



STUDI DETERMINASI KECERDASAN EMOSI, KEPUASAN KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR

Indi Ramadhani*

Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya, Indonesia

*indiramadhani@unsil.ac.id

Diterima: Februari 2017. Disetujui: Maret 2017. Dipublikasikan: Mei 2017.

ABSTRACT

This research aims to analyze and investigate the influence of emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment to organizational citizenship behavior in Regional Secretariat of Tasikmalaya City. Survey method was used in this research. To run the data, path analysis was used. The data gathered from certain respondents by distributing questionnaires as well as depth interview. The sample of this study consisted of 72 employees of the Regional Secretariat of Tasikmalaya City. Proportionate Stratified Random Sampling was applied to select characteristic of the respondents. Findings of this study reveal that emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment influence organizational citizenship behavior significantly on both simultaneous and partial tests. Therefore, the institution is expected to improve the emotional intelligence of employees from the empathy side in order to increase the intensity of communication between colleagues and superiors and further improve the sense of belonging of the employees in a way of improving benefit and service programs.

Keywords: *emotional intelligence; job satisfaction; organizational commitment; organizational citizenship behavior.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menginvestigasi pengaruh kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* di Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah survey. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan *depth interview*. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 72 pegawai Sekretariat Daerah kota Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan maupun parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Oleh karena itu, instansi diharapkan untuk meningkatkan kecerdasan emosi pegawai dari sisi empati agar dapat meningkatkan intensitas komunikasi antar rekan kerja dan atasan dan lebih meningkatkan *sense of belonging* pegawai dengan cara meningkatkan program *benefit and service*.

Kata Kunci: *kecerdasan emosi; kepuasan kerja; komitmen organisasi; organizational citizenship behaviour.*

PENDAHULUAN

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Hal tersebut lebih dikenal dengan dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB) atau perilaku kewargaan organisasional.

Organizational Citizenship Behaviour ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe, 1997).

Fakta yang ditunjukkan Robbins & Judge (2008) bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Hal tersebut bertolak belakang dengan kondisi Sumber Daya Manusia di Indonesia yang secara umum dinilai kurang produktif, kurang profesional, tidak disiplin serta beretos kerja rendah terutama ditujukan kepada para PNS dihampir seluruh instansi pemerintah. Menurut Srisinto (2015), masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang tetap mempertahankan pola pikir negatif dan kebiasaan lama yang nyata-nyata bertentangan dengan tuntutan reformasi birokrasi. Mungkin mereka sudah terlalu nyaman berada pada zona status quo sejak dahulu sehingga begitu enggan dan malas untuk berubah. Kinerja pegawai negeri sipil (PNS) memang kerap kali mendapat sorotan dari berbagai kalangan. Bahkan, berbagai media massa hampir setiap hari memberitakan tentang buruknya kinerja PNS.

Organizational Citizenship Behaviour dipandang sebagai manifestasi dari kodrat manusia sebagai makhluk sosial

maka akan sangat mungkin dipengaruhi oleh kompetensi sosial yang dimiliki pegawai. Menurut Ivancevich et.al (2011), Intelegensi emosi merupakan suatu kombinasi dari keterampilan dan kemampuan seperti kesadaran diri, pengendalian diri, empati, dan sensitivitas terhadap perasaan orang lain.

Pegawai yang tidak memiliki kesadaran diri dan tidak mampu dalam mengatasi emosi-emosi yang terjadi di lingkungan kerja mereka, tidak akan bersedia menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra. Pegawai yang kurang terampil dalam menjalin komunikasi yang efektif terhadap orang lain, dan kurang memiliki empati dan sensitivitas tidak akan membantu tugas-tugas pegawai lain. Jadi kecerdasan emosi diduga berkaitan erat dengan pembentukan *organizational citizenship behavior*.

Faktor kepuasan kerja pegawai juga diindikasikan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk *organizational citizenship behaviour*. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2003), kepuasan pegawai adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pegawai yang merasa dipercaya, merasa dihargai, memiliki kondisi dan situasi kerja dan telah diberikan *reward* yang sesuai dengan yang diharapkan akan merasa nyaman bekerja sehingga dapat melakukan sesuatu yang lebih dari yang sekedar ditugaskan dan tidak merasa berat melakukan kerja ekstra karena hak dan martabatnya dihargai dan dinilai penting.

