima dan menghargai perbedaan pendapat dengan rekan kerja, empati terhadap situasi sulit yang dialami rekan kerja, serta penghargaan terhadap pencapaian rekan kerja.

Aspek kelima, membina hubungan ialah bagaimana karyawan bisa berinteraksi dan membentuk ikatan dengan orang lain. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 3,98 dengan tingkatan tinggi. Aspek membina hubungan pada karyawan ditunjukkan melalui kemampuan bekerja sama dan berkolaborasi dengan rekan kerja. Selain itu, karyawan mampu berkomunikasi secara efektif, menyampaikan pendapat dengan tegas dan jelas, serta menunjukkan sikap saling membantu di lingkungan kerja.

Dimensi *conscientiousness* mempunyai nilai rata-rata tertinggi pada *organizational citizenship behavior*. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,24 dengan tingkatan sangat tinggi. Aspek mengenali emosi orang lain juga menjadi aspek dengan nilai rata-rata tertinggi pada kecerdasan emosional. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 4,35 dengan tingkatan sangat tinggi. Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi *conscientiousness* dalam *organizational citizenship behavior* selaras dengan penelitian Amelia & Puspitadewi (2023) yang memperlihatkan jika dibandingkan dimensi lainnya, dimensi *conscientiousness* terbukti mempunyai nilai yang kuat. Dimensi *conscientiousness* menunjukkan jika karyawan melakukan perilaku sukarela yang melebihi deskripsi pekerjaan minimum dan patuh terhadap peraturan yang ada (Afifah & Mulyana, 2024). Hal tersebut mencerminkan karyawan dengan *conscientiousness* tinggi akan bersedia untuk bekerja melebihi kewajiban pekerjaannya, seperti bekerja lembur, menerima tugas tambahan, serta kepatuhan terhadap peraturan perusahaan. Sementara, pada aspek mengenali emosi orang lain dalam kecerdasan emosional, karyawan akan memiliki rasa empati, kepedulian, toleransi, serta penghargaan terhadap orang lain di lingkungan kerja. Karyati (2024) menyebutkan jika karyawan mempunyai kecerdasan emosional baik, maka lebih mampu mengenali dan bereaksi terhadap emosi orang lain. Pendapat Doğru (2022) juga menyebutkan karyawan akan lebih berkomitmen terhadap organisasi dan bersemangat untuk bersemangat untuk menunjukkan *organizational citizenship behavior* ketika karyawan pandai dalam mengenali dan mengelola emosi diri dan rekan kerja.

Dimensi *sportsmanship* merupakan dimensi dengan nilai rata-rata terendah pada *organizational citizenship behavior*. Dimensi ini mempunyai nilai rata-rata 4,08 dengan tingkatan tinggi. Aspek memotivasi diri juga menjadi aspek dengan nilai rata-rata terendah pada kecerdasan emosional. Aspek ini mempunyai nilai rata-rata 3,93 dengan tingkatan tinggi. Meskipun demikian, keduanya termasuk pada tingkatan tinggi. Pada dimensi *sportsmanship* menunjukkan jika karyawan tidak mudah mengeluh saat situasi tidak menyenangkan, menghadapi komplain pelanggan, beban kerja yang tinggi, bahkan bekerja lembur. Nilai rata-rata dimensi *sportsmanship* selaras dengan penelitian Hamenda dkk. (2023) yang menyebutkan jika karyawan menunjukkan perilaku kerja yang ditandai dengan sikap toleransi

terhadap kondisi yang kurang ideal, namun tetap bekerja secara maksimal. Sementara, pada aspek memotivasi diri menunjukkan jika karyawan tidak mudah berputus asa ketika tidak mampu menyelesaikan tugas, tidak mudah goyah ketika menghadapi masalah, serta mampu menangani masalah tak terduga. Karyawan yang bekerja tidak memiliki motivasi diri maka tidak akan sanggup untuk melaksanakan tugas dengan optimal (Eliyusnadi, 2019). Individu berkecerdasan emosional tinggi akan mampu dalam memecahkan permasalahan yang lebih baik karena dapat memotivasi dirinya sendiri, sementara individu dengan kecerdasan emosional rendah akan kesulitan dalam memecahkan permasalahan (Saputra, 2013; Lismawanti dkk., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian ini, bisa dibuktikan adanya hubungan positif signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT. X. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Tofighi dkk. (2015) yang meneliti 150 perawat kritis dan gawat darurat di Wilayah Tenggara Iran. Subjek penelitian Tofighi dkk. (2015) mempunyai rata-rata usia 35 tahun dan terdiri dari 6% laki-laki serta 94% perempuan, sementara penelitian ini subjek mempunyai rata-rata usia 42 tahun dan terdiri dari 68% laki-laki serta 32% perempuan. Penelitian Tofighi dkk. (2015) menghasilkan temuan yang mengungkapkan jika tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Akan tetapi, penelitian ini selaras dengan penelitian Juwita dkk. (2022) yang menghasilkan temuan yang mengungkapkan jika kecerdasan emosional berkaitan kuat dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Tak hanya itu, penelitian Fernanda & Puspitadewi (2019) juga menghasilkan temuan yang menyatakan terdapat hubungan positif antara keduanya.

