

# HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN CV. ANEKA ILMU SEMARANG

Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro  
Jl. Prof Sudharto. SH, Kampus Tembalang, Semarang, 50275

lucky\_wie.walk@yahoo.com, ariesta\_ema@yahoo.com, ariati.jati@undip.ac.id

## Abstract

Employees are expected to perform organizational citizenship behavior (OCB), because OCB can improve the effectiveness, productivity, and organization well-being. This research is intended to find out the relationship between emotional intelligence and OCB. This study used 113 employees of CV. Aneka Ilmu Semarang. The sampling technique was done by using proportional random sampling. Data collection was conducted with two scales, namely the scale of OCB, consisting of 26 items ( $\alpha = 0,887$ ) and the scale of emotional intelligence, consisting of 24 items ( $\alpha = 0,865$ ). Simple regression analysis got  $r_{xy} = 0.747$ ,  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ), which means there was a significant relationship between OCB and emotional intelligence. Emotional intelligence contributed 55,9% to the OCB.

**Keywords :** emotional quotient, OCB, employee

## Abstrak

Karyawan diharapkan untuk menunjukkan perilaku *organizational citizenship* atau *organizational citizenship behavior* (OCB), karena OCB dapat meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kesejahteraan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan OCB. Subjek penelitian ini adalah 113 karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *proporsional random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dua skala, yaitu skala OCB sebanyak 26 item ( $\alpha = 0,887$ ) dan skala kecerdasan emosional sebanyak 24 item ( $\alpha = 0.865$ ). Metode analisis menggunakan analisis regresi sederhana dengan perolehan  $r_{xy} = 0,747$  dengan tingkat signifikansi korelasi pada  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti 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. Ada faktor lain sebesar 44,1% yang juga berperan namun tidak terungkap dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** kecerdasan emosional, OCB, karyawan

Pesatnya perkembangan zaman dan teknologi yang semakin modern berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan informasi dan pengetahuan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh dan memperkaya khasanah informasi dan pengetahuan adalah dengan membaca berbagai macam buku. Melihat hal tersebut, dapat dikatakan bahwa peran perusahaan percetakan menjadi sangatlah penting dalam mengemas dan menyuguhkan informasi dan pengetahuan yang positif juga

bermanfaat bagi para pembaca, baik itu peserta didik maupun masyarakat secara luas melalui buku sebagai medianya. Teknik percetakan dari masa ke masa mengalami kemajuan dan perkembangan sangat pesat. Saat ini teknik percetakan yang digunakan diantaranya adalah teknik *offset*, cetak relief, sablon, *rotogravure*, dan percetakan berbasis digital seperti pita jarum, *inkjet*, dan laser (Wikipedia, 2009). Oleh karena itu, kecanggihan alat-alat percetakan dan penerbitan tersebut perlu diimbangi dengan ke-

mampuan atau kualitas manusia yang mengoperasikannya.

Usaha dan bisnis percetakan dan penerbitan di Indonesia sudah banyak berkembang pesat. Persaingan antara perusahaan percetakan dan penerbitan pun menjadi kian hebat dalam bertahan dan memperebutkan pasar. Selain membutuhkan alat-alat fisik yang canggih dan modern, modal yang cukup dan bahan baku yang banyak, perusahaan juga sangat membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sebagai pelaksananya karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari sumber daya alam ataupun teknologi (Siagian, 2003). Keberlangsungan organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku manusia yang bekerja di dalamnya.

Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Kartz (dalam Robert & Hogan, 2002) menekankan bahwa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *organizational citizenship behavior (OCB)*.

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

Greenberg & Baron (2003), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB memiliki lima dimensi yang meliputi:

- a. *Altruism*, merupakan perilaku menolong orang lain secara sukarela khususnya yang berhubungan dengan tugas di luar tanggung jawabnya dalam organisasi.
- b. *Courtesy*, merupakan perilaku dimana karyawan bersikap sopan dan sesuai aturan,

sehingga dapat mencegah timbulnya konflik interpersonal dalam organisasi.