Kecerdasan emosi dan kepuasan kerja sangat penting untuk menumbuhkan komitmen pegawai. Menurut O'Reilly dalam Sopiah (2008), Komitmen pegawai pada organisasi sebagai ikatan kejiwaan individu terhadap organisasi yang mencakup keterlibatan kerja, kesetiaan dan perasaan percaya terhadap nilai-nilai organisasi. Oleh karena itu, komitmen organisasi sangat penting agar pegawai dapat bekerja lebih baik dari yang

diharapkan sehingga dapat menciptakan *organizational citizenship behaviour*.

Organizational citizenship behaviour sangat penting untuk ditingkatkan terutama di instansi-instansi pemerintah agar dapat merubah citra negatif yang ada. Dengan tingginya *organizational citizenship behaviour* diantaranya dapat meningkatkan produktivitas pegawai dan rekan kerjanya, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Podsakoff *et al*, 2000).

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka perlu diadakan suatu kajian tentang pengaruh kecerdasan emosi, kepuasan kerja serta komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* di Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya.

Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behaviour*

Organizational citizenship behaviour merupakan kontribusi pegawai dalam melebihi tuntutan tugas di Sekretariat Daerah kota Tasikmalaya. Perilaku ini merupakan nilai tambah pegawai. Seperti diutarakan sebelumnya bahwa *Organizational citizenship behaviour* adalah perilaku yang bersifat sukarela bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan Sekretariat Daerah kota Tasikmalaya sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, tidak ditugaskan secara resmi dan tidak berkaitan secara langsung dan eksplisit dengan sistem *reward* yang formal.

Menurut Organ dalam Tang dan Ibrahim (1998), *organizational citizenship behaviour* mempunyai lima dimensi yaitu:

1. *Altruism* merupakan perilaku yang membantu orang lain dalam menghadapi masalah dalam pekerjaannya.

2. *Conscientiousness* mengacu pada perilaku seseorang yang tepat waktu, tingkat kehadiran tinggi, dan berada di atas persyaratan normal yang diharapkan.
3. *Civic virtue* menunjukkan kontribusi terhadap isu-isu politik dalam suatu organisasi pada suatu tanggung jawab.
4. *Courtesy* menunjukkan sikap sopan santun dan hormat yang ditunjukkan dalam setiap perilaku.
5. *Sportmanships* menunjukkan seseorang yang tidak suka memprotes atau mengajukan ketidakpuasan terhadap masalah-masalah kecil.

Kecerdasan emosi merupakan suatu kapasitas yang mengidentifikasi seberapa tinggi tingkat kompetensi personal dan sosial dari orang yang bersangkutan. Jadi kecerdasan emosi diduga berkaitan erat dengan *organizational citizenship behaviour*. Adapun kecerdasan Emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman (2000) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan Emosi, yaitu:

1. *Self-awareness*, merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.
2. *Self-management* yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.
3. *Motivation* adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu

bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*social awareness*) merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe individu
5. *Relationship management* merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain akan mendorong terciptanya *organizational citizenship behaviour*.

Kepuasan kerja pegawai juga merupakan faktor yang sangat penting dalam menampilkan Perilaku Kewargaan Organisasional. Berikut ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2008):

1. *Turnover*
2. Tingkat ketidakhadiran (absen) kerja.
3. Umur
4. Tingkat pekerjaan
5. Ukuran organisasi

Selain kelima indikator tersebut penulis menambahkan faktor suasana lingkungan kerja untuk mengukur kepuasan kerja pegawai. Keadaan emosional yang menyangkut perasaan dan cara pandang pegawai tersebut terhadap pekerjaannya dengan nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pegawai yang bersangkutan memberikan perasaan menyenangkan atau tidak akan mendorong terciptanya *organizational citizenship behaviour*.

Faktor lain yang diduga dapat memperkuat timbulnya *organizational citizenship behaviour* adalah komitmen organisasi. Berikut ini komponen komitmen organisasi menurut Meyer, et al. dalam Sopiah (2008), yaitu:

1. Komitmen afektif (*affective commitment*).

Komitmen afektif mengarah pada *the employee's emotional attachment to, identification with, and involvement in the organization*. Ini berarti, komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional pegawai, identifikasi pegawai pada, dan keterlibatan pegawai pada organisasi. Dengan demikian, pegawai yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka memang ingin (*want to*) melakukan hal tersebut.

