

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.A. Latar Belakang Masalah**

Di era yang semakin maju dan modern ini, para pelaku di organisasi atau perusahaan lebih gesit dan kreatif dalam mengembangkan potensi yang ada di dalam organisasi atau pun perusahaan milik mereka sendiri. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi digital saat ini maka semakin kuat pula persaingan diberbagai bidang termasuk di bidang industri. Setiap perusahaan baik swasta atau pemerintah tentu mempunyai suatu tujuan tertentu yang harus dicapai. Pencapaian tujuan perusahaan dapat dilakukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal, salah satu sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan (Fathoni, 2006).

Jadi, organisasi atau perusahaan membutuhkan perubahan dan penyebabnya adalah persaingan yang semakin ketat, sistem yang berjalan terkadang kurang dapat memenuhi target, tuntutan dari lingkungan, merupakan salah satu langkah dalam mencapai tujuan organisasi. Bennis (2010) menyatakan bahwa pengembangan organisasi merupakan respon terhadap perubahan, yang berhubungan dengan segi pendidikan yang kompleks untuk merubah keyakinan, sikap, nilai-nilai dan struktur organisasi, agar mampu mengadaptasi secara baik teknologi baru, perubahan masyarakat yang dilayani, dan tantangan-tantangan di dalam perubahan yang rumit tersebut. Menurut Bennis (2010) pengertian ini memfokuskan pengembangan organisasi pada kemampuan sumber daya manusia dalam merespon perubahan. Kemampuan itu harus dikembangkan melalui strategi pendidikan bagi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki suatu

organisasi, yang bertujuan untuk merubah keyakinan, sikap, nilai dan nilai-nilai yang dipedomani dalam bekerja, agar lebih responsive terhadap berbagai perubahan, termasuk juga dalam menyesuaikan, memperbaiki, menyempurnakan dan mengembangkan struktur organisasinya.

Hal senada juga dikatakan oleh Sutrisno (2014), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci yang menentukan pada perkembangan perusahaan. Begitu juga dengan bisnis atau perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa keuangan seperti perbankan. Perbankan pun bergerak maju dan berkolaborasi untuk meningkatkan sistem yang strategis agar masyarakat dapat membuktikan serta merasakan bahwa bertransaksi dengan bantuan teknologi itu mudah. Dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah digital banking yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Digital banking yang telah berkembang sampai sekarang ini seperti ATM, internet banking, mobil banking, phone, SMS banking dan sebagainya.

Banyaknya perkembangan yang terjadi khususnya dalam dunia perbankan maka perusahaan juga membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan baik dan mampu memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Maka salah satu poin untuk bisa menjangkau dan memaksimalkan apa yang menjadi keunggulan dalam setiap perusahaan terutama dalam perbankan maka yang dibutuhkan adalah kemampuan dari Sumber Daya

Manusia (SDM) atau karyawan yang bekerja di dalamnya. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sonny (2003) yang mengartikan bahwa sumber daya manusia memiliki beberapa pengertian yaitu sumber daya manusia merupakan usaha kerja yang bermanfaat bagi keberlangsungan produksi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah faktor paling penting yang mempengaruhi kinerja individu, kinerja bisnis, kinerja industri dan produksi produk domestik bruto (Podsakoff dan MacKenzie dalam Kasemsap, 2012). Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2008), OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya OCB karyawan maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Penelitian yang dilakukan oleh Triyanto (2009) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya.

Menurut Organ dkk (dalam Aykler, 2010) OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Menurut Organ dkk (2006), ada lima aspek yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu *altruisme*, *courtesy*, *sportmanship*, *conscientiousness* dan *civic virtue*. Salah satu aspek yang mungkin bisa kita dapatkan dari seorang yang bekerja adalah adanya perilaku dalam menolong rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam situasi pekerjaan maupun yang berhubungan dengan masalah pribadi. Ini adalah salah satu contoh aspek dari OCB. *Organizational citizenship behavior* secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Secara keseluruhan yang

dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang sepanjang waktu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian maupun organisasi.

Salah satu data wawancara yang didapat oleh peneliti adalah dari karyawan yang bekerja sebagai *Assistant Manager*. Hasil wawancara sebagai berikut:

Saya bekerja disini sebagai *assistant manager dek*. Tugas yang saya pegang cukup banyak seperti *memanage* SDM dan target unit, memeriksa pekerjaan officer, juga menyelesaikan persoalan yang terjadi sampai selesai. Terkadang saya membantu bagian bidang SDM dalam melakukan wawancara kepada karyawan yang baru dan membantu membuat SOP hal itu sebenarnya bukan bagian dari jobdesk saya dek, hal itu bagian bidang HRD, namun karyawan dibagian HRD masih kurang dan tuntutan pekerjaannya banyak sehingga saya mau membantu mereka. Begitu sih dek kira-kira bantuan yang saya berikan kepada rekan tim saya ketika bekerja. (Komunikasi Personal N.H, 8 April 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa karyawan tersebut sepertinya memiliki pekerjaan, dimana dia harus membantu rekan kerjanya bila ada kesalahan meskipun itu bukan bagian dari jobnya. Dimana bisa dilihat sikap seperti ini cenderung mengarah pada salah satu bagian OCB yaitu ada sikap untuk saling membantu. Sikap saling menolong ini juga bisa kita dapatkan pada orang yang memiliki *emotional intelegence* yang baik.