- c. *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan.
- d. *Conscientiousness*, merupakan perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar atau minimum pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja maupun kehadirannya dalam organisasi.
- e. *Civic virtue*, merupakan perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap keberlangsungan hidup organisasi, seperti menghadiri rapat-rapat organisasi.

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.

Mengetahui pentingnya OCB para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan, maka OCB perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan. Pemimpin organisasi harus memberikan contoh dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculan OCB karyawan. Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB para karyawan, yakni: faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu. Hasil dari beberapa studi analisis mengidentifikasi bahwa faktor dari luar yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, maupun kepemimpinan. Karyawan yang merasa puas akan memiliki kinerja dan kehadiran yang lebih baik daripada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah (Luthans, 2006). Menurut Kuntjoro (dalam Teresia & Suyasa, 2008), karyawan yang berkomitmen tinggi ber-

keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawabnya dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Sementara salah satu faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB adalah kepribadian dan afek positif karyawan. Hasil penelitian Purba dan Seniati (2004) menunjukkan bahwa *emotional instability* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap dimensi *sportsmanship* dari OCB. Individu yang memiliki kestabilan emosi mampu mentolerir ketidaknyamanan dan tidak mengeluh terhadap kesalahan-kesalahan kecil pihak manajemen yang terjadi di tempat kerja. Sementara penelitian lain yang dilakukan Elanain (2007) menunjukkan adanya hubungan antara dimensi lima kepribadian (*big five personality*) terhadap OCB pada 230 pekerja diberbagai organisasi pelayanan di Dubai. Dimensi kepribadian seperti *conscientiousness* dan *openness to experience* diduga mempunyai pengaruh penting dalam kemunculan OCB.

Kepribadian merupakan salah satu sumber dari afek individu. Afek yang dirasakan oleh individu akan mempengaruhi perilakunya di tempat kerja (Robbins & Judge, 2008). Afek positif dalam bekerja perlu lebih diperhatikan karena individu yang merasakan afek positif cenderung memiliki hubungan interpersonal yang baik, dapat mengambil keputusan secara lebih akurat, dan memiliki potensi manajerial yang lebih baik daripada individu yang merasakan afek negatif (Payne & Cooper, 2001). Afek merupakan perasaan yang dialami oleh seseorang individu yang meliputi baik emosi maupun suasana hati (Robbins & Judge, 2008).

Menurut Goleman (2007) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan

baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa emosi, dalam hal ini suasana hati yang baik dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif. Pada gilirannya, hal ini akan membuat orang merasa lebih optimis tentang kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu (Goleman, Boyatzis & McKee, 2007).

Kemampuan lebih yang dimiliki oleh seorang individu dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan, dan mengatur suasana hati disebut kecerdasan emosional (Goleman, 2005).

### **Kecerdasan Emosional**

Istilah “kecerdasan emosional” pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan individu. Salovey dan Mayer (dalam Shapiro, 2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarah tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun sosial. Bar-On (dalam Mayer dkk, 2001) mendefinisikan kecerdasan

emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tututan dan tekanan lingkungan. Goleman (2005) membagi aspek kecerdasan emosional menjadi lima aspek dasar, meliputi:

1. Kesadaran Diri, kemampuan mengetahui yang dirasakan.
2. Pengaturan Diri, kemampuan mengatur emosinya sendiri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas.
3. Motivasi, kemampuan menggunakan hasrat untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran.
4. Empati, kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami perspektif orang lain.
5. Keterampilan Sosial, kemampuan untuk menanggapi emosi dengan baik ketika berhubungan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, dapat berinteraksi atau bekerja sama dengan lancar.

Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara meng-ekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja (Goleman, 2005). Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja (Goleman, 2005).

### **OCB dan Kecerdasan Emosional**

Setiap organisasi memiliki ketentuan yang mengatur kerja setiap karyawan agar pekerjaan dapat terkoordinir dengan baik. Organisasi mengaturnya dengan menetapkan deskripsi

pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan. Deskripsi pekerjaan merupakan pernyataan yang disusun secara terorganisir mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu (Flippo, 2005). Deskripsi pekerjaan menentukan divisi-divisi yang melaksanakan pekerjaan sehingga perusahaan mampu mencapai tujuannya secara efisien. Idealnya, OCB para karyawan sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai efektivitas dan tujuan perusahaan.

