

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN ORGANISASI, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT METROPOLITAN RETAILMART SOLO BARU

Erika Yulia Agustin ¹⁾
Untung Sriwidodo ²⁾
Suprayitno ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ erikayuliaagustin@gmail.com

²⁾ untung_sriwidodo@yahoo.com

³⁾ suprayitno29@yahoo.co.id

ABSTRACT

PT Metropolitan Retailmart Solo Baru is a retail company in the field of fashion, hearts run company trying to improve the operational activities of employees boarding costs. The purpose of research is to analyze the significance of the influence of emotional intelligence, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior on employee performance as well as the dominant variable influence on employee performance. Emotional intelligence significantly influence employee performance. Organizational commitment significantly influence employee performance. Organizational Citizenship Behavior significant influence on employee performance. Organizational commitment variables are variables that dominant influence on employee performance. F test results obtained p-value of $0,000 < 0,05$ means that the model used to test the effect of independent variables of emotional intelligence, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior on employee performance is appropriate. The results of the analysis of the coefficient of determination is obtained is known that the influence exerted by the independent variable of emotional intelligence, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior of the dependent variable is the performance of employees is 55,5% while the rest ($100\% - 55,5\%$) = 44,5% influenced by other factors beyond the variables studied.

Keywords: *emotional intelligence, organizational commitment, organizational citizenship behavior, employee performance*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia yang baik dapat menghasilkan kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. “Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan” (Bangun, 2012: 231). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari karyawan untuk perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Kinerja yang tinggi dapat dipengaruhi dari sumber daya yang berkualitas. Untuk mendukung sumber daya manusia

yang berkualitas dan kinerja yang tinggi dapat dimulai dari setiap individu karyawan perusahaan, seperti kecerdasan emosional karyawan, komitmen organisasi dan sikap *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimiliki pada setiap karyawan.

Karyawan harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi tempat karyawan itu berkerja serta mampu mengatur emosional pada dirinya sendiri dalam menghadapi masalah yang terjadi. “Seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosional orang

lain” (Efendi dan Sutanto, 2013: 2). Hasil penelitian (Fitriastuti, 2013) menemukan bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik. “Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengelola emosional diri sendiri dan kemampuan untuk menangani orang lain” (Wirawan, 2009: 107). Emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu dimana keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang, menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Kemampuan mengelola emosi, seorang karyawan akan merasakan dan memunculkan emosional positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya.

Faktor lain yang dapat mendukung kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. “Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi” (Robbins dan Judge, 2009: 100). “Komitmen diartikan kemampuan seseorang dalam menjalankan kewajiban, bertanggung jawab dan janji yang membatasi seseorang untuk melakukan sesuatu” (Fitriastuti, 2013: 104). Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung dalam organisasi dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Komitmen organisasional tidak hanya memiliki arti loyalitas pasif, tetapi juga melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasi. Semakin tinggi komitmen, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang untuk diarahkan pada tindakan yang sesuai dengan standar kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan (Fitriastuti, 2013), menyatakan bahwa komitmen organisasi sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal, memanfaatkan kemampuan

dan keterampilannya dengan bersemangat, ketika memiliki komitmen organisasi yang tinggi.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan perilaku individu secara sukarela (tanpa pemaksaan), secara tidak langsung (eksplisit) diakui secara resmi dalam sistem penghargaan. Hal ini juga mengatakan bahwa OCB adalah perilaku bebas (*diskresioner*), secara tidak langsung untuk mendapatkan apresiasi dari *reward* yang formal. OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan karena apabila karyawan memiliki sikap yang dengan sukarela membantu tugas-tugas tambahan hal tersebut akan membantu dalam produktivitas perusahaan. Secara sederhana, OCB dapat berbentuk perilaku karyawan yang membantu memecahkan permasalahan orang lain yang di luar kewenangan dan tanggung jawabnya. Sebagai contoh, karyawan yang secara aktif berpartisipasi dalam pertemuan tim ketika membicarakan perbaikan dan pembenahan pekerjaan, atau karyawan senior (telah berpengalaman) yang memberikan pelatihan kepada karyawan baru diluar jam kerjanya. Perilaku-perilaku tersebut secara normatif dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja baik secara *team work* maupun organisasional.