Hal lain yang bisa menunjukkan kecenderungan perilaku OCB adalah bagaimana seorang karyawan yang bekerja mampu untuk menjaga hubungan dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal, ini juga bisa dikaitkan seperti menghargai dan memperhatikan rekan sekerja. Bentuk dari perilaku ini adalah *courtesy*. Dalam hal ini juga terdapat dalam bagian kecerdasan emosional dimana salah satu aspek yang ada di dalamnya adalah memiliki sikap

empati yang bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, menjaga hubungan dengan rekan kerja, saling percaya dalam melaksanakan tugas.

OCB juga dianggap penting karena perilaku ini sering dijadikan bahan pembicaraan yang positif dan patut dicontoh, baik oleh customer, klien ataupun oleh mahasiswa. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari tugas pekerjaan normal mereka atau karyawan yang akan memberikan kinerja melebihi harapan organisasi.

Ditambahkan oleh Organ dkk (2006) beberapa manfaat dari perilaku OCB adalah dapat meningkatkan produktivitas manager dan rekan kerja, dapat mempertahankan stabilitas kinerja organisasi dan sebagainya, sehingga dalam dunia kerja yang dinamis saat ini, dimana tugas-tugas makin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas menjadi sangat kritis, organisasi membutuhkan karyawan yang akan melakukan OCB.

Salah satu data wawancara yang didapat oleh peneliti adalah dari karyawan yang bekerja sebagai *operator*. Hasil wawancara sebagai berikut:

Kalau tugas dan tanggung jawab pasti sudah bisa dipahamilah dek yaitu melakukan service dan layanan terhadap customer yang mempunyai masalah jaringan, menerima komplein dari customer melalui telepon atau email dan lain-lain sebagainya dek. Saya sebagai karyawan bukan hanya mengerjakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab saya. Tetapi saya juga kerap mengambil alih pekerjaan lainnya diluar tanggungjawab saya. Misalnya jika rekan kerja saya tiba-tiba berhalangan untuk datang ke kantor, maka saya harus mengerjakan bagian yang seharusnya dikerjakan oleh rekan saya seperti menjadi customer service dan teller. Sebagai operator juga saya harus mampu memperhatikan pekerjaan-pekerjaan rekan saya demi kemajuan divisi dan organisasi. Hal tersebut juga saya lakukan untuk menjaga hubungan sesama rekan kerja di divisi kami, saya merasa lebih mendapat penghargaan dari lingkungan kantor. Dalam melakukan pekerjaan-pekerjaan seperti itu ya saya harus pendepandelah untuk memotivasi diri saya serta memperhatikan mood, dalam hal ini saya juga harus mampu menyesuaikan kondisi diri saya dan situasi untuk mengambil alih pekerjaan-pekerjaan diluar tanggung jawab saya, jangan sampek justru

niat memajukan divisi malah berbanding terbalik hasilnya. (Komunikasi Personal RY, 8 April 2020).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa karyawan ini memiliki tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan diluar dari tanggung jawab untuk organisasi, hasil wawancara tersebut sesuai dengan salah satu aspek yaitu *altruism* yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Wawancara di atas juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa ada kecenderungan dari *emotional intelegence* menurut (Goleman 2003) yang dilihat berdasarkan aspek kesadaran diri dan ketrampilan sosial yang menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwandewi & Dewi (2016) tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organization Citizenship Behavior*” sampel sebanyak 60 orang, 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.

Banyak aspek yang dapat mempengaruhi *organization citizenship behavior* seperti *civic virtue*, *sportsmanship*, *courtesy*. Seperti yang sudah di lihat dalam beberapa wawancara yang sudah dilakukan peneliti bahwa poin-poin untuk bisa melihat adanya OCB seperti *helping behavior* dapat diamati pada seorang karyawan. Perilaku membantu menjadi sangat penting dalam sebuah pekerjaan karena bisa menguntungkan situasi dalam pekerjaan itu. Sikap bertoleransi juga menjadi penting dalam sebuah pekerjaan. Karena sikap *sportsmanship* mampu menciptakan iklim yang positif diantara karyawan. Aspek OCB ini akhirnya menjadi hal yang bisa melihat bagaimana kualitas SDM yang bekerja. Oleh karena itu munculnya perilaku OCB bisa jadi karena, seseorang juga memiliki kecerdasan emotional yang baik, tergantung bagaimana SDM itu sendiri. Hawari (dalam Rahmasari 2012) memberi pendapat bahwa SDM yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah SDM yang mampu mengendalikan diri, sabar, tekun, tidak emosional, tidak reaktif, serta *positive thinking*.