Kegiatan produksi hingga pemasaran, termasuk di dalamnya adalah kegiatan distribusi yang dilakukan memiliki keterkaitan dan ketergantungan yang erat satu sama lainnya sehingga apabila salah satu bagian dari kegiatan tersebut bermasalah maka akan mengakibatkan terjadinya kekacauan dan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu untuk menghindari atau meminimalisir hal tersebut, para karyawan harus proaktif dalam bekerja, baik dalam proses produksi maupun hingga pemasaran produk. Perilaku kerja saling mendukung dan membantu diantara para karyawan (*altruism*), memiliki motivasi dan inovatif (*civic virtue*), serta kedisiplinan dalam bekerja (*conscientiousness*), menghindari konflik interpersonal (*sportmanship*) adalah sangat diperlukan. Selain motivasi dari masing-masing karyawan untuk berkinerja lebih baik, kesuksesan dan keberlangsungan hidup suatu organisasi juga akan terwujud karena adanya kerja sama tim dalam bekerja. Menurut Anggraeni (2002) untuk menyatukan latar belakang dari setiap anggota tim yang beragam sehingga tercipta perilaku saling memahami dan membantu diantara para karyawan dalam proses interaksi di tempat kerja diperlukan suatu manajemen atau pengelolaan emosional.

Selain itu, berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh Eq dan Agus (2007) terhadap 111 karyawan fungsi operasi dan penunjang PT. Pertamina unit Balongan Indramayu ditemukan bahwa produktivitas kerja memiliki hubungan secara positif dengan kemampuan

karyawan dalam mengelola emosi atau yang sering disebut dengan kecerdasan emosional, khususnya dengan aspek ketrampilan sosial (kemampuan menjalin hubungan, berkomunikasi, dan bekerjasama dengan orang lain) dari kecerdasan emosional.

Individu dengan ketrampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah (Goleman, 2005), mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama (Goleman, 2005). Komunikasi yang baik akan menciptakan kerja sama antar karyawan sehingga efektivitas organisasi maupun lingkungan kerja psikologis yang kondusif dapat terwujud (Sihotang, 2004). Kerja yang kondusif dapat menciptakan motivasi karyawan. Karyawan dengan motivasi yang tinggi, akan meningkatkan kepuasan dan lebih terdorong untuk berprestasi dalam pekerjaannya, berkomitmen terhadap kelompok maupun organisasi serta memiliki inisiatif dan optimisme yang tinggi (Goleman, 2005).

Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan pada kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (2005) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang, termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi. Pro-

duktivitas kerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan organisasi yang efektif dan efisien (Eq & Agus, 2007).

## **Hipotesis**

Ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan OCB.

## **METODE**

### **Partisipan**

Partisipan dalam penelitian ini adalah karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, yang terdiri dari delapan unit kerja atau departemen.

Gambaran umum mengenai partisipan penelitian ini dapat dilihat berdasarkan status karyawan (karyawan tetap), tingkat pendidikan (minimal SMA), dan masa kerja (minimal empat tahun).

Teknik sampling yang digunakan adalah *proportionate random sampling*, merupakan kombinasi dari teknik pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak pada subjek yang terdiri dari kelompok-kelompok yang sejajar dalam populasi dan diduga akan berpengaruh terhadap hasil penelitian (Winarsunu, 2004). Populasi penelitian 189 orang. Sementara jumlah sampel adalah 113 orang, sesuai pernyataan Winarsunu (2004), bahwa jumlah sampel yang representatif untuk penelitian adalah 60% dari jumlah populasi.

### **Pengukuran**

Penelitian ini menggunakan dua macam skala, yaitu skala OCB yang terdiri dari 26 aitem ( $\alpha=0,887$ ) dan skala kecerdasan emosional yang terdiri dari 24 aitem ( $\alpha=0,865$ ).

Aitem-aitem dalam kedua skala tersebut disusun berdasarkan aspek-aspek OCB (*conscientiousness, altruism, civic virtue, sportmanship, courtesy*) dan aspek-aspek kecerdasan emosional (kesadaran diri, penga-

turan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial).