2. Komitmen kontinuans (*continuance commitment*).

Komitmen kontinuans berkaitan dengan *an awareness of the costs associated with leaving the organization*. Hal ini menunjukkan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri pegawai berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi.

3. Komitmen normative (*normative commitment*).

Komitmen normatif merefleksikan *a feeling of obligation to continue employment*. Dengan kata lain, komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti, pegawai yang memiliki komitmen normative yang tinggi merasa bahwa mereka wajib (*ought to*) bertahan dalam organisasi.

Semakin terikat pegawai tersebut secara emosional terhadap organisasi maka semakin ia ingin bertahan di organisasi tersebut, dan semakin tinggi pula tingkat kepeduliannya terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi secara keseluruhan atau *organizational citizenship behaviour*.

Dari uraian tersebut dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H₁ : Kecerdasan emosi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.
- H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.
- H₃ : Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.
- H₄ : Kecerdasan emosi, kepuasan kerja serta komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey. Penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan kepada orang-orang atau subjek dan merekam jawaban tersebut untuk kemudian dianalisis secara kritis (Gima, 2008).

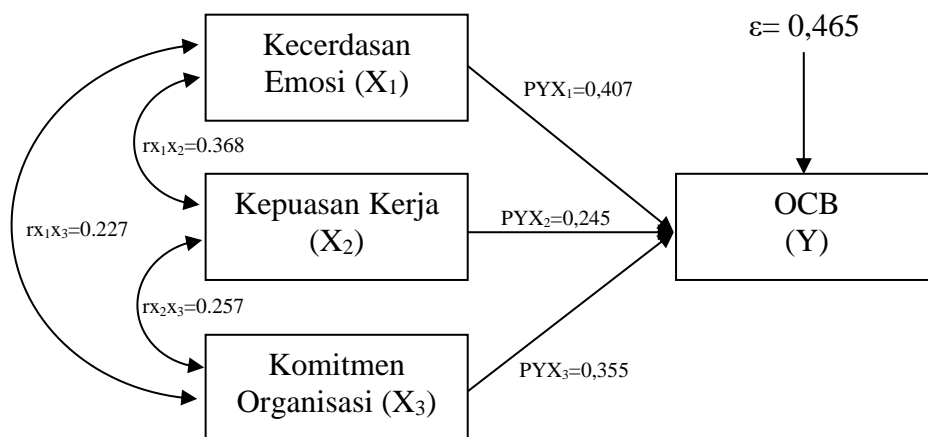
Populasi dalam penelian ini adalah jumlah pegawai Sekretariat Daerah kota Tasikmalaya sebanyak 256 pegawai. Untuk

menentukan sampel yang diambil penulis berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Husein Umar (2002) sehingga diperoleh ukuran sampel minimal sebesar minimal 72 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2003), *Proportionate Stratified Random Sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan *depth interview*.

Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosi (X₁), Kepuasan Kerja (X₂), dan Komitmen Organisasi (X₃) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) digunakan analisis jalur (*path analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosi (X₁), kepuasan kerja (X₂), dan komitmen organisasi (X₃) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y) di Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Adapun hubungan kausal antar variable dapat dilihat pada diagram jalur berikut ini:



Gambar 1. Hubungan Kausal antar variabel X₁, X₂, dan X₃ Terhadap Y

Dengan menggunakan program SPSS 16 diketahui nilai koefisien jalur variabel kecerdasan emosi (X_1) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y) sebesar 0,407, nilai koefisien jalur variabel kepuasan kerja (X_2) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y) sebesar 0,245, dan nilai koefisien jalur variabel komitmen organisasi (X_3) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y) sebesar 0,355. Sedangkan nilai korelasi antara kecerdasan emosi (X_1)

dengan kepuasan kerja (X_2) sebesar 0,368, nilai korelasi antara kecerdasan emosi (X_1) dengan komitmen organisasi (X_3) sebesar 0,227, sedangkan nilai korelasi antara kepuasan kerja (X_2) dengan komitmen organisasi (X_3) sebesar 0,257. Dari nilai koefisien jalur dan korelasi tersebut, kemudian digunakan untuk mencari pengaruh proporsional setiap variabel independen terhadap variabel dependen, rinciannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pengaruh Proporsional X_1 , X_2 , X_3 Terhadap Y