Ini juga harusnya dimiliki oleh karyawan yang bekerja di perbankan khususnya di tempat penelitian yaitu Bank Permata Medan dimana pada divisi *Network Operations* tersebut terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Network Operation Casa* dan *Network Operation Trades vault* terdapat beberapa jobdesknya yaitu tugasnya bertanggung jawab untuk memonitoring jaringan, server, email dan mengecek masalah jika ada alarm atau kondisi yang memerlukan perhatian khusus untuk menghindari dampak pada kinerja jaringan itu sendiri. Jadi dari jobdesk ini dapat kita lihat bahwa OCB karyawan sangat dibutuhkan untuk memantau, mengontrol dan melihat kebutuhan dari pelanggan sehingga hal ini dapat menguntungkan bagi perusahaan dan meningkatkan produktivitas karyawan pada perusahaan.

Seorang karyawan yang mempunyai perilaku sosial yang tinggi, seperti mudah bergaul, banyak bicara, dan aktif, cenderung mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap rekan kerja,

atasan dan organisasi. Karyawan yang mempunyai sifat ingin tahu dan berempati cenderung ingin membantu rekan kerja dalam penyelesaian masalahnya dan organisasi dalam mencapai tujuan. Perilaku membantu rekan kerja terhadap penyelesaian masalah, dan bekerja keras terhadap organisasi menunjukkan perilaku kewargaan organisasional. Kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewargaan organisasional (Muhdiyanto & Lukluk, 2013).

Menurut Alavi (dalam suwandewi 2016), 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 (dalam Suwandewi 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 (dalam Suwandewi 2016). Seperti halnya individu yang memiliki kecerdasan tinggi memiliki kemampuan dalam menghadapi masalah dan sanggup keluar dari masalah dengan adanya sukses, mampu menata perasaannya sendiri dalam segala situasi bahkan yang tidak menguntungkan baginya sekalipun seperti komentar buruk tentangnya, dipermalukan depan umum.

Penelitian yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2011) Tentang “The Effects Of Emotional Intelligence On Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Among Food and Beverage Employees In A Deluxe Hotel” menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam



meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB. Penelitian yang dilakukan Anindya (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan departemen unit X Kompas Gramedia. Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Sebaliknya apabila kecerdasan emosional karyawan rendah maka OCB karyawan juga akan rendah.

Menurut Goleman (2003) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Menurut Goleman (2003) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri kita sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan emosi juga tidak hanya berfungsi sebagai untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga, mencerminkan dalam mengelola konsep, karya, ide, atau produk sehingga memikat banyak orang. Kecerdasan emosi juga tidak hanya berfungsi sebagai untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga, mencerminkan dalam mengelola konsep, karya, ide, atau produk sehingga memikat banyak orang (Suharsono, 2004). Goleman (2003) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh pada kesuksesan seseorang baik dalam prestasi belajar maupun dalam bekerja. Salah satu ciri orang memiliki kecerdasan emosional adalah optimal dan selalu berfikir positif saat berhadapan dengan situasi atau peristiwa yang tak terduga, serta terampil dalam membina emosinya sendiri.

Salah satu wawancara yang dilakukan peneliti dengan seorang karyawan inisial DS (perempuan) yang bekerja sebagai IP CCM. Hasil wawancara sebagai berikut :

Kalau yang menjadi tugas dan tanggung jawab saya adalah transaksi kliring (BG/cek) dan input LLG, pemindah bukuan, distribusi cek/BG ke cabang dan masih ada beberapa lagi. Jadi dek mengerjakan ini semua harus benar-benar akurat, ga boleh ada kesalahan. Jadi saya harus mampu memotivasi diri sendiri dan mengontrol emosi sendiri. Bahkan jika mampu, saya ingin membantu rekan kerja saya bila mereka kesulitan dalam tugasnya misalnya dalam menginput data. Saya juga orang yang memiliki rasa empati terhadap sesama rekan kerja, dan rasa percaya diri dalam pekerjaan harus kuat. (Komunikasi Personal, 8 April 2020).

