

## KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) KARYAWAN RUMAH SAKIT

Feby Theresya Valentina Nababan<sup>1\*</sup>, Sutarto Wijono<sup>2</sup>  
Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon dengan jumlah sampel 113 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dua skala, yaitu Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (39 aitem  $\alpha = 0.905$ ) dan Skala Kecerdasan Emosi (20 aitem  $\alpha = 0.920$ ). Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon sebesar 14,9%. Penting bagi karyawan memaksimalkan kecerdasan emosi yang dimiliki agar dapat mendukung peningkatan *organizational citizenship behavior*.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosi, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan

### Abstract

This study aims to determine the significant influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior. This writer uses a quantitative approach. The population of this study was employees of Gunung Jati Hospital Cirebon City with a total subject number of 113 employees. The sampling technique used is *purposive sampling*. The data collection method uses two scales, namely the *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Scale (39 items  $\alpha = 0.905$ ) and the Emotional Intelligence Scale (20 items  $\alpha = 0.920$ ). The results showed there is a significant influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior in employees of Gunung Jati Hospital Cirebon City in total 14.9%. It is important for employees to maximize their emotional intelligence to support improvement in organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Emotional Intelligence, *Organizational Citizenship Behavior*, Employee

---

#### \*Corresponding Author:

Feby Theresya Valentina Nababan  
Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga  
Email: [febytheresyababan@gmail.com](mailto:febytheresyababan@gmail.com)

#### Article History

Submitted: 26 Oktober 2023  
Accepted: 06 Agustus 2024  
Available online: 15 September 2024

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan tempat bagi sekelompok tenaga terlatih dan terdidik untuk menangani masalah kesehatan secara kompleks maupun sederhana (Djalil et al., 2022). Tenaga medis memiliki tanggung jawab pekerjaan sebagaimana kesehatan merupakan faktor penting bagi pasien. Dengan demikian, kualitas tenaga kesehatan atau karyawan rumah sakit menjadi perhatian penting. Pada waktu tertentu, kepadatan pasien mengharuskan pekerja rumah sakit untuk mengemban tanggung jawab pekerjaan di luar *jobdesc*. Selain itu, karyawan yang cuti di waktu kepadatan pasien dapat mengganggu efektivitas terhadap pelayanan pasien. Manajemen sumber daya manusia di rumah sakit menjadi kunci dari efisiensi pelayanan rumah sakit. Pada waktu tertentu, karyawan dihadapkan pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana secara intuitif karyawan berpartisipasi aktif untuk mendukung karyawan lain dalam bentuk dukungan fisik tanpa ada unsur paksaan (Ningtyas et al., 2018). *Organizational citizenship behavior* tidak berdiri sendiri namun muncul karena adanya sifat ingin menolong atau rasa perhatian terhadap sesama (Hutagaol, 2020).

Menurut (Kloutsiniotis & Mihail, 2020) bahwa organisasi dengan tingkat *organizational citizenship behavior* tinggi yang terdapat pada karyawan dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih baik. Efisiensi dan efektivitas pada perusahaan akan mengalami peningkatan jika

terdapat perilaku *organizational citizenship behavior* baik di dalamnya. Selain itu, *organizational citizenship behavior* juga berperan pada kualitas hasil atas tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan tugasnya (Margahana, 2020; Soeltan et al., 2020). Menurut Gomes (2019) bahwa keberhasilan sebuah institusi tidak terlepas dari pengaruh *organizational citizenship behavior*. Menurut Organ (1988) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu yang melakukan pekerjaan di luar dari *jobdesc* secara eksplisit tetapi tetap memberikan kontribusi terhadap efektivitas fungsi organisasi. Menurut Organ (2006) terdapat 5 aspek untuk memperoleh *organizational citizenship behavior* yang baik yaitu *altruisme*, *courtesy*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan *civic virtue* yang akan membantu karyawan dalam membentuk *organizational citizenship behavior* yang baik.

Melalui hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti pada subjek yang merupakan karyawan medis dan non medis di salah satu rumah sakit Kota Cirebon, ditemukan bahwa terdapat 4 karyawan yang kesulitan beradaptasi ketika rumah sakit sedang kedatangan banyak pasien dan 2 karyawan sering mengeluh mengenai *jobdesc* di luar tanggung jawab dan beban kerja yang bertambah besar.