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna membantu (Fitriastuti, 2013: 106). OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku yang dilakukan karyawan diluar tugas utamanya, akan tetapi perilaku ini diinginkan dan berguna bagi organisasi tersebut. OCB merupakan sikap yang banyak diharapkan organisasi untuk dimiliki karyawannya. Hal tersebut dikarenakan OCB dianggap menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak

atau rekompensasi. Jika dilihat lebih jauh, OCB adalah faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan.

PT Metropolitan Retailmart Solo Baru merupakan perusahaan retail di bidang *fashion* yang berkedudukan di Jl Ir. Soekarno Solo Baru. Untuk mengelola perusahaan retail di bidang *fashion* dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

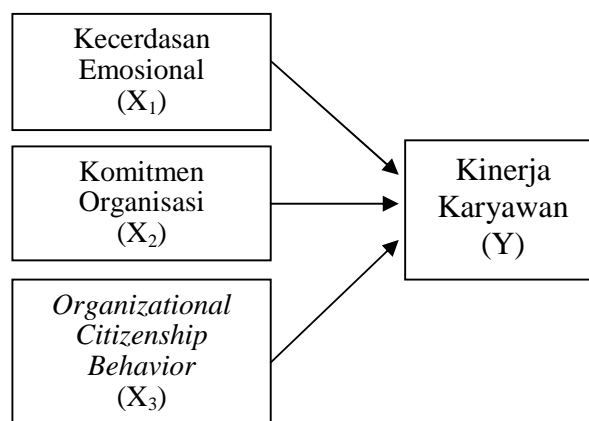
Pada wawancara yang dilakukan kepada Kepala divisi PT Metropolitan Retailmart Solo Baru bahwa karyawan sudah dengan baik melakukan tugas yang diberikan oleh atasannya namun terdapat beberapa karyawan yang masih belum memiliki inisiatif untuk mengerjakan tugasnya sehingga atasan masih harus tetap memberikan tugas kepada karyawan tersebut sehingga keterlibatan kerja di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru masih kurang. Selain itu belum ada kesadaran karyawan yang memiliki sikap sukarela untuk membantu mengerjakan tugas rekannya secara sukarela yang dapat membantu meringankan pekerjaan dan tugas yang dikerjakan menjadi lebih cepat selesai dan kinerja perusahaan dapat lebih efektif. Kondisi tersebut mengakibatkan kinerja karyawan belum optimal, sehingga pekerjaan yang dilakukan karyawan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh pimpinan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Ticoalu (2013) yang meneliti dengan judul: *Organizational Citizenship Behavior* dan *Komitmen Organisasi* Pengaruhnya terhadap *Kinerja Karyawan*. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa OCB dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Utama Manado. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ticoalu (2013) terletak pada penggunaan variabel komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel independen, dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen. Perbedaannya terletak pada penambahan variabel independen yaitu kecerdasan emosional, serta responden dan lokasi penelitian yang berbeda

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan serta variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan:

- Kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel independen
- Kinerja karyawan sebagai variabel dependen

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru.
- H2: Ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru.
- H3: Ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru.
- H4: Komitmen organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, jenis data yang digunakan adalah data

kualitatif dan data kuantitatif, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru yang berjumlah 83 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 orang, sehingga penelitian ini merupakan penelitian sensus. Metode pengumpulan data yang digunakan: kuesioner dan dokumentasi. Definisi operasional variabel dan pengukurannya adalah sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru dalam merasakan dan memahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosional yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efektif, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik. Variabel kecerdasan emosional diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator kecerdasan emosional meliputi:

- a. Mengenali emosional diri
- b. Mengelola emosi
- c. Memotivasi diri sendiri
- d. Mengenali emosional orang lain
- e. Membina hubungan (Goleman, 2009: 58).