Dari wawancara diatas dapat kita lihat bahwa penting untuk memiliki kecerdasan emosional dalam bekerja, seperti pengaturan diri, memiliki motivasi, memiliki rasa empati, adanya kesadaran diri dan membina hubungan sosial. Dengan banyaknya bagian dari kecerdasan emosional yang bisa dimunculkan oleh karyawan maka semakin baik juga kondisi yang mungkin terjadi. Dari sini dapat kita lihat bahwa bagian-bagian dari kecerdasan emosional menjadi begitu sangat penting. Wawancara ini juga memperlihatkan bahwa ada kecenderungan pengaruh antara Kecerdasan Emosional dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih, & Ariati (2012) tentang “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang” dengan sampel penelitian sebanyak 113 karyawan, ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara OCB dengan kecerdasan emosional. Tanda positif pada koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan positif, yang berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 55,9% dari OCB.

Maka bisa dikatakan bahwa selain *organizational citizenship behavior* (OCB), kecerdasan emosional juga merupakan bagian yang harus dipunyai oleh karyawan (SDM) agar mampu

bekerja dengan baik terutama di Bank Permata Medan. Karyawan yang bekerja di Bank Permata Medan juga seharusnya memiliki kecerdasan emosional yang tinggi agar mampu berkontribusi dengan baik dan positif untuk rekan kerja dan untuk perusahaan itu sendiri. Sehingga karyawan bisa menerapkan atau mengaplikasikan kecerdasan emosional dengan sebaik-baiknya, karyawan yang punya kecerdasan emosional yang tinggi juga mampu memahami diri sendiri, bahkan permasalahan yang sering didapatkan di tempat kerja, memiliki rasa empati yang tinggi terhadap sesama rekan kerja, memiliki sikap kesadaran diri untuk mengatur emosi-emosi yang ada dalam diri. Pentingnya kecerdasan emosional juga, bisa membantu terutama dalam mengembangkan perilaku OCB saat bekerja. Perilaku OCB yang berkembang mampu membantu bagi karyawan lain, bahkan untuk organisasi itu sendiri seperti yang telah dikemukakan oleh Goleman (2003).

Hal ini juga di dukung oleh penelitian oleh Suwandewi & Dewi (2016) tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Di Koperasi Giri Mitrar” sampel sebanyak 50 orang, yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan bisa mengalami peningkatan. Serta sejalan dengan penelitian Hardaningtyas (2004) dimana kecerdasan emosi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, yang memberikan makna bahwa semakin meningkat kecerdasan emosi semakin meningkat pula *organizational citizenship behavior* (OCB).

Uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional pada seorang pekerja khususnya di bank permata divisi cash management & network operations Medan juga menjadi salah satu faktor penting untuk memiliki kinerja yang baik dalam mendukung jalannya kegiatan organisasi yang bisa menerapkan perilaku OCB. Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya maka dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank Permata divisi cash management & network operations Medan.

## **I.B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang di atas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Bank Permata divisi *network operations* Medan.

## **I.C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Bank Permata divisi *network operations* Medan.

## **I.D. Manfaat Penelitian**

### **I.D.1. Manfaat Teoritis**

Di harapkan dalam penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi dunia psikologi khususnya dalam bidang psikologi dan khususnya psikologi industri dan organisasi, pada umumnya tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan di Medan. Selain hal tersebut, pembahasan ini juga diharapkan dapat memperkaya sumber pustaka psikologi dan juga di harapkan sebagai bahann pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang masih berhubungan dengan permasalahan tersebut.

## **I.D.2. Manfaat praktis**

### 1. Bagi Karyawan

Memberikan sumbangsih kepada perusahaan untuk melihat seperti apa kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* para karyawan yang bekerja. Sehingga perusahaan dapat mengaplikasikan apa yang sudah diberikan peneliti untuk kepentingan dan mengembangkan apa yang menjadi kebutuhan para karyawan terutama dalam hal *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosional.

### 2. Bagi Instansi

Sebagai sarana informasi kepada perusahaan untuk mengetahui gambaran-gambaran kecerdasan emosional karyawan bank permata devisi network operation sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada instansi mengenai keadaan

kecerdasan emosional karyawan yang dapat menciptakan pula perilaku *organizational citizenship behavior* yang mampu mempengaruhi produktivitas karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***II.A Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

## II.A.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ, P., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006) *organization citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang memiliki kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau tidak secara eksplisit dikaitkan dengan sistem reward, dan memberi kontribusi pada efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi. Garay (dalam Rahmayanti 2016) juga mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugasnya atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau kepentingan organisasinya atau keuntungan organisasinya.

Menurut Enhart (Kurniawan 2015) OCB didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan. Dimana karyawan atau sumber daya manusia di sebuah perusahaan memiliki sikap social yang tinggi satu sama lain dalam suatu pekerjaan. *Organizational citizenship behavior* ini juga melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu, hal tersebut dikemukakan oleh Aldag & Resckhe Titisari (2014). Organ (dalam Titisari, 2014) mendefinisikan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Jadi, dari beberapa pengertian tentang OCB yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku yang membantu sesama karyawan tanpa harus mendapatkan imbalan namun bertujuan untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan.

