



## *The Influence Of Emotional Intelligence On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior (OCB) At PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung*

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung**

Ujang Rahmat Hidayat <sup>1)\*</sup>; Mila Karmila <sup>2)</sup>; Barin Barlian <sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> *Study Program Of management, Faculty Of Economic and Business,*  
*Universitas Perjuangan Tasikmalaya*

Email: <sup>1)</sup> [urh0303@gmail.com](mailto:urh0303@gmail.com); <sup>2)</sup> [milaakparsil@gmail.com](mailto:milaakparsil@gmail.com); <sup>3)</sup> [barinbarlian@unper.ac.id](mailto:barinbarlian@unper.ac.id)

#### **How to Cite :**

Hidayat, R, U., Karmila, M. Barlian, B. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. *Jurnal Pakar Manajemen*. 1(1). DOI:

#### **ARTICLE HISTORY**

*Received 10 Agustus 2024]*

*Revised [12 September 2024]*

*Accepted 15 September 2024]*

#### **KEYWORDS**

*Emotional Intelligence, Organizational  
Citizenship Behavior (OCB), Employee  
Performance*

*This is an open access article under  
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



#### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional melalui *organizational citizenship behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan di bagian pramuniaga di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, data yang diperoleh langsung melalui kuesioner kepada 80 responden yang diambil dari keseluruhan karyawan di bagian pramuniaga di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. Penarikan sampel menggunakan sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dan tes sobel. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour (OCB)*, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* tidak mampu menjadi variabel intervening antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

#### **ABSTRACT**

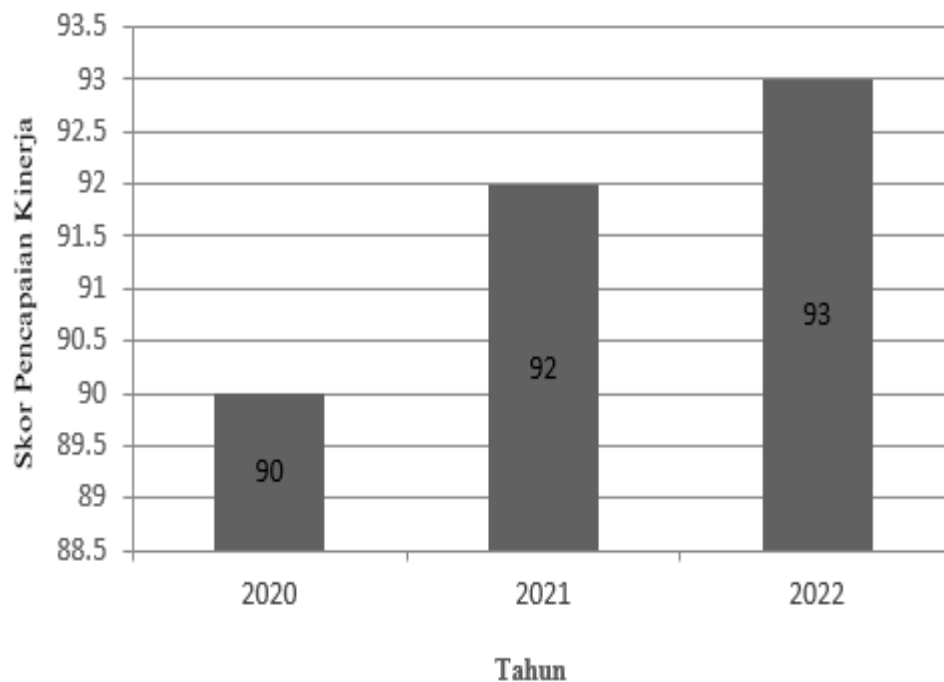
*The purpose of this research is to determine and analyze the influence of emotional intelligence through organizational citizenship behavior (OCB) on employee performance in the sales clerk section at PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. The research method used is a survey method, data obtained directly through questionnaires to 80 respondents taken from all employees in the sales clerk section at PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. Sampling uses saturated samples. The analytical methods used in this research are path analysis and Sobel tests. Based on the research results, it shows that emotional intelligence has a significant effect on organizational citizenship behavior (OCB), emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB) have a significant effect on employee performance and organizational citizenship behavior (OCB) is unable to become an intervening variable between emotional intelligence and employee performance.*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia adalah suatu hal yang penting dalam kegiatan usaha apapun karena kualitas dari hal tersebut sangatlah menentukan kinerja dari suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil adalah salah satu modal yang harus dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan. Diantara aspek sumber daya manusia yang perlu diperhatikan adalah keterampilan dan

kemampuan karyawan, kapabilitas manajemen serta keterkaitannya dengan strategi sumber daya manusia untuk mencapai kinerja yang tinggi (Limawandoyo, 2013: 1).