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru mengenai loyalitas pekerja terhadap organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan dari anggota organisasi untuk mengungkapkan perhatiannya pada organisasi dan hal tersebut berlanjut pada kesuksesan dan kesejahteraan. Variabel komitmen organisasi diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator komitmen organisasi sebagai berikut:

- a. Adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan atas nilai tujuan organisasi
- b. Adanya keinginan yang pasti untuk mempertahankan keikutsertaan dalam organisasi.
- c. Penerimaan terhadap tujuan organisasi

- d. Keinginan untuk bekerja keras
- e. Hasrat untuk bertahan menjadi bagian dari organisasi (Narimawati, 2005: 19).

3. *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior yaitu sebuah perilaku positif, dalam hal ini adalah perilaku karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru dalam membantu pekerjaan individu lain yang ditunjukkan oleh seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun indikator *Organizational Citizenship Behavior* yang digunakan dalam penelitian:

- a. *Altruism* (perilaku menolong)
- b. *Conscientiousness* (perilaku kehati-hatian)
- c. *Sportmanship* (perilaku toleransi)
- d. *Courtesy* (menghargai hubungan)
- e. *Civic Virtue* (mengikuti perubahan organisasi) (Purba dan Seniati, 2004: 106).

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Variabel kinerja karyawan diukur dengan menggunakan skala Likert. Adapun indikator kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Kuantitas Kerja
- b. Kualitas Kerja
- c. Pemanfaatan Waktu
- d. Tingkat Kehadiran
- e. Kerjasama (Mathis dan Jackson, 2006: 78).

Penelitian ini menggunakan data yang bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert lima poin yaitu: mulai dari Sangat Setuju (SS = 5); Setuju (S = 4); Netral (N = 3); Tidak Setuju (TS = 2) dan Sangat Tidak Setuju (STS = 1). Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan meng-

gunakan rumus Korelasi Pearson, kriteria pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi = 0,05. Butir instrumen dinyatakan valid jika menghasilkan $p\text{ value} < 0,05$. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan *software SPSS 21 for Windows*. Menurut Nunally suatu konstruk dikatakan reliabel apabila hasil pengujian menghasilkan *Cronbach Alpha* > 0,60 sebaliknya suatu konstruk dinyatakan tidak reliabel apabila menghasilkan *Cronbach Alpha* 0,60 (Imam Ghazali, 2005: 140).

Teknik analisis data menggunakan:

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji multikolinearitas bertujuan mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *Varians Inflation Factor (VIF)* yang dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS.
 - b. Uji autokorelasi dilakukan dengan uji *Run* bertujuan untuk melihat apakah data residual terjadi secara random atau tidak.
 - c. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glejser*, yaitu dengan cara meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen.

d. Uji normalitas atas residual dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* melalui alat bantu komputer program SPSS 21.

2. Pengujian Hipotesis
Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang dijadikan sampel penelitian adalah seperti tabel 1 berikut:

2. Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil uji validitas instrumen adalah seperti tabel 2 di bawah ini:

Berdasarkan hasil uji validitas mengenai variabel yaitu kecerdasan emosional (X_1) sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, komitmen organisasi (X_2) sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$, dan kinerja pegawai (Y) sebanyak 5 item kuesioner dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$.

Tabel 1: Gambaran Umum Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	38	45,78
	Perempuan	45	54,22
	Jumlah	83	100,00
Usia	< 25	22	26,51
	25 – 40	55	66,27
	> 40	6	7,23
	Jumlah	83	100,00
Masa Kerja	< 4 Tahun	13	15,66
	4 – 8 Tahun	64	77,11
	> 8 Tahun	6	7,23
	Jumlah	83	100,00
Tingkat Pendidikan	SMA	65	78,31
	Diploma	4	4,82
	S-1	14	16,87
	Jumlah	83	100,00

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Tabel 2: Uji Instrumen Penelitian

Variabel	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	No. Item	<i>p-value</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kecerdasan emosional	1.	0,000	Valid	0,780	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Komitmen organisasi	1.	0,000	Valid	0,769	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
OCB	1.	0,000	Valid	0,846	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		
Kinerja karyawan	1.	0,000	Valid	0,851	Reliabel
	2.	0,000	Valid		
	3.	0,000	Valid		
	4.	0,000	Valid		
	5.	0,000	Valid		