## **II.A.2. Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Organ dkk (dalam Dewi dan Franstya 2017) indikator *organizational citizenship behavior* sebagai berikut:

### *1. 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. Indikator ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

### *2. Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Indikator ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

### *3. Sportmanship*

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.

### *4. Courtesy*



Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki indikator ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

#### 5. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Indikator ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

### **II.A.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* menurut Organ, P., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (dalam Dewi dan Franstya 2017), cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor tersebut yang akan menjadi pembahasan adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan, masa kerja dan jenis kelamin.

#### 1. Budaya Dan Iklim Organisasi

Menurut Organ dkk (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB. Sloat (1999) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka merasa puas akan pekerjaannya, menerima perlakuan yang sportif

dan penuh perhatian dari para pengawas, percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklm organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi dari yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh perusahaannya.

## 2. Kepribadian dan suasana hati (*Mood*).

Kepribadian dan suasana hati (*Mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Emanuel, 2011) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, dia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian.

Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif, maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka dengan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain.

## 3. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support*.

Studi Shore dan Wayne (dalam Emanuel, 2011) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*perceived organizational support/ POS*) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung organisasi, akan memberikan 20 timbal baliknya (*feed back*) dan

menurunkan ke tidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

#### 4. Persepsi terhadap kualitas

Hubungan atau interaksi atasan bawahan Miner (dalam Emanuel, 2011) mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan.

#### 5. Masa Kerja

Masa kerja merupakan karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada *organizational citizenship behavior*. Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Sommers (dalam Emanuel, 2011). Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan diorganisasi.

#### 6. Jenis Kelamin (Gender)

Organ (2006) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria. Organ dkk (2006) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar dari pada pria.

## **II.B. Kecerdasan Emosional**

### **II.B.1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2000) Kecerdasan emosi adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, dan dalam hubungan dengan orang

lain. Adapun dalam buku yang lain, Goleman mengemukakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa.

Ditambahkan oleh Suharsono (2004), kecerdasan emosi juga tidak hanya berfungsi sebagai untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga, mencerminkan dalam mengelola konsep, karya, ide, atau produk sehingga memikat banyak orang. Salovey dan Mayer (dalam Anwar dkk 2017) kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan, menggunakan atau mengekspresikan emosi dengan suatu cara sehingga menghasilkan sesuatu yang baik. Sedangkan Robbins (dalam Wirawan 2016) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah keanekaragaman keterampilan, kapabilitas, dan kompetensi non-kognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk memahami serta mengatur suasana hati, mampu berfikir secara rasional, mampu menampilkan beberapa kecakapan, baik kecakapan pribadi maupun kecakapan antar pribadi, dan mampu mengatasi tuntutan dan tekanan dilingkungan sekitarnya.

## **II.B.2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional**

Goleman (2000) mengungkapkan lima aspek dalam kecerdasan emosional diantaranya adalah:

1. Kesadaran diri: Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu waktu, dan menggunakannya pengetahuan tersebut sebagai penentu arah pengambilan keputusan diri sendiri; memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri: Menangani emosi sedemikian rupa sehingga memiliki dampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
3. Motivasi: Menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. Empati: Merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
5. Keterampilan sosial: Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

## **II.B.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2003), ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional yakni :

### 1. Faktor Struktur Otak

La Doux mengungkapkan bagaimana struktur otak memberi tempat istimewa bagi amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu membajak otak. Amigdala adalah spesialis masalah-masalah emosional. Apabila amigdala dipisahkan dari bagian-bagian otak lainnya, hasilnya adalah ketidakmampuan yang sangat mencolok dalam menangkap makna emosi awal suatu peristiwa, tanpa amigdala tampaknya dia kehilangan semua pemahaman tentang perasaan, juga setiap kemampuan merasakan perasaan. Amigdala berfungsi sebagai semacam gudang ingatan emosional.

### 2. Faktor Lingkungan Keluarga

Orang tua memegang peranan penting terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak. Goleman (2003) berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama bagi anak untuk mempelajari emosi. Dari keluargalah seorang anak mengenal emosi dan yang paling utama adalah orang tua. Jika orang tua tidak mampu atau salah dalam mengenalkan emosi, maka dampaknya akan sangat fatal terhadap anak.

### 3. Faktor Lingkungan Sekolah

Lingkungan sekolah menjadi faktor penting dalam pembentukan kecerdasan emosional, hal ini dikarenakan anak kerap menghabiskan lebih banyak waktunya di sekolah. Guru memegang peranan penting dalam mengembangkan potensi anak melalui beberapa cara, diantaranya melalui teknik, gaya kepemimpinan, dan gaya belajar sehingga kecerdasan emosional berkembang secara maksimal. Setelah lingkungan keluarga, kemudian lingkungan sekolah mengajarkan seseorang sebagai individu untuk mengembangkan intelektualnya dan kemampuan beradaptasi ataupun bersosialisasi dengan teman sebayanya, sehingga individu dapat berekspresi secara bebas tanpa terlalu banyak diatur dan diawasi secara ketat.