PT. Asia Tritunggal Jaya atau juga terkenal dengan Asia Toserba Tasikmalaya merupakan bisnis ritel dengan format supermarket dan departemen store yang kegiatan usahanya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Asia Toserba Tasikmalaya merupakan bisnis ritel dengan format supermarket dan departemen store yang kegiatan usahanya yaitu mendistribusikan barang secara langsung kepada konsumen. Dalam usahanya Asia Toserba menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen, diantaranya: makanan ringan, sayur-sayuran, peralatan dapur, baju wanita, baju pria, baju anak-anak, perlengkapan bayi, tempat bermain anak-anak, dan juga tersedianya tempat makan. Konsumen dengan bebas memilih barang-barang yang ingin dibelinya. Dalam usahanya karyawan Asia Toserba diharapkan senantiasa memberikan kinerja terbaik sehingga memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Dalam usahanya Asia Toserba menyediakan berbagai macam kebutuhan konsumen, diantaranya: makanan ringan, sayur-sayuran, peralatan dapur, baju wanita, baju pria, baju anak-anak, perlengkapan bayi, tempat bermain anak-anak, dan juga tersedianya tempat makan..



Sumber : PT. Asia Tritunggal Jaya (2023)

**Gambar 1 Grafik Kinerja Karyawan PT. Asia Tritunggal Jaya**

Berdasarkan Gambar hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Asia Tritunggal Jaya selama 3 tahun terakhir cenderung mengalami kenaikan secara perlahan. Pada tahun 2020 kinerja karyawan dengan nilai 90%, pada tahun 2021 kinerja karyawan dengan nilai 92% dan pada tahun 2023 kinerja karyawan dengan nilai 93%. Belum maksimalnya kinerja PT. Asia Tritunggal Jaya ditinjau dari indikator-indikator kinerja yaitu dari hasil kerja, kehadiran, peraturan perusahaan, kelancaran komunikasi dan kemandirian karyawan. Kinerja karyawan selama tiga tahun ke belakang rata-rata sebesar 91,6%. Dengan pencapaian target tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum mencapai target yang diharapkan perusahaan yaitu sebesar 100%. Dilihat dari beberapa indikator kinerja selama 3 tahun ke belakang yaitu hasil kerja rata-rata 78,3%; kehadiran karyawan rata-rata 95%; peraturan perusahaan rata-rata 100%; kelancaran komunikasi rata-rata 95% dan kemandirian karyawan rata-rata 90%. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama *store manager* PT. Asia Tritunggal Jaya bahwa semua karyawan harus senantiasa memberikan pelayanan terbaik. Hal ini juga sudah termuat dalam SOP perusahaan agar seluruh karyawan senantiasa melayani pelanggan sebaik mungkin apalagi dalam menangani keluhan pelanggan. Perusahaan juga mempunyai program pelatihan dalam hal ini dengan tujuan untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan. Kecerdasan emosional sangat penting karena karyawan akan menghadapi banyak pelanggan dengan karakteristik dan emosi yang berbeda-beda. Perusahaan juga senantiasa memberikan motivasi dan apresiasi kepada seluruh karyawan.



Perilaku yang mempengaruhi kinerja tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role* yakni perilaku yang melebihi *job description* atau tuntutan peran di tempat kerja, dimana perilaku *extra-role* yang dimaksud adalah dengan tumbuhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perusahaan. OCB ini merupakan perilaku karyawan yang berada diluar sistem formal perusahaan. Seluruh karyawan dituntut agar serba bisa dalam bekerja agar kemampuan sosialnya meningkat sehingga menciptakan hubungan baik antara karyawan. Tidak jarang juga atasan menerima masukan dari para karyawan, kemudian atasan juga merespon baik atas masukan yang diberikannya. Kinerja merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan yang telah di tetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Kinerja yang baik dalam perusahaan harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan. Salah satu hal penting yang dapat menjadikan karyawan mampu berkompeten dapat dilihat dari kinerja (Syardiensah, et al., 2020: 852).