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Tabel 3: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance (0,802); (0,589); (0,759) > 0,1 VIF (1,246); (1,697); (1,575) < 10	Tidak ada multikolinearitas
Uji autokorelasi	p (0,741) > 0,05	Tidak ada autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p (0,785); (0,905); (0,924) > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	p (0,911) > 0,05	Residual normal

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Hasil uji reliabilitas mengenai variabel kecerdasan emosional (X_1) sebesar 0,780, komitmen organisasi (X_2) sebesar 0,769, *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) sebesar 0,849 dan kinerja pegawai (Y) sebesar 0,851 menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi linear ganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan

yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil seperti tabel 3 di atas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

Tabel 4: Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien	t	Sig.
Constant	3,240	1,555	0,124
Kecerdasan Emosional	0,198	2,156	0,034
Komitmen Organisasi	0,391	4,176	0,000
OCB	0,274	3,417	0,001

Adjusted R Square = 0,555
F-hitung = 35,151
Sig. F = 0,000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$Y = 3,240 + 0,198X_1 + 0,391X_2 + 0,274X_3$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah:

- a : 3,240 artinya jika kecerdasan emosional (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) sama dengan nol, maka kinerja karyawan (Y) adalah positif.
- b₁ : 0,198 artinya pengaruh variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) positif, artinya apabila kecerdasan emosional karyawan meningkat, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan (Y), dengan asumsi variabel komitmen organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) dianggap tetap.
- b₂ : 0,391 artinya pengaruh variabel komitmen organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) positif, artinya apabila komitmen organisasi meningkat, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan (Y), dengan asumsi variabel kecerdasan emosional (X_1) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) dianggap tetap.
- b₃ : 0,274 artinya pengaruh variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y) positif, artinya apabila *Organizational Citizenship Behavior* meningkat maka dapat meningkatkan kinerja karyawan

(Y), dengan asumsi variabel kecerdasan emosional (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) dianggap tetap.

Dari analisis tersebut, maka variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah variabel komitmen organisasi (X_2), karena nilai koefisien regresinya paling besar yaitu 0,391 di antara koefisien regresi variabel bebas yang lain (kecerdasan emosional (X_1) sebesar 0,198 dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) sebesar 0,274), sehingga hipotesis ke-4 yang menyatakan: “Komitmen organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

5. Uji t

- a. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan
Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,034 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y), sehingga hipotesis ke-1 yang menyatakan: “Ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.
- b. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan
Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), sehingga hipote-

sis ke-2 yang menyatakan: “Ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

- c. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan
Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y). sehingga hipotesis ke-3 yang menyatakan: “Ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

6. Uji F (Uji Ketepatan Model)

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti model yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) sudah tepat.

7. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai *Adjusted R Square* = 0,555 berarti diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) sebesar 55,5% sedangkan sisanya $(100\% - 55,5\%) = 44,5\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,034 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y), sehingga hipotesis ke-1 yang menya-

takan: “Ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja memiliki hubungan dan saling terkait. Setiap individu dalam suatu organisasi yang memiliki emosional baik, cenderung memiliki kemauan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Goleman (2009: 58) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik serta dalam membina hubungan dengan orang lain. Kerangka kerja kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, pengaturan, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini memiliki konsistensi dan juga kesamaan untuk memperkuat hasil penelitian terdahulu yaitu penelitian Damaryanthi (2016) dan Fitriastuti (2013) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), sehingga hipotesis ke-2 yang menyatakan: “Ada pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasi adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan

keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras meningkatkan kinerjanya untuk pencapaian tujuan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi, berarti karyawan tersebut akan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya dan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain. Karyawan dengan komitmen yang tinggi mampu menunjukkan kinerja optimal, sehingga mampu memberikan kontribusi berarti pada organisasi. Karyawan tersebut akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena merasa dirinya harus berada dalam organisasi tersebut. Perasaan tersebut mempengaruhi karyawan untuk berusaha terus meningkatkan kinerjanya dengan tujuan kemajuan organisasi. Hasil penelitian ini memiliki konsistensi untuk memperkuat hasil penelitian Damaryanthi (2016), Ticoalu (2013) dan Fitriastuti (2013) yang menjelaskan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis diperoleh *p-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y), sehingga hipotesis ke-3 yang menyatakan: “Ada pengaruh yang signifikan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

