

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia kerja pada masa sekarang telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Penilaian tingkat keberhasilan seseorang dalam dunia kerja telah memiliki tolok ukur baru. Kini individu tidak hanya dinilai berdasarkan tingkat kepandaian, atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman, tetapi juga berdasarkan seberapa baik individu tersebut mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain. Tolok ukur ini diterapkan dalam memilih tindakan apa yang paling tepat untuk diterapkan pada situasi-situasi tertentu, misalnya dalam memilih siapa yang akan dipekerjakan atau tidak, siapa yang akan diberhentikan atau dipertahankan, ataupun siapa yang harus dimutasi dan siapa yang harus dipromosikan.

Tolok ukur ini dapat diterapkan dalam semua bidang karena aturan tersebut dianggap dapat mengukur bakat-bakat yang sangat penting dalam kaitan dengan nilai jual individu untuk pekerjaan di masa mendatang, dan hampir tidak ada hubungannya dengan kemampuan akademik. Hal ini dikarenakan alat ukur baru ini dengan sendirinya dinilai telah mencakup kemampuan intelektual dan seluk beluk teknik yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas, dan lebih dipusatkan pada kualitas pribadi, seperti inisiatif dan empati, adaptabilitas, dan kemampuan persuasi. Inilah ketrampilan-ketrampilan utama yang diungkapkan Daniel Goleman (2005:4) untuk membuat individu-individu lebih mampu mengembangkan kemampuan. Pemahaman terhadap bakat-bakat manusiawi ini disebut dengan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence/EI*).

Goleman (2005) mengemukakan, berbagai penelitian terbaru membuktikan bahwa kecerdasan intelektual (*Intelektual Quotient/IQ*) bukan satu-satunya ukuran yang tepat untuk menentukan potensi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Ukuran yang lebih tepat untuk hal tersebut adalah kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence/EI*) seseorang. Kecerdasan emosi menunjukkan kemampuan seseorang dalam mengelola diri pribadi dalam berpikir dan bertindak, dan kemampuan dalam mengatur emosinya terhadap orang lain. Menurut Goleman, kecerdasan emosi akan membentuk karakter seseorang dan berperan dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada dirinya

maupun orang lain. Pada saat Salovey dan Mayer memasukkan istilah kecerdasan emosional pada tahun 1990, timbul kesadaran terhadap hasil penelitian sebelumnya tentang aspek non kognitif dari kecerdasan. Mereka menggambarkan kecerdasan emosional sebagai suatu bentuk dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memonitor, menggambarkan perasaan dan emosi diri maupun orang lain, dan menggunakan informasi ini untuk mengarahkan pikiran dan tindakan seseorang. Salovey dan Mayer juga menandai program penelitian yang mengembangkan pengukuran yang valid tentang kecerdasan emosional dan meneliti tentang signifikansinya.

Menurut Organ (1988), *OCB* didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas, secara eksplisit atau tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* dan berdampak positif dalam meningkatkan keefektifan organisasi dalam jangka waktu panjang. Beberapa perilaku yang menggambarkan *OCB* antara lain adalah menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, menyelesaikan tugas pekerjaan dengan standar-standar profesional, dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Organ (1988) mengemukakan bahwa *OCB* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Perilaku seperti ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kemampuan untuk memberikan empati kepada orang lain dan lingkungannya serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi untuk melakukan sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain bila ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki *OCB*, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk organisasinya. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan perasaan puas apabila dapat melakukan sesuatu lebih kepada organisasi. Individu-individu yang memperlihatkan perilaku *OCB* cenderung memiliki tingkat keinginan pindah yang lebih rendah dibandingkan

individu-individu yang tidak memperlihatkan perilaku *OCB*. Individu-individu yang menunjukkan tingkat partisipasi, loyalitas dan kepatuhan dalam proses-proses organisasional akan merasakan adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi tempat ia bekerja dan akan memperlihatkan tingkat keinginan berpindah yang relatif rendah.