Menurut Suryaningrum, et. al (2016: 212) Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan Octavia et al. (2020) membuktikan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang karyawan maka kinerja yang dihasilkan karyawan akan meningkat.

Menurut Najih & Mansyur (2022:348) OCB merupakan sikap bebas atau sukarela dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan. Walaupun OCB tidak diakui oleh sistem penghargaan formal tetapi OCB sangat membantu jalannya organisasi dalam meraih tujuan yang telah ditentukan. Penelitian yang dilakukan oleh Safrida et al. (2023) menunjukkan ada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* seseorang maka akan semakin baik kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2016) Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan OCB yang baik sehingga meningkatkan kinerja karyawan, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *organizational OCB* lebih besar daripada pengaruh langsung berarti variabel OCB terbukti sebagai variabel intervening. Maka dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah karyawan di PT Asia Tritunggal Jaya Cihideung memiliki keterampilan berupa kecerdasan emosional dan memiliki sikap OCB yang dapat meningkatkan kinerja dengan optimal.

## LANDASAN TEORI

### Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018: 43) mengatakan bahwa “Kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosinya dengan baik pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain”. Menurut Hak, dkk (2021: 14) mengatakan bahwa “Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya”. Menurut Moch. Wispandono (2018: 243) mengatakan bahwa “Kecerdasan emosional di maknai sebagai kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengetahuan dan penggunaan emosi”. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain melalui pengetahuan dan penggunaan emosi.

### *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

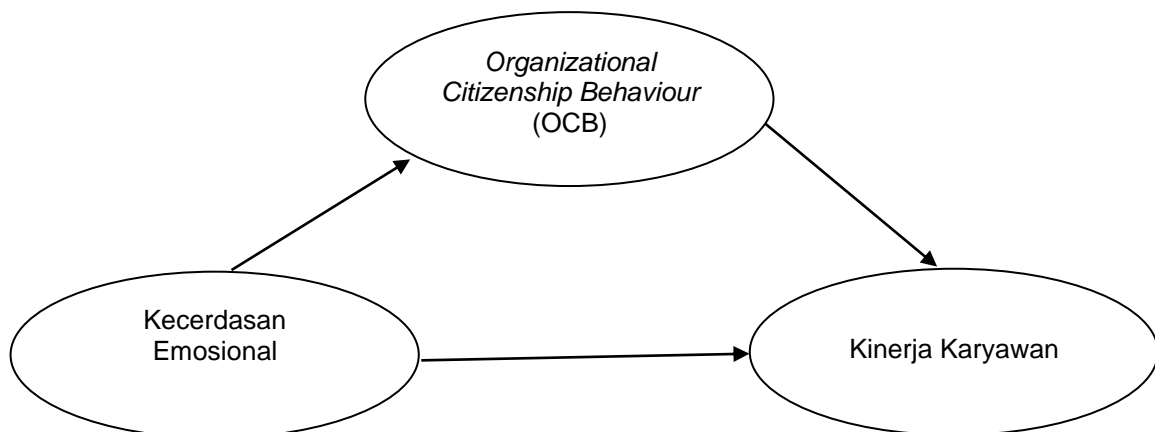
Menurut Nawai (2018: 69) mengatakan bahwa “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku ekstra yang ditunjukkan oleh individu untuk bekerja ekstra dalam pekerjaan mereka”. Menurut Rostiawati (2020: 12) mengatakan bahwa “*Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi positif individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan reward dari kinerja yang tinggi.” Menurut Enny (2019: 96) mengatakan bahwa “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh pegawai diluar persyaratan dan ketentuan organisasi sehingga tidak terikat oleh sistem penghargaan atau imbalan”. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat

disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang melakukan sesuatu tidak dideskripsikan dalam pekerjaannya serta tanpa pamrih, namun yang dia lakukan secara sadar dan atas keinginannya sendiri. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas.