Aktivitas menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas kinerja rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, karyawan dapat saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya, sehingga tidak mengganggu kinerjanya. Perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan. Sebagai contoh, karyawan lama yang membantu

karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Selain itu, dapat juga membantu karyawan baru untuk cepat mencapai target kinerja yang sudah ditentukan oleh organisasi.

Perilaku menolong dapat meningkatkan kedekatan emosional serta perasaan saling memiliki di antara anggota organisasi, sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, pengaruh tidak langsung bagi organisasi adalah membantu organisasi mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik. OCB juga meningkatkan stabilitas kinerja karyawan. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* diidentifikasi memiliki kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru dengan meningkatkan kemampuannya beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Hal tersebut dikarenakan OCB sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi dan tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekomendasi. Jika dilihat lebih jauh, OCB merupakan faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan (Fitriastuti, 2013: 110).

Hasil analisis dan pembahasan di atas menunjukkan bahwa OCB mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini mengindikasikan, bahwa karyawan telah membentuk perilaku OCB dalam dirinya, dapat dilihat dari sikap karyawan yang berperilaku mengantikan orang lain dalam bekerja, berperilaku melebihi persyaratan minimal, kemauan bertoleransi, terlibat dalam fungsi organisasi dan dapat menyimpan informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damaryanthi (2016), Ticoalu (2013) dan Fitriastuti (2013) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Variabel yang Dominan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan adalah variabel komitmen organisasi (X_2), karena nilai koefisien regresinya paling besar yaitu 0,391 di antara koefisien regresi variabel bebas yang lain (kecerdasan emosional (X_1) sebesar 0,198 dan *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) sebesar 0,274), sehingga hipotesis ke-4 yang menyatakan: “Komitmen organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Metropolitan Retailmart Solo Baru”, terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak hanya memiliki arti loyalitas pasif, tetapi juga melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasi. Semakin tinggi komitmen organisasi karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan seseorang karyawan untuk diarahkan pada tindakan yang sesuai dengan standar kinerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Fitriastuti (2013) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi sangat besar pengaruhnya terhadap kinerja seseorang. Seorang karyawan akan bekerja secara maksimal, memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya dengan bersemangat, ketika memiliki komitmen organisasi yang tinggi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja memiliki hubungan dan saling terkait. Setiap individu dalam suatu organisasi yang memiliki emosional baik, cenderung memiliki kemauan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosional dengan baik serta dalam membina hubungan dengan orang lain. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi, berarti karyawan tersebut akan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya dan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perilaku menolong dapat meningkatkan kedekatan emosional serta perasaan saling memiliki di antara anggota organisasi, sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel komitmen organisasi merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Hasil uji F diperoleh kesimpulan bahwa model yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan sudah tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Bandung.
- Damaryanthi, Anak Agung Inten. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional. Komitmen Organisasi. dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5. No. 2. Hal. 790-820.
- Efendi, Verisa Angelia dan Sutanto, Eddy Madiono. 2013. Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Komitmen Organisasional Karyawan di Universitas Kristen Petra. *Jurnal Agora*. Volume 1 No. 1. Hal. 1-7.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional. Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 4. No. 2. Hal. 103-114.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goleman, Daniel. 2009. *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. Terjemahan T. Hermaya. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mathis, R.L dan Jackson, J.H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie. Edisi kelima. Salemba Empat. Jakarta.
- Narimawati, Umami. 2005. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Agung Media. Jakarta.
- Purba, Eflina dan Seniati. 2004. Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap OCB. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. diakses 05 Oktober 2016.
- Robbins, P. Stephen. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Diana Angelica. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Ticoalu, Linda Kartini. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 4. Hal. 782-790.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.