No	Interpretasi Analisis Jalur	Pengaruh	%
1	Pengaruh total kecerdasan emosi terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i>	0,235	23,5%
2	Pengaruh total kepuasan kerja terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i>	0,119	11,9%
3	Pengaruh total komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i>	0,181	18,1%
Total Pengaruh X_1, X_2, X_3 terhadap Y		0,535	53,5%
Pengaruh lain yang tidak diteliti		0,465	46,5%

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa variabel kecerdasan emosi mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 23,5%. Sedangkan variabel kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 11,9%. variabel komitmen organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 18,1%.

Total pengaruh secara proporsional variabel kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi sama dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu $0,235 + 0,119 + 0,181 = 0,535$. Dari nilai koefisien determinasi tersebut diketahui bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* secara simultan atau bersama-sama adalah sebesar 53,5%, sedangkan 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dapat diketahui bahwa pada Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya, kecerdasan emosi pegawai memiliki pengaruh paling besar terhadap *organizational citizenship behaviour*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dalam hal ini pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya dan perasaan pegawai lain, serta kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri pegawai dan dalam hubungannya dengan orang lain sangat berpengaruh pada penciptaan *organizational citizenship behaviour* yang merupakan perilaku yang bersifat sukarela bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Sedangkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling kecil terhadap *organizational citizenship behaviour*. Jika diamati,

terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian yaitu mengenai tingkat jabatan dalam hubungannya dengan kepuasan kerja yang memiliki poin terendah. Dari hasil *depth interview* dapat diketahui bahwa pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya kurang menyukai tantangan pekerjaan dalam jabatan yang semakin tinggi sehingga mereka menyatakan bahwa jabatan yang tinggi tidak memberikan jaminan akan kepuasan kerja. Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa, semakin baik kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai akan meningkatkan *organizational citizenship behaviour* pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya.

Pengujian Hipotesis

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,67 sedangkan hasil pengujian uji t diperoleh t_{hitung} kecerdasan emosi yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16 sebesar 3,676. Jadi, t_{hitung} kecerdasan emosi $> t_{tabel}$, sehingga dapat diartikan variabel kecerdasan emosi secara parsial mempunyai pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship behaviour* pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Kemampuan pegawai untuk mengenali perasaan mereka sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain akan mendorong terciptanya *Organizational citizenship behaviour*.

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,67 sedangkan hasil pengujian uji t diperoleh t_{hitung} kepuasan kerja yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16 sebesar 2,007. Jadi, t_{hitung} kepuasan kerja $> t_{tabel}$, sehingga dapat diartikan variabel kepuasan kerja secara parsial mempunyai pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship*

behaviour pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Keadaan emosional yang menyangkut perasaan dan cara pandang pegawai tersebut terhadap pekerjaannya dengan nilai balas jasa yang memang di inginkan oleh pegawai yang bersangkutan memberikan perasaan menyenangkan atau tidak akan mendorong terciptanya *Organizational citizenship behaviour*. Pegawai yang merasa nyaman ketika bekerja, merasa dipercaya dan merasa dihargai, akan melakukan sesuatu yang lebih dari yang ditugaskan.

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,67 sedangkan hasil pengujian uji t diperoleh t_{hitung} komitmen organisasi yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16 sebesar 2,291. Jadi, t_{hitung} komitmen organisasi $> t_{tabel}$, sehingga dapat diartikan variabel komitmen organisasi secara parsial mempunyai pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship behaviour* pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Semakin terikat pegawai tersebut secara emosional terhadap organisasi maka semakin ia ingin bertahan di organisasi tersebut, dan semakin tinggi pula tingkat kepeduliannya terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi secara keseluruhan atau *Organizational citizenship behaviour*.