#### 4. Dukungan sosial

Dukungan yang dimaksud dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasihat atau penerimaan masyarakat. Semuanya memberikan dukungan psikis atau psikologis bagi anak. Dukungan sosial diartikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang didalamnya satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumental, informasi dan pujian. Dukungan sosial cukup mengembangkan aspek-aspek kecerdasan emosional seseorang, sehingga memunculkan perasaan berharga dalam mengembangkan kepribadian dan kontak sosialnya.

#### **II.C. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Konsep mengenai *organizational citizenship behavior* merupakan konsep yang sudah lama ada dan berkembang serta menjadi harapan dari setiap manager dalam suatu organisasi untuk dapat mempekerjakan karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior*. Seperti yang dikemukakan oleh Organ, P., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006) bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku bijaksana individu yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal, dan yang dapat meningkatkan fungsi efisiensi dan efektivitas organisasi.

Lebih lanjut Robbins & Judge (2008) mengungkapkan bahwa contoh perilaku *organizational citizenship behavior* yang baik adalah membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri dalam melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak berkepentingan, hormat dan patuh pada peraturan, dan menoleransi gangguan yang kadang terjadi pada saat kerja. Beberapa manfaat *organizational citizenship behavior* dalam suatu organisasi adalah meningkatkan produktivitas, meningkatkan kemampuan organisasi untuk dapat mempertahankan karyawan dengan kualitas terbaik dan mempertahankan stabilitas organisasi

Organ, dkk (2006). Hal inilah yang menyebabkan *organizational citizenship behavior* karyawan harus ditingkatkan guna mencapai produktivitas organisasi yang maksimal. Dengan munculnya atau meningkatnya perilaku *organizational citizenship behavior* tidak lepas dari kecerdasan emosional yang dimilikinoleh karyawan yang juga bekerja di sebuah perusahaan.

Menurut Goleman (2003) Kecerdasan emosi adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, dan dalam hubungan dengan orang lain. Sehingga dampak bagi orang yang memiliki kecerdasan emosional adalah mampu mengontrol diri dengan baik, memahami perasaan diri sendiri dan orang lain, serta memiliki motivasi terhadap diri sendiri.

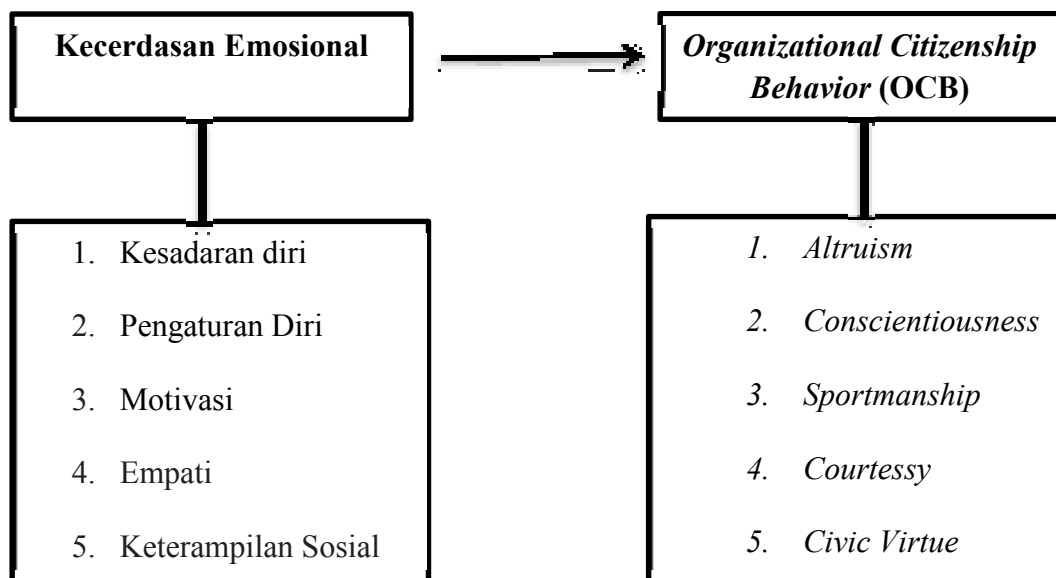
Salah satu hal yang ditunjukkan oleh karyawan untuk menunjukkan bahwa dia memiliki kecerdasan emosional adalah dengan menampilkan perilaku *organizational citizenship behavior*. Karena dengan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior* maka seorang karyawan dapat melakukan sesuatu yang positif tanpa imbalan dan demi kemajuan organisasi yang juga itu menggambarkan bahwa dia memiliki kecerdasan emosional yang baik.