Penelitian yang dilakukan Hedrian & Anggawira (2023) juga menghasilkan temuan jika kecerdasan emosional berhubungan signifikan dengan *organizational citizenship behavior*. Karyawan berkecerdasan emosional mampu paham akan keadaan emosinya serta dapat mengekspresikannya dengan tepat sehingga bisa mengelola emosinya dan bermanfaat bagi diri sendiri dan lingkungannya. Sementara, karyawan dengan *organizational citizenship behavior* tinggi akan menghindari terjadinya konflik, memberikan pertolongan kepada rekan kerja, mempunyai sikap toleransi tinggi, serta lebih banyak melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya. Karyawan akan mempunyai perilaku organisasi yang baik ketika bisa mengenali serta mengelola perasaan pribadi maupun individu lain.

Kesimpulan

Temuan dari penelitian ini mengungkapkan jika ada hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil ini mendukung hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan ada hubungan antara kedua variabel tersebut sehingga hipotesis tersebut bisa diterima. Dari uji hipotesis memperlihatkan jika nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,856 ($r = 0,856$). Tingkat korelasi antar kedua variabel ini berada pada kategori sangat kuat. Tak hanya itu, nilai koefisien korelasi positif ini memperlihatkan hubungan positif searah. Artinya, peningkatan kecerdasan emosional karyawan akan diikuti oleh peningkatan *organizational citizenship behavior*. Sementara, rendahnya kecerdasan emosional akan diikuti dengan rendahnya tingkat *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan karyawan.

Saran

Terdapat beberapa saran bagi karyawan, perusahaan, dan peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan. Bagi karyawan, diharapkan bisa untuk terus mengembangkan kecerdasan emosional yang dimilikinya. Kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional ini akan dapat membantu karyawan untuk lebih peka terhadap kondisi rekan kerja dan lingkungan sekitar sehingga mendorong *organizational citizenship behavior*. Selain itu, disarankan agar karyawan mampu menjalin komunikasi terbuka dan positif dengan rekan kerja di berbagai divisi, berpartisipasi aktif dalam kegiatan kantor baik formal maupun informal, mengikuti pelatihan atau seminar, serta pengembangan *soft skill*. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumber acuan, informasi, serta saran bagi organisasi

untuk menjaga serta membina kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* para karyawan. Disarankan agar pihak manajemen memberikan perhatian lebih terhadap dukungan emosional, program pelatihan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga mampu membantu pengembangan serta pemeliharaan kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* yang berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian di masa mendatang dengan mengeksplorasi faktor lainnya yang memberikan pengaruh pada *organizational citizenship behavior*. Faktor-faktor tersebut bisa meliputi perbedaan gender, kepuasan kerja, penghargaan, keadilan organisasi, kepribadian, kecerdasan spiritual, serta orientasi karir.

Daftar Pustaka

- Abdullah, K., Aiman, U., Fadilla, Z., & Ardiawan, K. N. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Afifah, A. N. 'Aini, & Mulyana, O. P. (2024). Hubungan antara Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behavior pada Guru. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, *11*(3), 1489–1505. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/63460>
- Aji, G. S., & Mala, I. K. (2024). Meningkatkan Kualitas SDM untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Perusahaan di Era Digital: Tren, Inovasi, dan Tantangan. *Jumek: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, *2*(3), 1–17. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.357>
- Amelia, R., & Puspitadewi, N. W. S. (2023). Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT.X. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, *10*(02), 986–1000. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/56695>
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Doré, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust. *Journal Management Decision*, *42*(1), 13–40. <https://doi.org/10.1108/00251740410504412>
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, *2*(1), 91–100. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Arina, G., & Sulisty, H. (2022). Peningkatan Organizational Citizenship Behavior (Ocb): Peran Work Climate, Employee Engagement dan Personality. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *7*(2), 892–907. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/14660>
- Doğru, C. (2022). A Meta-Analysis of the Relationships Between Emotional Intelligence and Employee Outcomes. *Frontiers in Psychology*, *13*, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>
- Eliyusnadi. (2019). Analisis Pentingnya Kecerdasan Emosional dalam Peningkatan Kinerja Pegawai pada Bidang PAUDNI Dinas Pendidikan Kota Sungai Penuh. *Jurnal Administrasi Nusantara (JAN)*, *2*(1), 77–101. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/jurnal/article/view/41/22>
- Fernanda, T. Y., & Puspitadewi, N. W. S. (2019). Hubungan antara Kecerdasan

- Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. X Surabaya. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 6(3), 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/29136>
- Fristy, A. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Pekanbaru. *Sains Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 91–97. <https://sak.akademimanajemen.or.id/index.php/home/article/view/14>
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence: Why it Can Matter More than IQ*. Bloomsbury Publishing.
- Hamenda, T. F., Dulahu, W. Y., & Hiola, D. S. (2023). Hubungan Resiliensi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat. *Jurnal Ners*, 7(2), 1203–1211. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i2.17278>
- Hedrian, A., & Anggawira, A. (2023). Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Indomarco Adi Prima Padang. *Psyche 165 Journal*, 16(1), 20–25. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i1.216>
- Hsieh, C.-C., Li, H.-C., Liang, J.-K., & Chiu, Y.-C. (2024). Empowering teachers through principals' emotional intelligence: Unlocking the potential of organizational citizenship behavior in Taiwan's elementary schools. *Acta Psychologica*, 243(104142), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104142>
- Jr, H. N. B., & Boone, D. A. (2012). Analyzing Likert Data. *Journal of Extension*, 50(2). <https://doi.org/10.34068/joe.50.02.48>
- Juwita, R., Dewinda, H. R., & Fitriany, R. (2022). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organisasional Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Mitra Kerinci di Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Psikologi Jambi*, 7(1), 15–25. <https://doi.org/10.22437/jpj.v7i1.20131>
- Karyati, E. (2024). Analisa Peran Emotional Intelligence dalam Mengatasi Konflik Interpersonal pada Tempat Kerja. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 11215–11218. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
- Lismawanti, T. D., Muslimah, A. I., & Ekasari, A. (2022). Emotional Intelligence dan Self Efficacy Terhadap Quarter Life Crisis pada Dewasa Awal. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 14(2), 41–55. <https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/soul/article/view/6234>
- Mediana. (2024). *Survei PwC: Karyawan Makin Stres akibat Tuntutan Kerja Menggunung tetapi Apresiasi Minim*. Kompas.Id. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2024/06/29/survei-global-pwc-lebih-dari-separuh-pekerja-kewalahan-menghadapi-terlalu-banyak-perubahan-di-tempat-kerja>
- Mubarok, A. F., Sedjo, P., & Prabawati, I. N. (2019). Kecerdasan Emosi dan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 143–156. <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psiko/article/view/2439>
- Mudhiah, I. D., & Amin, S. M. (2020). Profil Berpikir Siswa SMA dalam Menyelesaikan Soal Matematika Ditinjau dari Kecerdasan Emosional. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika Volume*, 9(1), 136–144. <https://doi.org/10.26740/mathedunesa.v9n1.p136-144>
- Mukhid, A. (2021). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (1st ed.). CV. Jakad Media Publishing.
- Mukhlisa, P., Yohenda, S., Yanti, U., & Yarni, L. (2024). Kecerdasan

- Emosional/Emotional Intelligence (EQ). *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 115–127. <https://doi.org/10.59024/atmosfer.v2i1.656>
- Mulyana, O. P., Izzati, U. A., Puspitadewi, N. W. S., & Budiani, M. S. (2022). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Work Life Balance pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 13(1), 14–26. <https://doi.org/10.26740/jptt.v13n1.p14-26>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). Organizational Citizenship Behavior. In *Personnel Psychology* (1st ed.). Sage Publications.
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Putri, A. W., & Maharbid, D. A. (2023). The Relationship between Interest in Learning and Learning Outcomes in Mathematics in Building Materials for 5th Grade Students at SDN Bahagia 04. *Journal Civics and Social Studies*, 7(2), 169–181. <https://doi.org/10.31980/journalcss.v7i2.760>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Essentials of organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Selviana, L., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2024). Correlational Research. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 5118–5128. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7841>
- Setiawan, A. (2022). *Upaya Peningkatan Kualitas SDM Perusahaan Melalui Pentingnya Aspek OCB*. Kompasiana. https://www-kompasiana-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.kompasiana.com/amp/arifsetiawan3316/62bb6ba6bb44860fa214c122/upaya-peningkatan-kinerja-perusahaan-melalui-pentingnya-aspek-ocb?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%251%24s&aoh
- Singh, J. P., Chand, P. K., Mittal, A., & Aggarwal, A. (2020). High-performance work system and organizational citizenship behaviour at the shop floor. *Benchmarking: An Internasional Journal*, 27(4), 1369–1398. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2019-0339>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 1–440). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Tofighi, Tirgari, Fooladvandi, Rasouli, & Jalali. (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. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v25i1.11>
- Vikaliana, R., Pujianto, A., Mulyati, A., Fika, R., Ronaldo, R., Reza, H. K., Ngii, E., Dwikotjo, F., Suharni, & Ulfa, L. (2022). Ragam Penelitian dengan SPSS. In *Tahta Media Group* (1st ed.). Tahta Media Group.
- Wulandari, K. D., & Wijono, S. (2022). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior pada Petugas Satuan Polisi Pamong Praja. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 13(1), 1–5. <https://doi.org/10.23887/jibk.v13i1.50612>

Yadav, P., & Punia, B. K. (2013). Organisational Citizenship Behavior : A Review of Antecedent, Correlates, Outcomes and Future Research Directions. *IJHPD : International Journal of Human Potential Development*, 2(2), 1–19.