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$) dan $df_1=3$ yang diperoleh dari $df_1=k-1$ serta $df_2=68$ yang diperoleh dari $df_2=n - k$. Dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah observasi/sampel. Maka, diperoleh F_{tabel} sebesar 2,51 sedangkan hasil perhitungan uji F diperoleh F_{hitung} yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16 sebesar 14,082. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga dapat diartikan variabel kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan mempunyai pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship behaviour*

pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kecerdasan emosi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi saling berhubungan. *Organizational citizenship behaviour* dipandang sebagai manifestasi dari kodrat manusia sebagai makhluk sosial maka akan dipengaruhi oleh kompetensi sosial yang dimiliki pegawai. Melalui kecerdasan emosi dapat diidentifikasi seberapa tinggi tingkat kompetensi personal dan sosial dari orang yang bersangkutan. Pegawai yang terampil dalam menjalin komunikasi yang efektif terhadap orang lain dan mampu dalam mengatasi emosi-emosi yang terjadi di lingkungan kerja menyebabkan terbentuknya *Organizational citizenship behaviour* pegawai tersebut. Seorang pegawai yang memiliki kecerdasan emosi yang baik yang mampu menangani emosinya sendiri, mampu membangkitkan semangat, serta merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dan juga mampu menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain dan menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim dapat membuat menciptakan komunikasi yang baik di antara pegawai sehingga meminimalisir bentrokan yang mungkin terjadi di antara pegawai. Semakin kecil kemungkinan perselisihan maka akan semakin kecil tingkat *turnover* dan tingkat mangkir kerja pegawai sehingga kepuasan kerja pegawai dapat tercipta. Dan jika kepuasan kerja pegawai tercipta maka akan dapat menciptakan komitmen pegawai yang dapat membuat pegawai untuk lebih loyal pada organisasi. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam menampilkan *Organizational citizenship behaviour*. Pegawai yang merasa seperti bekerja di rumah sendiri, dipercaya dan merasa berharga, akan melakukan sesuatu yang lebih dari yang sekadar diminta. Ini karena mereka merasa bekerja sambil bermain, mereka menikmati

apa yang dikerjakan sehingga tidak merasa berat melakukan kerja ekstra karena hak dan martabatnya dihargai dan dinilai penting. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosi yang baik dapat berpandangan positif untuk segala hal sehingga akan memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi. Komitmen pegawai terhadap organisasi sangatlah penting, karena jika para pegawai berkomitmen pada organisasi, mereka mungkin akan lebih produktif. Tingkat komitmen pegawai terhadap organisasi, sangatlah menentukan organisasi itu dalam mencapai tujuannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan maupun parsial mempunyai pengaruh yang berarti terhadap *organizational citizenship behaviour* pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. Adapun besarnya pengaruh secara total sebesar 53,5%, sedangkan 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial, variabel kecerdasan emosi mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 23,5%, variabel kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 11,9%, variabel komitmen organisasi mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* sebesar 18,1%.

Berkaitan dengan pentingnya *organizational citizenship behaviour* pegawai, instansi diharapkan untuk meningkatkan kecerdasan emosi pegawai dari sisi empati agar dapat meningkatkan intensitas komunikasi antar rekan kerja dan atasan dan lebih meningkatkan *sense of belonging* pegawai dengan cara meningkatkan program *benefit and service*.

REFERENSI

- Aldag, Ray., Reschke, Wayne. (1997). *Employee Value Added*. New York: Center for Organizational Effectiveness.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Goleman, D. (2000). *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*, Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gima Sugiana. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Cetakan Pertama. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Husein Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Edisi pertama. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevich *et.al.* (2011). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Malayu S.P Hasibuan. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., dan Bachrach, D.G. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions for Future Research*". *Journal of Management*.
- Robbins dan Judge. (2008). *Perilaku Organisasi, Buku 1, Cet. 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Srisinto. (2015). *Tinjauan Kasus Budaya Kerja Organisasi Pemerintah Menilik Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)*, diakses 1 Desember 2016, dari <http://pusdiklat.bps.go.id/index.php?r=artikel/view&id=329>
- Sugiyono. (2003). *Statistik Untuk Penelitian*, cetakan ketiga, Bandung: Alfabeta.
- Tang, L.T., dan Ibrahim. (1998). *Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in The United States and in The Middle East*. *Public Personnel Management*, Vol. 27.