### Kinerja Karyawan

Menurut Widyaningrum (2020: 6) "Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau perusahaan secara kualitas dan kuantitas pada periode tertentu yang merefleksikan seberapa baik individu orang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan". Menurut Budiyanto & Mochklas (2020: 9) mengatakan bahwa "Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu". Kinerja menurut Chairunnisah, et. al. (2021: 2) "Kinerja adalah pegawai yang menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan berhasil secara kualitas dan kuantitas". Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas berdasarkan wewenang, tugas dan tanggung jawab dalam kurun waktu tertentu. Kinerja karyawan yang baik sangat penting bagi perusahaan karena kinerja merupakan ujung tombak suatu perusahaan.

Berdasarkan tinjauan kepustakaan dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan peneliti, kerangka pemikiran melalui paradigma penelitian digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2 Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019: 99) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan.
2. Diduga *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kinerja Karyawan.
3. Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).
4. Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

## METODE PENELITIAN

### Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019: 206) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara



sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2013: 14) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

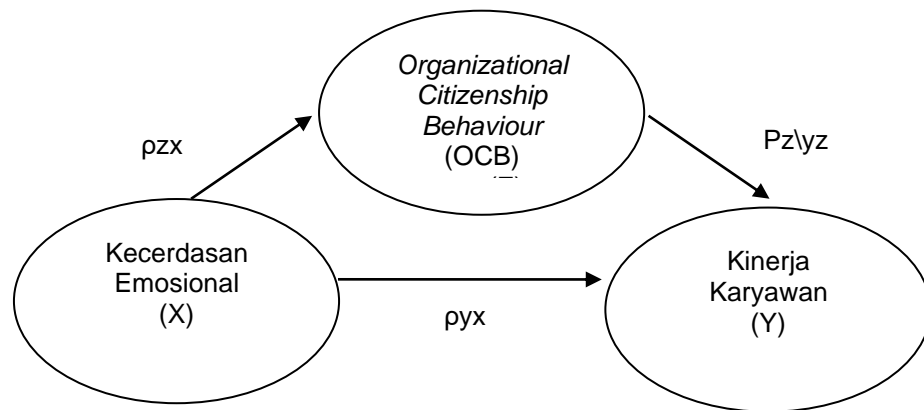
**Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019: 136) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung tepatnya bagian Pramuniaga sebanyak 83 Orang.

Menurut Sugiyono (2019: 137) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2012: 104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Sampel yang diambil secara keseluruhan maka dinamakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019: 144) bahwa sampel jenuh adalah sampel yang bila ditambah jumlahnya, tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang karyawan, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada karyawan dari PT. Asia Tritunggal Jaya sebanyak 80 orang.

**Alat Analisis Data**

Menurut Ghozali (2018:245) Analisis jalur merupakan sebuah model perluasan dari analisis regresi linier berganda untuk mengukur hubungan antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*), yang diterjemahkan dalam sebuah bagan berikut ini:



Keterangan :

- X = Kecerdasan Emosional
- Z = *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)
- Y = Kinerja Karyawan

**Gambar 3 Bagan *Path Analysis***

$p_{zx}$  = Koefisien jalur variabel kecerdasan emosional (X) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Z), menggambarkan besarnya pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).  $p_{yx}$  = Koefisien jalur variabel kecerdasan emosional (X) kinerja karyawan (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung dari kecerdasan emosional terhadap Kinerja Karyawan.  $p_{zy}$  = Koefisien jalur variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (Z) terhadap kinerja karyawan (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung dari *Organizational Citizenship Behaviour* (Y), terhadap Kinerja Karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No.	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<b>Variabel X Kecerdasan Emosional</b>			
X1	0,504	0,217	VALID
X2	0,568	0,217	VALID
X3	0,625	0,217	VALID
X4	0,542	0,217	VALID
X5	0,479	0,217	VALID
X6	0,475	0,217	VALID
X7	0,543	0,217	VALID
X8	0,490	0,217	VALID
X9	0,590	0,217	VALID
X10	0,684	0,217	VALID
<b>Variabel Z <i>Organizational Citienzhip Behaviour</i> (OCB)</b>			
Z1	0,622	0,217	VALID
Z2	0,654	0,217	VALID
Z3	0,693	0,217	VALID
Z4	0,521	0,217	VALID
Z5	0,705	0,217	VALID
Z6	0,580	0,217	VALID
Z7	0,776	0,217	VALID
Z8	0,647	0,217	VALID
Z9	0,537	0,217	VALID
Z10	0,609	0,217	VALID
<b>Variabel Y Kinerja Karyawan</b>			
Y1	0,464	0,217	VALID
Y2	0,343	0,217	VALID
Y3	0,462	0,217	VALID
Y4	0,300	0,217	VALID
Y5	0,334	0,217	VALID
Y6	0,252	0,217	VALID
Y7	0,400	0,217	VALID
Y8	0,421	0,217	VALID
Y9	0,247	0,217	VALID
Y10	0,235	0,217	VALID

