

# Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organization Citizenship Behaviour* pada Karyawan Perusahaan *Retail* di Kota Samarinda

Qamariatul Laili<sup>1\*</sup>, Nuraida Wahyu Sulistyani<sup>2</sup>, Evi Kurniasari Purwaningrum<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

lailiduasatu@gmail.com\*



e-ISSN: 2987-811X

**MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.lumbangpare.org/index.php/maras>

Vol. 3 No. 4 Desember 2025

Page: 1290-1296

## Article History:

Received: 22-10-2025

Accepted: 27-10-2025

**Abstrak** : Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan perusahaan ritel di Samarinda. *OCB* dipahami sebagai perilaku sukarela di luar tugas utama yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Kecerdasan emosional dipandang sebagai salah satu aspek kepribadian yang berperan penting dalam mendorong munculnya *OCB*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis skala Likert. Jumlah responden sebanyak 110 orang, dengan rentang usia 20–32 tahun serta masa kerja antara 3 bulan hingga 4 tahun. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik hipotetik untuk menguji keterkaitan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan *OCB* karyawan berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Lebih lanjut, ditemukan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh signifikan terhadap *OCB*. Karyawan yang mampu mengendalikan emosi serta menjalin interaksi positif cenderung menunjukkan perilaku ekstra peran yang mendukung terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

**Kata Kunci** : Kecerdasan Emosional; *OCB*; Karyawan *Retail*

## PENDAHULUAN

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau juga disebut sebagai perilaku ekstra peran merupakan perilaku yang dimiliki karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan yang bersifat tidak mengikat, sukarela, tidak berhubungan dengan sistem penghargaan formal yang diberikan oleh perusahaan, dan mampu mendorong peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi (Dinniaty & Fitriani, 2019). Menurut Amir & Santoso (2019) dan Yuan dkk. (2020), perilaku *OCB* karyawan yang minim adalah akibat dari berbagai anteseden terkait dengan rasa percaya terhadap atasan,

tingkat kepuasan kerja, beban kerja yang dijalani, persepsi terhadap tugas dan pekerjaannya dan berbagai masalah personal yang melingkupinya. Menurut Amir & Santoso (2019), OCB diwujudkan dalam perilaku mudah memberikan bantuan kepada orang lain dan patuh pada ketentuan dan norma kerja di organisasi. Agustiniingsih (2023) menekankan bahwa OCB mencakup berbagai perilaku sukarela, termasuk memberikan bantuan kepada rekan kerja dan berkontribusi pada tujuan organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan komponen penting bagi perusahaan, karena dapat meningkatkan efektifitas organisasi (Abdillah, 2024). Hal ini sama halnya dengan hasil dari penelitian sebelumnya dari Nikmah (2021) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki OCB tinggi yang berperilaku secara sukarela di luar tanggung jawabnya demi kepentingan bersama atau perusahaan akan memiliki efisiensi dan efektifitas kinerja yang baik secara kuantitas maupun kualitas. Sedangkan pada penelitian Apriana (2022) karyawan yang memiliki OCB rendah memiliki hubungan yang kurang baik sesama karyawan seperti kurangnya kepedulian dan kurangnya inisiatif. Mengetahui pentingnya OCB para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan, maka OCB perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya (Triyanto, 2009). Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB para karyawan, yakni faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu (Juwita, 2021). Menurut Tjiptono (2021), OCB di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, dukungan atasan, dan iklim organisasi. Budaya organisasi yang kuat dan positif dapat memperkuat dukungan untuk OCB dan membantu mendorong karyawan untuk terlibat dalam perilaku sukarela. Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif (Nurhandayani, 2022). Beberapa faktor dapat memengaruhi OCB pada karyawan diantaranya sikap, karakteristik kelompok, kepemimpinan, dan kepribadian (MacKenzie, Organ & Podsakoff, 2006). Pada penelitian kali ini peneliti akan membahas lebih dalam tentang kecerdasan emosional yang masuk dalam faktor kepribadian.

Goleman (2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan seseorang yang didalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk dapat memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan *impulsive needs* atau dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan maupun kesusahan, mampu mengatur *reactive needs*, menjaga agar bebas stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain, serta adanya prinsip berusaha sambil berdoa. Menurut Nggiri, Sedyatuti dan Puspitosari (2024) Individu dengan kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari dan saat bekerja.

## METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data adalah tahap strategis dalam penelitian dengan tujuan utama dalam memperoleh data penelitian. Metode pengumpulan data yang

dipakai adalah skala pengukuran psikologis dengan metode angket atau kuisioner. Menurut P. D. Sugiyono (2017) mengatakan bahwa kuisioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan sekumpulan pernyataan maupun pertanyaan kepada subjek untuk dijawab secara tertulis. Instrumen pengukuran untuk riset ini menggunakan skala likert yang dipergunakan dalam pengukuran sikap, asumsi dan persepsi individual maupun sekelompok terhadap suatu fenomena dilingkungan sosial.

Sampel yang digunakan adalah teknik *proposinate simple random sampling*, menurut Sugiyono (2019), dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dengan jumlah minimal 100 *sample*, yang didapat dari pengukuran berdasarkan rumus slovin yang mana jika total populasi di atas 1000 maka digunakan sampel sebesar 10%. *Sample* dalam penelitian ini merupakan karyawan yang secara umum bekerja di perusahaan retail yang ada di kota Samarinda. Data dikumpulkan menggunakan skala psikologi yang disebarakan kepada seluruh 80 pegawai tersebut, dengan jumlah aitem yang digunakan sebanyak 50 aitem yaitu pada skala kecerdasan emosional sejumlah 33 aitem dan pada skala OCB sejumlah 17 aitem yang sudah dihitung nilai validitas dan reliabilitasnya yang mana instrumen dikatakan *valid* bila nilai *r pearson correlation* terhadap skor total di atas 0,30 (Sugiyono, 2009), dan suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.7. Reabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi data untuk mengukur reabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan Cronbach Alpha.

Selanjutnya, data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Sebelum uji hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Semua analisis dilakukan dengan menggunakan *software SPSS versi 25*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan kepada karyawan perusahaan *ritail* yang ada di Samarinda dengan minimal kerja tiga bulan di toko *ritail* atau gerai. Yang berlokasi di Indomaret, Alfamidi dan Eramart yang tersebar di Samarinda.

**Tabel 1.** Data Sebaran Subjek Penelitian

Jenis Kelamin	Persentase
Laki-laki	70%
Perempuan	30%

Selanjutnya dilakukan perhitungan uji asumsi. Uji asumsi pertama dilakukan adalah uji normalitas. Uji normalitas data menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel dengan menghitung nilai residual pada kedua variabel yang diuji. Data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansi (*p-value*) lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), yaitu jika nilai  $p > 0,05$ . Hasil pengujian normalitas untuk variabel kecerdasan emosional dan OCB dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Normalitas

Variabel	<i>p</i>	$\alpha$	Interpretasi
Kecerdasan Emosional – <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	0,078	0,050	Berdistribusi Normal

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak adanya hubungan secara linear diantara kedua *variable*. Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,118 > 0,05$ . Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel-variabel yang diuji. Berdasarkan uji asumsi yang dilakukan, kedua variabel tersebut berdistribusi normal dan memiliki hubungan linear, dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, data ini dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Linearitas

Variabel	<i>p</i>	$\alpha$	Interpretasi
Kecerdasan Emosional – <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	0,118	0,050	Berdistribusi Normal

Setelah uji asumsi klasik dilakukan dan diketahui data penelitian telah memenuhi perhitungan uji normalitas maupun uji linearitas, maka selanjutnya uji hipotesis dapat dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil uji asumsi menunjukkan bahwa kedua variabel, yaitu kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour*, berdistribusi normal dan memiliki hubungan linier. Dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, data ini memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi sederhana. Perhitungan tersebut ada di dalam tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Hipotesis

Variabel	F Hitung	Signifikansi	R <sup>2</sup>
Kecerdasan Emosional – <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	138.438	0,00	0,56

Analisis menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas dan linearitas, sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil uji hipotesis membuktikan adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan ritail di Samarinda. Temuan ini sejalan dengan teori Mayer & Salovey (2016) serta penelitian sebelumnya yang menegaskan peran kecerdasan emosional dalam membentuk perilaku ekstra peran.

Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengendalikan emosi, berempati, serta membangun hubungan positif sehingga mendorong munculnya perilaku OCB seperti membantu rekan kerja, bekerja sama, dan mendukung tujuan organisasi. Aspek yang paling berpengaruh adalah kemampuan mengatur emosi orang lain (81%) dan persepsi emosi (80%), yang menunjukkan pentingnya kemampuan memahami serta menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial kerja.