Seperti yang dikemukakan oleh penelitian Suwandewi & Dewi (2016) yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan mengalami peningkatan.



## II.D. Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir merupakan model tentang bagaimana teori berpengaruh dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah. Adapun desain pengaruh antara variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari bagan berikut.



## II.E. Hipotesis Penelitian

Dengan berdasarkan uraian teoritis yang telah dipaparkan, maka peneliti mengajukan suatu hipotesis yaitu terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Bank Permata divisi *network operations* Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.A. Identifikasi Variabel**

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan diuraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi, dan teknik pengambilan sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel terikat (Y): *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
2. Variabel bebas (X): Kecerdasan emosional

#### **III.B. Definisi Operasional**

Definisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara konkrit berpengaruh dengan realitas dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian.

#### 1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

*Organizational citizenship behavior* merupakan suatu kebebasan perilaku individu, yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi sebuah organisasi. Variabel ini akan diukur dengan lima aspek yaitu, Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue. (Organ, dkk 2006)

#### 2. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengontrol dan mengerti emosi diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain, percaya dengan diri sendiri, termotivasi dan memiliki keterampilan dalam bekerja. Variabel ini akan diukur dengan lima aspek yaitu, kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial (Goleman, 2003).

### **III.C. Populasi dan Sampel**

#### **C.1. Populasi**

Dalam penelitian sosial, populasi diartikan sebagai kelompok subjek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2005). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran penelitian adalah pegawai di perusahaan bank permata devisa *network operations* medan dengan N= 100 orang.

#### **C.2. Sampel**

Sampel merupakan sebagian subjek yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu (Sudjana, 2005). Banyaknya jumlah sampel dalam penelitian yang berdasarkan rumus Slovin (dalam Arikunto, 2006) yaitu:

$$n = N$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono 2003). Alasan mengambil *total sampling* karena menurut Sugiyono (2003) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 100 orang, yang dimana kriteria sampel yaitu pegawai tetap di bank permata devisi *network operations* medan.

### III.D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama adalah dengan metode *survey* dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis. Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statement*), (Arikunto, 2002).

#### D.1. Skala likert

Dalam skala Likert ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Adapun kriteria penilaiannya bergerak dari 4,3,2,1 untuk jawaban yang *favourable* dan 1,2,3,4 untuk jawaban *unfavorable*.

**Tabel 3.1 Respon Skala**

<b>JAWABAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>STS</b>
----------------	-----------	----------	----------	------------

<i>Favorable</i>	4	3	2	1
<i>Unfavorable</i>	1	2	3	4

## D.2. Penyusunan Skala

### D.2.a Kecerdasan Emosional

Dalam pengukuran kecerdasan emosional karyawan peneliti menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Goleman (2000). Dalam penelitian ini peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba alat ukur, uji coba ini dilakukan pada hari Senin, 13 September 2020 sampai Rabu, 15 September 2020 secara Online. Uji coba alat ukur ini dilakukan peneliti pada karyawan bank Medan. Waktu yang digunakan peneliti dalam proses selama uji coba alat ukur dilakukan selama

tiga hari,

<b>Aspek</b>	<b><i>Favorabel</i></b>	<b><i>Unfavorable</i></b>	<b>Jumlah</b>
Kesadaran diri	2, 4, 6, 8, 10	1, 3, 5, 7, 9	<b>10</b>
Pengaturan diri	12, 14, 16, 18, 20	11, 13, 15, 17, 19	<b>10</b>
Motivasi	22, 24, 26, 28, 30	21, 23, 25, 27, 29	<b>10</b>
Empati	32, 34, 36, 38, 40	31, 33, 35, 37, 39	<b>10</b>
Keterampilan sosial	42, 44, 46, 48, 50	41, 43, 45, 47, 49	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>

kemudian

peneliti

mengolah

data yang

diberikan responden dengan menggunakan *SPSS for Windows Release 17*.

**Tabel 3.2 Distribusi Item Skala Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba**

Dari hasil perhitungan melalui program *SPSS for Windows Release 17*, peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk sakala kecerdasan emosional karyawan sebesar 0,878 dan terdapat 28 item yang gugur meliputi item

1,2,3,4,9,10,11,13,14,17,18,21,22,31,32,33,36,37,38,39,40,41,42,45,46,47,48,49. Sehingga blue print setelah uji coba adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Distribusi Item Skala Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba**

<b>Aspek</b>	<b><i>Favorabel</i></b>	<b><i>Unfavorable</i></b>	<b>Jumlah</b>
Kesadaran diri	2, 4	1, 3	<b>4</b>
Pengaturan diri	6, 8, 10	5, 7	<b>5</b>
Motivasi	12, 14, 16, 18	9, 11, 13, 15	<b>8</b>
Empati	20	17	<b>2</b>
Keterampilan sosial	21, 22	19	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>

#### **D.2.b *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Dalam pengukuran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan peneliti menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Organ dkk (2017). Dalam Penelitian ini peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba alat ukur, uji coba ini dilakukan pada hari Senin, 13 September 2020 sampai 15 September 2020. Uji coba alat ukur ini dilakukan peneliti pada karyawan Bank Permata divisi *Network Operation* Medan. Waktu yang digunakan peneliti dalam proses selama uji coba alat ukur dilakukan selama tiga hari, kemudian peneliti mengolah data yang diberikan responden dengan menggunakan *SPSS for Windows Release 17*.