Sumber : Data dan hasil penelitian yang diolah oleh peneliti (2024)

#### Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )	0,747	Reliabel
2.	<i>Organizational Citienzhip Behaviour</i> (Z)	0,883	Reliabel
3.	Kinerja Karyawan (Y)	0,834	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah Penulis, 2024.

Pada tabel dapat diketahui hasil pengujian *alpha cronbach* kecerdasan emosional (X) sebesar 0,747. Jika dibandingkan dengan  $r$  tabel sebesar 0,2159 maka nilai  $0,747 > 0,2159$ , artinya kuisioner yang telah diajukan reliabel atau layak untuk dilanjutkan ke tahap penelitian. Pada tabel dapat diketahui hasil pengujian *alpha cronbach organizational citienzhip behaviour* (OCB) (Y) sebesar 0,833. Jika dibandingkan dengan  $r$  tabel sebesar 0,2159 maka nilai  $0,833 > 0,2159$ , artinya kuisioner yang telah



diajukan reliabel atau layak untuk dilanjutkan ke tahap penelitian. Pada tabel dapat diketahui hasil pengujian *alpha cronbach* kinerja karyawan (Y) sebesar 0,834. Jika dibandingkan dengan r tabel sebesar 0,2159 maka nilai  $0,834 > 0,2159$ , artinya kuisisioner yang telah diajukan reliabel atau layak untuk dilanjutkan ke tahap penelitian.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung**

**Tabel 3 Pengujian Hipotesis I (X terhadap Z)**

**Model Summary**

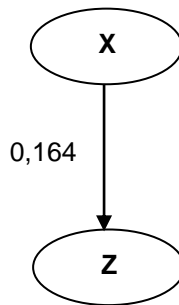
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.164 <sup>a</sup>	.027	.014	3.445	.027	2.162	1	78	.146

a. Predictors: (Constant), TOTALX

Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel diperoleh nilai signifikan sebesar 0,146 dalam tahapan pengujian data tingkat kesalahan yang digunakan adalah 0,05. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,146 > \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* ( $H_1$  ditolak).

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dilihat dari tabel pada bagian nilai R sebesar 0,164 dimana pengaruh tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 6 pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behaviour (OCB)***

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan nilai R 0,164 yang berarti terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*. Nilai R Square yang diperoleh adalah 0,27 menunjukkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar  $0,27 = 2,7\%$ . Sedangkan sisanya 97,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.

**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung**

**Tabel 4 Pengujian Hipotesis II (X terhadap Y)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

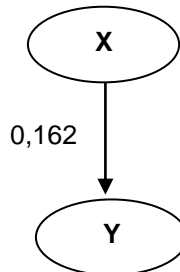
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	21.323	10.270		2.076	.041			
TOTALX	.276	.193	.162	1.431	.156	.182	.162	.160
TOTALZ	.202	.174	.132	1.163	.248	.156	.132	.130

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel diperoleh nilai signifikan sebesar 0,156 dalam tahapan pengujian data tingkat kesalahan yang digunakan adalah 0,05. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,156 > \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan ( $H_2$  ditolak).

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari tabel pada bagian *standardized coefficients beta* sebesar 0,162 dimana pengaruh tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 7 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan**

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah  $(0,162)^2 \times 100\% = 2,624\%$ . Sedangkan sisanya 97,376% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.