*Organizational citizenship behavior* berdampak pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan turunnya kinerja

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

dalam sebuah perusahaan jika dilakukan secara berlebihan oleh karyawan (He et al., 2019). Ada beberapa faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* di dalam sebuah organisasi. Menurut Mark (2017) salah satu faktor yang dapat memengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kecerdasan emosi. Menurut Widiani (2019) bahwa *self motivation* pada perawat dapat membentuk *organizational citizenship behavior* yang dipengaruhi secara signifikan oleh kecerdasan emosi. Menurut Setiyawan (2021) bahwa kecerdasan emosi yang baik pada setiap individu akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang memungkinkan adanya perilaku altruistik pada individu tersebut. Berdasarkan penelitiannya, Papoutsis et al (2019) mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan lebih mudah untuk memahami kebutuhan dan emosi pada individu lain sehingga dapat memberikan kontribusi lebih untuk sebuah perusahaan atau organisasi. Dari beberapa pendapat di atas dijelaskan bahwa kecerdasan emosi merupakan salah satu kemampuan dalam diri dalam menyadari dan memahami emosi dirinya sendiri maupun orang disekitar serta mampu mengelola dan mengendalikan emosi sebagai bentuk penyelesaian masalah dalam kehidupan yang berhubungan dengan lingkungan (Goleman, 2000). Pendapat lain oleh Robbins & Judge (2008), kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk merasakan dan bertindak berdasarkan isyarat dan informasi emosional.

Terdapat 5 dimensi yang digunakan dalam mengukur kecerdasan emosi yaitu kesadaran diri (*self awareness*) dengan mengenal dan memahami emosi, pengaturan diri (*self regulation*) dengan mengatur emosi, motivasi diri (*self motivation*) dengan menggunakan keinginan untuk bergerak dan membimbing diri, empati (*emphaty*) dengan memahami perasaan dan perspektif orang lain, dan keterampilan sosial dengan memberikan respons emosi yang baik. Menurut penelitian oleh Grahandika (2021), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior*.

Adanya perbedaan dengan penelitian sebelumnya mendorong peneliti untuk kembali melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* kepada karyawan medis dan non medis Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan dalam penelitian ini, perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti tulis berfokus pada pengaruh kecerdasan emosi terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* tanpa variabel tambahan yang memengaruhi. Dengan memfokuskan kembali fokus penelitian pada pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* yang memungkinkan penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Selain itu, terdapat perbedaan dalam jenis

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

penelitian dan analisis data dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang berfokus untuk membuktikan hipotesis dari penelitian yaitu terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan populasi pada penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu 113 karyawan di Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon dengan karakteristik karyawan aktif dan tetap yang berusia 23-40 tahun. Karakteristik tersebut dipilih karena peneliti memfokuskan penelitian kepada karyawan yang sudah cukup beradaptasi dengan rekan kerja secara keseluruhan baik itu medis maupun non medis.

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan jawaban dan penjelasan bagaimana kecerdasan emosi dapat menjadi salah satu faktor dalam membantu karyawan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan teknik sampling nonprobability sampling untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon. Partisipan dalam penelitian adalah karyawan aktif yang berjumlah 113 orang

dengan karakteristik partisipan, yaitu: karyawan medis dan non medis yang aktif dan tetap dan telah bekerja minimal selama 6 bulan dengan rentang usia 23-40 tahun. Keterlibatan partisipan dalam penelitian ini, akan diminta untuk mengisi lembar persetujuan (*informed consent*) terlebih dahulu sebagai bagian dari prosedur penelitian. Data demografi partisipan menunjukkan sebagian besar peserta berjenis kelamin perempuan (54.9%), berusia 24 tahun (16.8%), dan lama bekerja 2 tahun (28.3%).

Pengumpulan data menggunakan skala psikologi (kuesioner) yang dibagikan secara langsung kepada 113 partisipan di Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon. Skala pengukuran menggunakan skala kecerdasan emosi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Skala kecerdasan emosi menggunakan skala milik Goleman (2009) yang telah dimodifikasi oleh Singh (2004). Skala kecerdasan emosi terdiri dari 59 aitem yang mencakup 5 aspek. Aspek pertama berkaitan dengan kesadaran diri dan contoh aitemnya, yaitu "Saya mampu memahami suasana hati sendiri". Aspek kedua berkaitan dengan pengaturan diri dan contoh aitemnya, yaitu "Saya dapat menyelesaikan masalah dengan rileks". Aspek ketiga berkaitan dengan motivasi diri dan contoh aitemnya, yaitu "Saya berusaha mencapai tujuan yang saya inginkan". Aspek keempat berkaitan dengan empati dan contoh aitemnya, yaitu "Saya coba memahami harapan orang lain". Aspek kelima berkaitan dengan kemampuan sosial dan contoh aitemnya, yaitu

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

“Saya seorang komunikator yang baik”. Pada skala kecerdasan emosi menggunakan pilihan jawaban berdasarkan model *Likert*, yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), dan sangat tidak sesuai (STS). Nilai *Cronbach’s Alpha* skala kecerdasan emosi sebesar 0.830.

Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menggunakan skala milik Organ (2006) yang telah dimodifikasi oleh Chiang & Hsieh (2012). Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari 22 aitem yang mencakup 5 aspek. Aspek pertama berkaitan dengan *altruisme* dan contoh aitemnya, yaitu “Saya bersedia membantu karyawan baru tanpa diminta”. Aspek kedua berkaitan dengan *courtesy* dan contoh aitemnya, yaitu “Saya tidak menyalahgunakan hak rekan kerja lain”. Aspek ketiga berkaitan dengan *civic virtue* dan contoh aitemnya, yaitu “Saya cenderung mengikuti perubahan dalam perusahaan”. Aspek keempat berkaitan dengan

*sportsmanship* dan contoh aitemnya, yaitu “Saya terkadang menemukan kesalahan yang dilakukan perusahaan”. Aspek kelima berkaitan dengan *conscientiousness* dan contoh aitemnya, yaitu “Saya merupakan salah satu karyawan yang paling teliti”. Pada skala *organizational citizenship behavior* menggunakan pilihan jawaban berdasarkan model *Likert*, yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS), dan sangat tidak sesuai (STS). Nilai *Cronbach’s Alpha* skala kecerdasan emosi sebesar 0.912.

Penelitian ini menggunakan analisis persamaan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kecerdasan emosi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon. Perhitungan penelitian menggunakan bantuan program *IBM SPSS version 21 for Windows*.

## HASIL

**Tabel 1**  
**Statistik Deskriptif Kecerdasan Emosi dan *Organizational Citizenship Behavior***

	Kategori	F	%
Kecerdasan Emosi	Tinggi	22	19.5
	Sedang	79	69.9
	Rendah	12	10.6
	Jumlah	113	100
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Tinggi	26	23
	Sedang	69	61.1
	Rendah	18	15.9
	Jumlah	113	100

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

Kategori variabel penelitian pada Tabel 1, menunjukkan kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon sebagian besar berada pada kategori sedang sebesar 69.9%. Kemudian pada variabel *organizational citizenship behavior* sebagian besar berada pada kategori sedang sebesar 61.1%.

**Uji Normalitas**

Hasil dari uji normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov Test untuk variabel kecerdasan emosi nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 1.272 dengan nilai *Asymp.Sig*  $0.078 \geq 0.05$ . Pada variabel *organizational*

*citizenship behavior* nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 1.345 dengan nilai *Asymp.Sig*  $0.054 \geq 0.05$ . Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kedua variabel memiliki sebaran data yang berdistribusi normal.

**Uji Linearitas**

Berdasarkan hasil uji linearitas kecerdasan emosi (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon, diperoleh nilai sig. = 0.675 ( $p \geq 0.05$ ) sehingga menunjukkan ada pengaruh yang linear signifikan kecerdasan emosi (X) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y).

**Tabel 2**  
**Regresi Linier Sederhana**

Variabel	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Kecerdasan Emosi	$R^2 = .149^*$

\* $p < .01$

Dari hasil uji regresi linier sederhana Tabel 2, diketahui bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 14.9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**DISKUSI**

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon. Hasil penelitian tersebut mungkin disebabkan oleh pertama, sebagian karyawan menganggap

bahwa kecerdasan emosi adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi *organizational citizenship behavior*. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil temuan Akhtar (2017) yang menyatakan bahwa salah satu faktor *organizational citizenship behavior* adalah kecerdasan emosi dan temuan Goleman (2005) yang mengemukakan bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor penting yang dapat menentukan kesuksesan dalam hidup (b) Sebagian karyawan mengatakan bahwa ketika mereka bekerja perlu menggunakan kecerdasan emosi agar dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* dalam bekerja. Pernyataan tersebut