Faktor lain seperti gaya kepemimpinan suportif, budaya organisasi kolaboratif, keseimbangan kerja-kehidupan pribadi, serta penghargaan terhadap kontribusi juga memperkuat OCB. Dengan demikian, pengembangan kecerdasan emosional melalui pelatihan dan manajemen sumber daya manusia menjadi strategi penting untuk meningkatkan kinerja organisasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi berkontribusi pada peningkatan tingkat OCB, di mana karyawan yang mampu mengelola kecerdasan emosionalnya cenderung dapat meningkatkan keterampilan sosial mereka, berkomunikasi dengan lebih efektif, dan membangun hubungan yang positif di lingkungan kerja.

Dalam konteks psikologi, hasil penelitian ini menggambarkan bagaimana kecerdasan emosional dapat mempengaruhi perilaku dan kesejahteraan mental karyawan. Ketika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, mereka cenderung lebih mampu mengelola emosi mereka, yang pada gilirannya meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kemampuan untuk mengelola kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk memperbaiki keterampilan sosial, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan yang positif, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan bagi perusahaan *ritel* untuk fokus pada pengembangan kecerdasan emosional karyawan melalui pelatihan komunikasi efektif, manajemen emosi, dan keterampilan sosial. Dan juga dapat melakukan prosedur seleksi karyawan dengan penekanan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilakukan dengan menetapkan kriteria seperti tanggung jawab, kepedulian, kerja sama, dan sikap sukarela. Seleksi dimulai dari administrasi dasar, dilanjutkan dengan tes psikologi atau kuesioner untuk menilai kecerdasan emosional dan kecenderungan prososial. Tahap berikutnya adalah wawancara berbasis perilaku serta simulasi kerja untuk mengamati langsung bagaimana kandidat menunjukkan empati, inisiatif, dan kemampuan bekerja sama. Hasil seluruh tahapan dievaluasi oleh tim penilai, kemudian dilanjutkan dengan masa percobaan untuk memantau konsistensi OCB karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat memastikan karyawan terpilih tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga perilaku yang mendukung efektivitas organisasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB, seperti faktor organisasi dan kepemimpinan jangan terlalu befokus pada faktor internal. Penelitian lebih lanjut juga bisa menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait hubungan kecerdasan emosional dan OCB di berbagai sektor industri.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Diana Imawati, S.Psi., M.Psi., selaku Dekan dan dosen akademik Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, serta seluruh dosen dan staf atas ilmu dan dukungan yang diberikan. Terima kasih juga kepada keluarga dan semua pihak yang telah memberi doa serta motivasi. Semoga artikel ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya mengenai prokrastinasi kerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Abdillah, J. R. E., & Indah, D. Y. (2024). Pengaruh Knowledge Sharing (Berbagi Pengetahuan) Dan Organizational Citizenship Behavior (Perilaku Kewarganegaraan Organisasi) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kota Bandung (Penelitian Pada Bagian Logistik) (Doctoral Dissertation, Universitas Pasundan Bandung).
- [2] Agustiningsih, H. N. (2023). Remunerasi, Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Pegawai. CV Pena Persada.
- [3] Amir, D. A., & Santoso, C. B. (2019). *Examining a servant leadership construct and its influence on organizational citizenship behavior*. Jurnal Siasat Bisnis, 37-49.
- [4] Apriana, M., Abdillah, M. R., & Oemar, F. (2022). Peran Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Intervening. JURNAL KOMUNITAS SAINS MANAJEMEN, 1(1), 172-180.
- [5] Dinniaty, N. M., & Fitriani, D. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. Jurnal Fokus Manajemen Bisnis, 9(2), 229-240.
- [6] Goleman, Daniel. 2019. Working With Emotional Intelligence (terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [7] Juwita, R. (2021). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organisational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Mitra Kerinci di Kabupaten Solok Selatan (Doctoral dissertation, Univesitas Putra Indonesia YPTK).
- [8] Nggiri, M. M., Sedyastuti, K., & Puspitosari, A. A. (2024). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Cukai Kota Malang. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 3(2), 136-141.
- [9] Nikmah, K. (2021). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Budaya Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada Karyawan PDAM Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [10] Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. JURNAL EKONOMI DAN BISNIS DIGITAL (EKOBIL), 1(2), 108–110.
- [11] Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Sage publications.
- [12] Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- [13] Tjiptono, F. (2021). Organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Indonesia. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 23(2), 70-79
- [14] Triyanto, A. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan. Jurnal Manajemen Maranatha, 8(2), 52-65.
- [15] Yuan, M., Cai, W., Gao, X., & Fu, J. (2020). How servant leadership leads to employees' customer-oriented behavior in the service industry? A dual- mechanism

model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2296.