**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung**

**Tabel 5 Pengujian Hipotesis III (Z terhadap Y)**

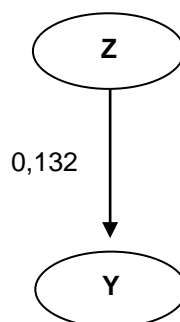
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	21.323	10.270		2.076	.041			
TOTALX	.276	.193	.162	1.431	.156	.182	.162	.160
TOTALZ	.202	.174	.132	1.163	.248	.156	.132	.130

a. Dependent Variable: TOTALY

Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti (2024)

Dilihat dari tabel diperoleh nilai signifikan sebesar 0,248 dalam tahapan pengujian data tingkat kesalahan yang digunakan adalah 0,05. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,248 > \alpha 0,05$  maka keputusannya adalah  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan ( $H_3$  ditolak). Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari tabel pada bagian *standardized coefficients beta* sebesar 0,132 dimana pengaruh tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



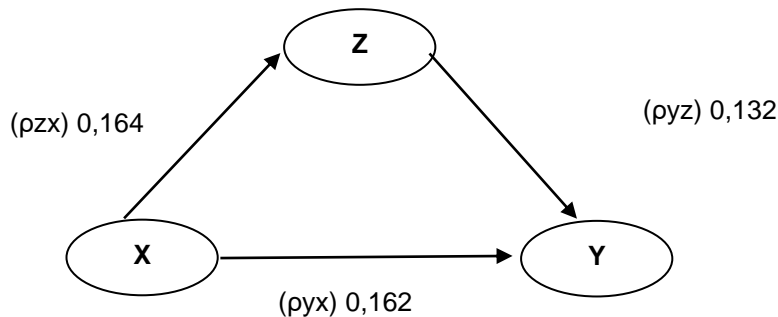
**Gambar 8 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan**



Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan adalah  $(0,132)^2 \times 100\% = 1,742\%$ . Sedangkan sisanya 98,258% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.

**Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung**

Secara umum model struktural pengaruh antar variabel yang dapat dibentuk terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 9 Model Struktural Path Analysis**

Untuk melihat *direct effect* (pengaruh langsung), *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) dan *tistal effect* (jumlah dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6 Direct Effect, Indirect Effect dan Tistal Effect**

Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect	%
X terhadap Y	$(0,162)^2$		2,624
		$(0,164) (0,162) (0,132)$	0,35
Tistal Effect X terhadap Y			2,974

Sumber: Data Primer yang Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel besar pengaruh langsung (*direct effect*) antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan adalah 2,624%. Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan adalah 0,35%. Kemudian total pengaruh langsung dan tidak langsung (*tistal effect*) antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan menghasilkan total kontribusi sebesar 2,974%.

**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung**

Pada uji mediasi menggunakan *test sobel online* terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) terdapat hasil bahwa variabel *organizational citizenship behavior* tidak menjadi variabel mediasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian yang menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kinerja, kehadiran variabel kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja melalui *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. Hal ini dikarenakan hasil uji variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan *test sobel online*, maka terdapat hasil nilai *sobel test statistic* 0,9013 yang berarti lebih kecil dari 1,96 atau variabel *organizational citizenship behavior* tidak mampu menjadi variabel mediasi antara variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung. Kecerdasan emosional dibangun oleh dua kecerdasan yaitu kecerdasan intrapersonal dan kecerdasan interpersonal. Kecerdasan intrapersonal mendorong agar seseorang agar tidak altruis dan kecerdasan interpersonal mendorong seseorang agar tidak egois. Jadi kecerdasan emosional ini berada di tengah-tengah, tidak altruis dan juga tidak egois. Berbeda dengan *organizational citizenship behavior* yang lebih mendorong ke arah altruis, bahkan salah satu indikator *organizational citizenship behavior* adalah *altruism*.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diselaraskan dengan permasalahan yang diteliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung termasuk ke dalam kategori sangat baik.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh secara tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung.
4. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung.
5. *Organizational citizenship behavior* (OCB) tidak berpengaruh menjadi variabel intervening antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya Cihideung.

### Saran

#### 1. Bagi Perusahaan

- a. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Asia Tritunggal Jaya perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja secara jelas seperti dengan menggunakan *Key Performance Indicator*, *Balance Scorecard* ataupun Metode skala perilaku. Dengan demikian perusahaan dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangan kinerja perusahaan serta dapat ditindaklanjuti untuk mencari solusi maupun sebagai dasar strategi. Penilaian kinerja secara juga dapat mengetahui seberapa besar kinerja karyawan yang dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan.
- b. Untuk meningkatkan OCB karyawan, atasan bisa meningkatkan pendekatan secara personal kepada para karyawan seperti dengan berdiskusi ataupun berbincang ringan.
- c. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional perusahaan harus menerapkan satu set pelatihan dan analisis sejauh mana keberhasilan pelatihan tersebut. Misalnya seminar ataupun kursus kecerdasan emosional. Kemudian setelah itu meninjau sejauh mana keberhasilannya.