Kedua skala ini menggunakan penilaian model skala *Likert* dengan modifikasi alternatif pilihan jawaban yang digunakan yaitu: untuk skala OCB adalah: sangat sering (SS) jika dilakukan setiap hari, sering (S) jika dilakukan 1-2 kali dalam seminggu, kadang-kadang (K) jika dilakukan 1-2 kali dalam sebulan, dan tidak pernah (TP) jika sama sekali tidak pernah melakukan. Sementara, alternatif pilihan jawaban untuk skala kecerdasan emosional adalah: sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), sangat tidak sesuai (STS). Skor aitem bergerak dari angka 1 hingga 4 untuk aitem positif, dan angka 4 hingga 1 untuk aitem negatif. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui teknik analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan OCB pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, sebagaimana ditunjukkan oleh angka koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,747$  dengan tingkat signifikansi korelasi  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Kondisi ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin tinggi pula kemunculan OCB karyawan, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin rendah kemunculan OCB karyawan.

Selain itu, diperoleh pula  $R = 0,559$ , memiliki arti bahwa kecerdasan emosional memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% terhadap OCB.

Terujinya hipotesis ini menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional dapat menentukan OCB karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional, akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan (senang, bersemangat, aktif, percaya diri) sehingga menunjukkan kecenderungan membantu rekan

kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja. Kondisi ini didukung oleh beberapa penelitian empiris yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional adalah prediktor yang lebih baik daripada kecerdasan intelektual untuk kesuksesan hidup (keberhasilan ekonomi, kepuasan hidup, persahabatan, kehidupan keluarga), termasuk prestasi kerja (Boyatzis, Sternberg, Simon & Schuster, dalam Luthans, 2006). Penelitian lain yang dilakukan oleh Kelley & Caplan (dalam Luthans, 2006) membuktikan bahwa ilmuwan maupun insinyur yang dinilai sebagai "bintang" menggunakan aspek kecerdasan emosional seperti keterampilan sosial untuk membangun jaringan hubungan dan persahabatan, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah atau krisis dalam hidup maupun pekerjaan. Selain keterampilan sosial, aspek empati akan menjadikan individu termotivasi untuk membantu rekannya (altruis). Adanya empati memungkinkan seseorang dapat memotivasi orang lain sehingga dapat bekerja melakukan yang terbaik (Zuchdi, dalam Pujiyanti, 2009)

Kecerdasan emosional dalam penelitian ini memberikan sumbangan efektif sebesar 0,559, artinya OCB karyawan sebesar 55,9% ditentukan oleh kecerdasan emosional, dan 44,1% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini dan diduga turut berperan terhadap OCB karyawan. Kecerdasan emosional karyawan yang tinggi akan memberikan peluang kepada individu untuk menunjukkan OCB.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa pada saat dilakukan penelitian, sampel penelitian memiliki OCB dalam kategori tinggi.

Kondisi ini ditunjukkan dengan prosentase karyawan yang memiliki OCB dalam kategori tinggi adalah 46,02% (52 dari 113 karyawan) dan berada dalam rentang nilai 71,5 sampai dengan 84,5 (kategori tinggi).

Faktor yang diduga berperan dalam OCB karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang diantaranya meliputi, *pertama*, tugas-tugas yang saling berhubungan antar karyawan. Tugas-tugas yang dibebankan antar karyawan CV. Aneka Ilmu berkaitan satu sama lain. Tugas yang saling berhubungan antar karyawan mendorong karyawan untuk saling membantu. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak CV. Aneka Ilmu, dapat diketahui bahwa apabila terjadi hambatan dalam pekerjaan karyawan di suatu divisi kerja maka akan memberikan dampak kepada pekerjaan karyawan di divisi lainnya. Agar pekerjaan berjalan dengan lancar maka karyawan diharapkan bisa ikut membantu menyelesaikan permasalahan pekerjaan karyawan lainnya. Keadaan tersebut sesuai dengan hasil penelitian Bachrach, Powell & Bendolly, (2006) pada 130 *manager* yang menunjukkan bahwa tugas yang saling berhubungan mempengaruhi kemunculan OCB.