**Tabel 3.4 Distribusi Item Skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebelum Uji**

**Coba**

<b>Aspek</b>	<b><i>Favorabel</i></b>	<b><i>Unfavorable</i></b>	<b>Jumlah</b>
<i>Altruism</i>	1, 3, 5, 7, 9	2, 4, 6, 8, 10	<b>10</b>
<i>Conscientiousness</i>	11, 13, 15, 17, 19	12, 14, 16, 18, 20	<b>10</b>
<i>Sportmanship</i>	21, 23, 25, 27, 29	22, 24, 26, 28, 30	<b>10</b>
<i>Courtesy</i>	31, 33, 35, 37, 39	32, 34, 36, 38, 40	<b>10</b>
<i>Civic Virtue</i>	41, 43, 45, 47, 49	42, 44, 46, 48, 50	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>

Dari  
hasil  
perhitungan  
melalui

program *SPSS for Windows Release 17*, peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan sebesar 0,882 dan terdapat 27 item 4,5,6,8,11,12,14,16,21,26,29,30,31,32,33,34,35,36,39,40,41,42,43,44,46,49,50 yang gugur meliputi item. Sehingga blue print setelah uji coba adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5 Distribusi Item Skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Setelah Uji**

**Coba**

<b>Aspek</b>	<b><i>Favorabel</i></b>	<b><i>Unfavorable</i></b>	<b>Jumlah</b>
<i>Altruism</i>	1, 3, 5, 7	2, 4	<b>6</b>
<i>Conscientiousness</i>	9, 11, 13, 15	6, 8	<b>6</b>
<i>Sportmanship</i>	17, 19, 21	10, 12, 14	<b>6</b>
<i>Courtesy</i>	23	16	<b>2</b>
<i>Civic Virtue</i>	20, 22	18	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>

**III.E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

Suatu proses pengukuran ditujukan untuk mencapai objektivitas hasil yang tinggi. Salah satu cara yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang tinggi tersebut adalah melalui pemilihan alat ukur dengan derajat validitas dan reliabilitas yang mencukupi.

### **E.1. Validitas Alat Ukur**

Menurut Azwar (2004) validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya karena dalam suatu penelitian ilmiah sangat diperlukan penggunaan alat ukur yang tepat untuk memperoleh data yang akurat. Validitas diuji dengan menggunakan validitas konten yaitu pada validitas logic.

### **E.2. Reliabilitas Alat Ukur**

Reliabilitas dari suatu alat ukur diartikan sebagai keajegan atau konsistensi dari alat ukur yang pada prinsipnya menunjukkan hasil-hasil yang relative tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama (dalam Azwar, (2004). Azwar (2004) mengatakan, semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya, sebaiknya koefisien yang semakin rendah mendekati angka 0,00 berarti semakin rendah reliabilitasnya.

### **E.3. Diskriminasi Item**

Azwar (2004) mengatakan bahwa item yang dianggap baik dan memenuhi syarat adalah item yang memiliki daya diskriminasi  $> 0,30$  dan sebaliknya item yang  $< 0,30$  diinterpretasikan sebagai item yang memiliki daya diskriminasi mudah, yang artinya item tersebut tidak sesuai untuk digunakan untuk mencapai tujuan penelitian, perhitungan validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program analisis reliabilitas dengan program SPSS *for windows release 17*.



### **III.F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah ada. Sebelum melakukan teknik analisis data dilakukan analisis uji asumsi.

#### **F.1.Uji Asumsi**

Uji asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **F.1.a. Uji normalitas**

Uji Normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas untuk data kedua variabel diperoleh dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z (K-S Z), apabila nilai nya lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal. Untuk melakukan uji ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17*.

##### **F.1.b. Uji linieritas**

Uji Linelitas merupakan pengujian garis regresi antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* mengikuti garis linier atau tidak dengan menggunakan program komputer *SPSS for windows Release 17*.

#### **F.2.Uji Hipotesa**

Uji hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 17*. Analisis data bertujuan untuk melihat “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)”.

Data yang ada diuji terlebih dahulu memenuhi asumsi normalitas dan juga linearitas. Kemudian, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teknik *Simple Linier Regression*.