#### 2. Bagi Peneliti Lain

Untuk peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variabel atau indikator lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan, jenjang karir dan kemampuan individual. Selain itu, disarankan agar lebih bereksplorasi lagi untuk materi dalam skripsi supaya bisa jadi pedoman untuk para peneliti yang akan datang, dipastikan dengan baik untuk materi yang dimasukkan sesuai dengan judul dan permasalahan yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Deepublish.
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91–100.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiyanto, E., & Mochamad Mochklas. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Halaman 9.
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). *Teori sumber daya manusia*. In *Kinerja Karyawan*.
- Doho, Y. D. B., Oktara, T. W., Indriana, I. H., Kraugusteeliana, K., Putri, D. M., Sitio, H., ... & Cahyadiana, W. (2023). *Kecerdasan Emosional (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung: Widina Media Utama.
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang, IDRH: Cetakan Kesatu.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi ke tujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman. (2018). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.



- Hak, A. A., Rum, M., & Azwar, M. (2021). Memilih profesi pustakawan: Antara kecerdasan emosional dan pengembangan karir. Halaman 14-17.
- Iqbal Nurfauzan, M., & Windi, W. N. (2022). Kecerdasan Emosional Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 74-81.
- Limawandoyo, A., Eric, & Simanjuntak, A. (2013). *Jurnal Manajemen Bisnis: Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Aneka Sejahtera Engineering*. Universitas Kristen Petra, Vol. 1 No. 2.
- Maryani, T. (2022). *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. UMY Press.
- Maryati, T. (2021). *Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. UMY Press.
- Maryani, et al. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar Di Wilayah Perairan Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 3(4), 207-228.
- Mon, M. D., & Jennifer, J. (2022). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 113-126.
- Mukrodi, C. M., & Sutoro, M. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Asep Rachatullah. Indigo Media. Tangerang.
- Najih, S., & Mansyur, A. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB): Efek Budaya Organisasi dan Work-Family Conflict. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 347-354.
- Nawai, F. A. (2018). *Organizational Citizenship Behavior Dalam Kinerja Organisasi*. Halaman 69.
- Octavia, N., Hayati, K., & Karim, M. (2020). Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBM)*, 130-144.
- Pratama, F. A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behaviour pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 27-34.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Romantik C. I., & Hermin E. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Pada Kantor Pelayanan Publik Di Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Media Ekonomi*, 14(2). DOI: 10.30595/medek.v14i2.1294.
- Rostiawati, E. (2020). *Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior Pada Aparatur Sipil Negara*.
- Safrida, S., Syah, A., & Asmara, M. E. (2023). Peranan Intervening Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal SALMAN (Sosial dan Manajemen)*, 4(3), 225-239.
- Santoso, S. (2013). *Statistik Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press.
- Setyaningrum, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1).
- Sinambela. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Subroto, J. (2023). *Mengenal Kecerdasan Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suriadi, J., Agustini, I. S., Karyasa, T. B., Munawaroh, P., & Harto, B. (2021). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (S. Muhammad (Ed.); 1st ed.)*. Penerbit Adab.
- Suryani, N. K., Se, M. M., & Ir John E. H. J. FoEh, I. P. U. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Tinjauan Praktis Aplikatif*. Lukluk: Nilacakra.
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Benefita*, 4(2), 296-315.

- Syardiansah, L., Daud, M. N., Windi, & Suharyanto, A. (2020). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Culture on Employee Performance of the Royal Hotel in East Aceh District. *Budapest International Research and Critics Institute*, 3(2), 849-857.
- Widyaningrum, M. E., & Widiana, M. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk meningkatkan produktifitas karyawan perusahaan*. Sidoarjo: Indomediapustaka.
- Wispondono, R. M. M. (2018). *Buku Ajar Menguak Kemampuan Pekerja Migran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wuwung, O. C. (2020). *Strategi pembelajaran & kecerdasan emosional*. Scopindo Media Pustaka.