*Kedua*, pemenuhan kontrak psikologis. Pemenuhan kontrak psikologis terjadi ketika karyawan merasa bahwa organisasi telah memenuhi janji yang telah ditetapkan untuk dirinya. CV. Aneka Ilmu, telah berusaha memenuhi hak-hak karyawan seperti gaji, kesempatan untuk beribadah dan beristirahat tepat waktu, dan pengalaman kerja melalui training-training perusahaan. Disamping itu, pihak manajemen CV. Aneka Ilmu telah meningkatkan intensif maupun bonus bagi karyawan baik berupa materi (uang tunai) maupun non materi (umroh dan rekreasi). Peningkatan gaji maupun benefit (intensif dan bonus) akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Luthans, 2006). Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kemunculan OCB karyawan. Hasil penelitian Jacqueline & Shapiro (2002) pada 480 pekerja sektor publik memberikan hasil yang mendukung bahwa pemenuhan kontrak psikologis berpengaruh pada tingkat OCB. Terpenuhinya kontrak psikologis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja.

Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya lebih mungkin untuk berbicara positif mengenai organisasinya, membantu orang lain, maupun memiliki kinerja melampaui perkiraan normal Robbins (2006). Hasil penelitian meta-analisis Organ dan Ryan (dalam Luthans, 2006) membuktikan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka akan lebih berpartisipasi dalam OCB prososial, misalnya bekerja suka rela untuk aktifitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai perusahaan.

*Ketiga*, komitmen organisasi. Komitmen organisasi dari karyawan salah satunya dapat terlihat dari masa kerja. Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang rata-rata memiliki masa kerja lebih dari empat tahun (125 orang) bahkan ada yang telah bekerja belasan hingga puluhan tahun. Lamanya masa kerja tersebut menjadikan karyawan memiliki komitmen individu yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky (dalam Spector, 2006) dan oleh Dewayani (2007) menyatakan hasil yang senada bahwa komitmen afektif yang tinggi menjadikan peningkatan kinerja karyawan maupun pengembangan perilaku positif mereka dalam organisasi yang secara tidak langsung mendukung keberhasilannya dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hasil penelitian mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan OCB karyawan ini juga memperlihatkan bahwa, kecerdasan emosional karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang pada saat penelitian berada pada kategori tinggi dengan jumlah sampel yang berada dalam kategori ini sebanyak 41 orang (55,75%). Kondisi tersebut berdasarkan gambaran umum skor variabel yang menunjukkan bahwa *mean* empirik variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 72,28 yang berada dalam rentang nilai 67 hingga 78 (kategori tinggi).

Kecerdasan emosional karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang berada pada kategori tinggi



disebabkan oleh faktor lingkungan. Sebagai perusahaan percetakan dan penerbitan yang memiliki rutinitas memproduksi buku-buku keagamaan disamping buku-buku pendidikan, dapat menciptakan lingkungan kerja CV. Aneka Ilmu Semarang menjadi lebih agamis. Kondisi ini dapat meningkatkan keimanan karyawan karena karyawan menjadi lebih memahami maupun menjunjung tinggi nilai-nilai keagamaan dan mengimplementasikannya pada perilaku sehari-hari.