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

didukung oleh hasil temuan Sy (2004) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki cerdas emosional mampu mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja dan meningkatkan *organizational citizenship behavior* dan temuan oleh Thani et al. (2022) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang kompeten terlepas dari disiplin yang dimiliki dapat menjadi pemantau perilaku *organizational citizenship behavior* yang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Abdi (2019) yang berjudul "*Effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior: The Case of Commercial Bank of Ethiopia*" menyatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* yang berarti kecerdasan emosi memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Indriani et al. (2022) "*The Effect of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior(OCB) on Nurse Performance at Mitra Sejati Hospital Medan*" bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ningsih & Prastiwi (2022) bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Menurut Akhtar, dkk (2017) salah satu faktor *organizational citizenship behavior* adalah kecerdasan emosi. Temuan tersebut sejalan dengan Setiyawan (2021) yang memberikan

penjelasan bahwa kecerdasan emosi yang tinggi akan meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Karyawan mampu memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik dengan didukung oleh kecerdasan emosi yang baik. Kemampuan seseorang dalam menyadari dan memahami emosi dirinya sendiri maupun orang disekitarnya serta mampu mengelola dan mengendalikan emosi sebagai bentuk penyelesaian masalah dalam kehidupan yang berhubungan dengan lingkungan disebut dengan kecerdasan emosi.

Berdasarkan *affective events theory*, emosi yang dimiliki dan dirasakan oleh individu akan memengaruhi perilaku di tempat kerja. Emosi akan merespon kejadian dalam lingkungan kerja, termasuk semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan, variasi tugas, dan tuntutan pekerjaan. Lingkungan kerja akan menciptakan kejadian kerja yang dapat memicu reaksi emosi positif atau negatif. Individu yang memiliki skor kecerdasan emosi rendah akan lebih mungkin memberikan reaksi kuat pada kejadian negatif dan respon emosi pada kejadian tertentu dapat berubah, tergantung pada mood. Sehingga emosi memengaruhi sejumlah variabel kinerja dan kepuasan seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Schermerhorn, Osborn, Uhl-Bien, dan Hunt (2012), individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan pandai mengetahui dan mengelola emosi diri sendiri dan membaca emosi orang lain. Sehingga

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

individu akan tampil lebih baik saat berinteraksi dengan orang lain di situasi kerja maupun kehidupan sehari-hari. Korkmaz dan Arpaci (2009), juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat individu puas dengan pekerjaan mereka dan menggerakkan dirinya untuk membalas serta berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi dengan berperilaku sukarela melebihi tugasnya (OCB).

Karyawan yang mampu mengenali emosi dan mampu mengekspresikan emosi dengan tepat dapat menghindari banyak masalah dalam hubungannya dengan rekan karyawan. Secara keseluruhan, karyawan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan berupaya membantu rekan karyawan yang mengalami kesulitan dalam hubungan interpersonal. Sehingga, karyawan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi akan diikuti dengan munculnya *organizational citizenship behavior* yang tinggi di rumah sakit. *Organizational citizenship behavior* karyawan dalam penelitian ini ditunjukkan dengan indikator menggantikan rekan kerja yang berhalangan masuk kerja (*altruisme*), menghadiri rapat, memberi perhatian pada fungsi yang dapat membantu citra rumah sakit, memberi perhatian pada pertemuan-pertemuan penting, membantu mengatur kebersamaan departemen di rumah sakit (*civic virtue*), menjaga hubungan antar rekan kerja, mengikuti

perubahan dan perkembangan dalam rumah sakit (*courtesy*), tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai (*conscientiousness*), dan tidak mengeluh tentang pekerjaan (*sportsmanship*).

Tingkat kategorisasi kecerdasan emosi pada karyawan Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon pada 113 orang berdasarkan data menunjukkan bahwa karyawan di rumah sakit memiliki kecerdasan emosi dengan kategori rendah dengan persentase 10.6%, kategori sedang dengan persentase 69.9%, dan kategori tinggi dengan persentase 19.5%. Pada *organizational citizenship behavior* terdapat hasil kategori rendah dengan persentase 15.9%, kategori sedang dengan 61.1%, dan kategori tinggi dengan 23%. Sehingga data tersebut dapat menunjukkan karyawan di Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon memiliki kecerdasan emosi dan *organizational citizenship behavior* dengan kategori sedang dan menunjukkan bahwa karyawan rumah sakit tersebut masih kurang menerapkan kecerdasan emosi dalam membangun hubungan antar karyawan, membangun budaya tolong-menolong antar karyawan, membangun rasa kepekaan terhadap pekerjaan maupun rekan kerja. Pendapat ini didukung oleh Fiftyani (2020), karyawan masih belum terlibat aktif dalam kegiatan rumah sakit, kurang mengembangkan potensi dalam diri dan hanya menunggu perintah dari atasan.

Penelitian ini memiliki kelemahan, diantaranya adalah partisipan sadar dan

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

mengerti tujuan dari penelitian ini dilakukan sehingga dapat bersifat bias, kurang adanya pengawasan secara ketat ketika pengambilan data dilakukan, adanya salah mengartikan intruksi oleh partisipan yang mengisi skala sehingga ada kemungkinan terjadinya *faking good*.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di Rumah Sakit Gunung Jati Kota Cirebon sebesar 14.9%.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang diharapkan dapat mengembangkan penelitian berbagai variabel yang terkait dengan kecerdasan emosi dan *organizational citizenship behavior*. Selain itu, perlu ditambah populasi tidak hanya di rumah sakit tetapi di tempat lain dengan menggunakan sampel yang lebih representatif. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan pengawasan yang lebih ketat ketika pengambilan data sehingga kecurangan dapat diminimalisir selama pengamabilan data berlangsung. Kemudian, peneliti selanjutnya diharapkan lebih jelas ketika memberikan intruksi sehingga dapat meminimalisir terjadinya *faking good*. Pada pihak karyawan diharapkan dapat meningkatkan kecerdasan emosi dalam melakukan tugas-tugas pekerjaannya dengan

harapan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hal ini dapat dilakukan melalui konsultasi, mengikuti pelatihan, atau diskusi dengan atasan. Pada Pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat memberikan dorongan terhadap setiap karyawan agar dapat mengembangkan kecerdasan emosi mereka dalam menghadapi tugas-tugas pekerjaan di rumah sakit, diharapkan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dapat dilakukan melalui diskusi dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan, kemudian konsultasi maupun pelatihan dalam meningkatkan kecerdasan emosi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M., & Shahid, A. (2017). The effect of emotional intelligence on employee's job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(3), 2-8.
- Azimi, E. (2017). The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior of elementary school teachers of region 1 of Karaj. *International Academic Journal of Accounting and Financial Management*, 4(1), 79-88.
- Aziza, N., & Andriany, L. M. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 1(1), 50-65.
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship

## KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)

### KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON

Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

- behavior. *International journal of hospitality management*, 31(1), 180-190.
- Djalil, M. A., Idris, S., & Kuala, U. S. (2022). \*Iswahyudi, Muslim A Djalil and Sofyan Idris Management Department, Universitas Syiah Kuala, Indonesia [http://doi.org/10.35409/IJBMER.2022.3357.5\(01\)](http://doi.org/10.35409/IJBMER.2022.3357.5(01)), 51–61.
- Edwardin, Laras Tris A. S. 2006. Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan emosi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT POS Indonesia (Persero) se Kota Semarang). *Tesis*.Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Goleman, D. (2000). *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2004). *Primal leadership: kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, A. M. (2019). Organizational citizenship behavior and team performance: a multiple level study in Indian higher education institutions. [https://doi.org/10.21511/ppm.16\(3\).2018.35](https://doi.org/10.21511/ppm.16(3).2018.35)
- Grahandika, G., & Wijayati, D. T. (2021).Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1349-1359.
- Haider, A., & Nadeem, S. (2014). The relationship between emotional intelligence (EI) and organizational citizenship behaviour (OCB): The moderating role of Islamic work ethics (IWE). *ASEAN Journal of Psychiatry*, 16(1), 95-105.
- He, J., Zhang, H., Morrison, A. M., & Morrison, A. M. (2019). *The impacts of corporate social responsibility on organization citizenship behavior and task performance in hospitality A sequential mediation model*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0378>
- Hidayat, A. Y., & Muhdianto, M. (2021). Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening. *UMMagelang Conference Series*, 658–673.
- Hutagaol, D. T. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan bank permata devisi network operation medan.
- Ibrahim, A. K., Kelly, S. J., Adams, C. E., & Glazebrook, C. (2013).A systematic review of studies of depression prevalence in university students. *Journal of psychiatric research*, 47(3), 391-400.
- Kloutsiniotis, P. V, & Mihail, D. M. (2020).Emotional intelligence as an important asset for HR in organizations: Attitudes and working variables. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12(2), 21.
- Kristano, J. N., & Wijono, S. (2022). Kecerdasan emosi dan organizational citizenship behavior pada karyawan event organizer di salatiga. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9).
- Margahana, H. (2020). The role of organizational citizenship behavior (OCB) towards growth and development of the company. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), Peer Reviewed – International Journal E-ISSN : 2614-1280 P-ISSN 2622-4771*. 2020(2), 303–309.
- Mark, J. A. (2017). *Journal of Accounting & The*

## KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)

### KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON

Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

- Effect of Emotional Intelligence on Employee ' s Job Performance : the Moderating Role of Perceived Organizational Support.* 6(3).  
<https://doi.org/10.4172/2168-9601.1000243>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators. *Personality and Individual Differences*, 116, 281-288.
- Muhdar, D. (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan (1st ed.)*. Sultan Amai Press.
- Naway, F. A. (2017). *Organizational Citizenship Behavior*. Ideas Publishing.
- Naway, F. A., & Haris, I. (2017). The effect of career development, perception of organizational justice and job satisfaction on teacher's organizational citizenship behavior. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 17-21.
- Nawaz, N., & Gomes, A. M. (2018). Organizational citizenship behavior and team performance: a multiple level study in Indian higher education institutions. *Problems and Perspectives In Management*, 16(3), 443.
- Ningtyas, R. (2018). Pengaruh OCB (Organizational Citizenship Behavior), Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Individu terhadap Kinerja Pegawai di Kantor UPT Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Timur.
- Ningsih, L. K., & Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2022). Improving the Performance of Hospital Employees Reviewed from the Perspective of Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior, and Organizational Commitment. *International Journal of Social Science and Business*, 6(1).
- Nurrohmat, N. (2022). The effects of professionalism and behavior by organizational citizenship (OCB) as mediating variables on the effect of personality on performance (a study on Makassar Police). *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(4), 1040-1058.
- Organ, D. W., et all. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, Consequences*. California: Sage Publication.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington books/DC heath and com.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Papoutsis, C., Drigas, A., & Skianis, C. (2019). *Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations : Attitudes and Working Variables*. 12(2), 21-35.
- Pigome, H. (2019). Pengaruh Kecerdasan emosi, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Provinsi Papua (*Doctoral dissertation*, Universitas Bosowa).
- Pinsonneault, A., & Kraemer, K. (1993). Survey research methodology in management information systems: an assessment. *Journal of management information systems*, 10(2), 75-105.
- Purwanto, A. (2020). Effect of organizational citizenship behavior, work satisfaction and organizational commitment toward indonesian school performance. *Sys Rev Pharm*, 11(9), 962-971.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi Ke-Duabelas*. Jakarta: Salemba Empat.

**KECERDASAN EMOSI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNUNG JATI KOTA CIREBON**  
Feby Theresya Valentina Nababan, Sutarto Wijono

---

- Robbins, S., & Judge, T. A. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setiyawan. (2021). Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Nabil Convection MSME Employees. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 12(2), 157–166. <https://doi.org/10.23887/jibk.v12i2.34015>
- Singh, S. (2004). Development of a measure of emotional intelligence. *Psychological Studies-University of Calicut*, 49, 136-141.
- Siregar, B., Nasution, A. B. A., & Fahmi, F. (2016). Integrated pollution monitoring system for smart city. *International Conference on ICT For Smart Society (ICISS)*, 49–52.
- Soelton, M., Visano, N. A., Noermijati, N., Ramli, Y., Syah, T. Y. R., & Sari, Y. J. (2020). The implication of job satisfaction that influence workers to practice organizational citizenship behavior (OCB) in the work place. *Archives of Business Review*.8(5).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Pengaruh kecerdasan emosi dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior. *Udayana University*.
- Sy, T., & Cote, S. (2004). Emotional intelligence: A key ability to succeed in the matrix organization. *Journal of Management Development*, 23(5), 437-455.
- Syaifudin, A., Kirana, K. C., & Septiarini, E. S. (2021). Analisis impresi kecerdasan emosional, self-efficacy dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi pada PT. BPR bank bantu). *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 9(1), 49-59.
- Thani, A. K. A., Hashim, M. Z., Mansor, F. A., Muhammad, N., Shamsuddin, N., & Amran, A. (2022). Work Involvement as A Moderating Effect in Relationship between Person-Supervisor Fit and Organizational Citizenship Behavior in Public Sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(4), 289-301.
- Wang, H., Law, K. S., Hackett, R. D., Wang, D., & Chen, Z. X. (2005). Leader-member exchange as a mediator of the relationship between transformational leadership and followers' performance and organizational citizenship behavior. *Academy of management Journal*, 48(3), 420-432.
- Widiani, N. P., Putri, I. G. A. M. A. D., Sari, M. M. R., & Wirajaya, I. G. A. (2019). *The Effect of Love of Money and Emotional Intelligence on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediating Variable*. 5(1), 39–49.