Implementasi nilai-nilai keagamaan diantaranya adalah memiliki kepercayaan diri dan konsistensi serta kepekaan pada perasaan (kesadaran diri), selalu bersyukur, tidak mudah marah dan pemaaf (pengaturan diri), menjaga kepercayaan orang lain serta peduli dan menghargai orang lain (memiliki empati), tahan terhadap cobaan atau tekanan dan selalu berpikir positif serta termotivasi untuk lebih baik (motivasi). Individu yang memiliki kepekaan pada perasaan, dapat mengontrol atau memulihkan kondisi emosional ketika merasakan emosi negatif sehingga individu mampu memahami, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan orang lain. Menurut, individu yang memiliki keimanan dan memahami ajaran serta nilai-nilai keagamaan akan cenderung memiliki kecerdasan emosional maupun kecerdasan atau kemampuan dalam berhubungan antar manusia yang tinggi pula sehingga individu tersebut akan menunjukkan perilaku unggul dan berakhlak mulia (Sidharta & Syahmuharnis, 2006).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. I. (2002). Pengembangan karir sukses individu melalui lingkungan sosial dan Emotional Intelligence. *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 13(3), 59-70.
- Bachrach, D.G., Powell, B.C., & Bendolly, E. (2006). Organizational citizenship behavior and performance evaluations: Exploring The Impact of Task Interdependence. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 193-201.
- Dewayani, K. (2007). Komitmen organisasi dan organizational citizenship behavior. *Jurnal Ilmiah Sutisning*, 2(1), 217-222.
- Elanain, H. A. (2007). Relationship Between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship?. *International Review of Business Research Papers*. 3(4), 31-43.
- Eq, M. Z., & R, Agus. (2007). Pengaruh kecerdasan emosi terhadap produktivitas kerja karyawan pada fungsi operasi dan penunjang PT. Pertamina (Persero) Unit Pengolahan Balongan Indramayu. *SINERGI: Kajian Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 179-192.
- Flippo, E. B. (2005). *Manajemen personalia*. Alih bahasa: Moh Mas'ud. Jakarta: Erlangga.
- Goleman, D. (2005). *Working with Emotional Intelligence: Kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi*. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence: Mengapa emotional intelligence lebih penting daripada Intelectual Quotient*. Alih Bahasa: Hermaya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2007). *Primal Leadership: Kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi*. Alih Bahasa: Susi Purwoko. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., & Baron, A. R. (2003). *Behavior in organizations*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Jacqueline, A.M., & Shaphiro, C. (2002). A Psychological contract perspective on Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 23, 927-946.



- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi*. Alih Bahasa: Vivin Andika Y., Shekar P., Arie P., dan Winong R. Yogyakarta: ANDI.
- Mayer, J. D., Ciarrochi, J. & Forgas, J. P. (2001). *Emotional Intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. London: National Gallery.
- Novliadi, F. (2007). *Organization Citizenship Behavior karyawan ditinjau terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan dan persepsi terhadap dukungan organisasional*. Skripsi. Medan: Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi USU. Diunduh dari [http://library.usu.ac.id/download/fk/132316960\(1\).pdf](http://library.usu.ac.id/download/fk/132316960(1).pdf)
- Payne, R. L., & Cooper, C. L. (2001). *Emotions at work: Theory, research and applications in management*. Chichester: John Wiley Sons Ltd.
- Pujiyanti, A. (2009). Kontribusi empati terhadap perilaku altruisme pada Siswa Siswi SMA Negeri 1 Setu Bekasi. *Journal Digital Gunadarma*. 1-18.
- Purba, D. E., & Seniati, A. N. L. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3), 105-111.
- Robbins, P. S. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi ke-10. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEKS kelompok GRAMEDIA.
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2008). *Perilaku organisasi: Organizational behavior*. Edisi ke-12. Alih bahasa: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Robert, B. W., & Hogan, R. (2002). *Personality psychology in the workplace*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Seniati, L. (2006). Pengaruh masa kerja, trait kepribadian, kepuasan kerja, dan iklim psikologis terhadap komitmen dosen pada Universitas Indonesia. *Makara, Sosial Humaniora*. 10(2), 88-97.
- Shapiro, L. E. (2003). *Mengajarkan Emotional Intelligence pada anak*. Alih bahasa: Kantjono. Jakarta: Gramedia.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidharta, H., & Syahmuharnis. (2006). *Transcendental Quotient: Kecerdasan diri terbaik*. Jakarta: Republika.
- Sihotang, I. N. (2004). Burnout pada karyawan ditinjau dari persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis dan jenis kelamin. *Jurnal Psyche*, 1(1), 1-9.
- Spector, E. P. (2006). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. Florida: John Wiley and Son's Inc.
- Teresia, N., & Suyasa, S. Y. T. P. (2008). Komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada karyawan call centre Di PT. X. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. 10(2), 154-169.
- Winarsunu, T. (2004). *Statistik dalam penelitian psikologi dan pendidikan*. Malang: UMM Press.