OCB pertama kali diajukan oleh Organ (1988) yang mengemukakan lima aspek dari *OCB* yaitu *altruism* (perilaku membantu), *civic virtue* (perilaku partisipasi), *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum), *courtesy* (perilaku meringankan masalah), dan *sportsmanship* (perilaku berpikir positif). *Altruism* (perilaku membantu) adalah perilaku membantu orang lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. *Civic virtue* (perilaku partisipasi) adalah partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi organisasi baik secara profesional maupun secara alamiah. *Conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum) berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. *Courtesy* (perilaku meringankan masalah) adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. *Sportsmanship* (perilaku positif) berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Budaya organisasional merupakan suatu sistem dan kepercayaan. Di dalamnya juga terdapat nilai-nilai bersama dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya. Bila karyawan tidak memiliki kecerdasan emosional yang memadai maka *OCB* tidak akan terbentuk dalam diri karyawan tersebut. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional karyawan CV Kusuma Syafirah dengan *OCB* dalam organisasi tersebut.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan untuk lebih memperoleh pembahasan yang sistematis maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB*?".

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB*.

D. Kontribusi Penelitian

a. Aspek Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi akademis untuk pengembangan ilmu pengetahuan kaitannya dengan masalah kecerdasan emosional
- 2) Sebagai bahan referensi bagi penelitian yang berminat pada bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya masalah *OCB*

b. Aspek praktis

Memberikan akses informasi kepada organisasi tentang hubungan kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* dalam organisasi.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap suatu hasil karya ilmiah oleh pembaca sehingga pembaca dapat mengetahui dan memahami secara berurutan dalam suatu sajian terperinci, maka diperlukan pembahasan yang sistematis. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang diadakannya penelitian ini, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi dilakukannya penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan erat dengan penelitian yang dilakukan. Dalam bab ini juga dikemukakan hipotesa yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bagaimana penelitian dilakukan. Meliputi jenis penelitian, konsep skala penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, populasi dan sampel serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yaitu hubungan kecerdasan emosional karyawan dengan efektifitas komunikasi. Hasil yang ditampilkan meliputi penyajian data berisi tentang gambaran umum perusahaan, gambaran responden, serta gambaran dari distribusi item variabel penelitian. Pada bagian pembahasan akan disajikan pula tentang analisis serta interpretasi dari data yang telah diperoleh selama penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu juga disertakan saran-saran yang berkaitan dengan penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Sebuah penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian ini dikemukakan oleh Randhy Gustav dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” (Studi pada Karyawan PT Indoguna Lestari Surabaya). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2008 tersebut berhasil membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-

aspek OCB, sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek OCB dapat diterima. Dalam penelitian tersebut peneliti menyarankan kepada pihak perusahaan agar tetap memperhatikan kepuasan kerja karyawannya guna menghasilkan perilaku-perilaku OCB karena karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya akan lebih cenderung melakukan perilaku-perilaku OCB.

B. LANDASAN TEORI

1. Kecerdasan Emosional

1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman (2007:11) menyatakan bahwa *“otak yang berfungsi sebagai alat pikir manusia mempunyai dua jenis pikiran yaitu pikiran rasional dan pikiran emosional. Pikiran rasional adalah model pemahaman yang lazimnya kita sadari, lebih menonjol kesadarannya, bijaksana, mampu bertindak hati-hati dan merefleksi. Bersamaan dengan itu ada pikiran emosional yaitu sistem pemahaman yang impulsif dan berpengaruh besar”*.

Kecerdasan emosional merupakan kekuatan di balik kemampuan intelektual. Ciri-ciri pembawaan emosional biasanya tidak ada hubungan dengan kecerdasan. Kecerdasan emosional dalam bahasa aslinya adalah *Emotional Intelligence (EI)*, yang dikemukakan oleh John Mayer dari Universitas New Hampshire dan Peter Salovey dari Universitas Yale pada tahun 1990. Hendri Wisinger seperti dikutip Taufik Bahaudin (1999) menyatakan bahwa *“kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi diri sesuai dengan keinginan seseorang dan karenanya dapat mengendalikan perilaku dan cara berpikir yang membuat seseorang mampu mencapai hasil yang baik”*. Selanjutnya Taufik Bahaudin (1999) menyatakan bahwa *“kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberi dampak atau hasil yang positif terhadap diri sendiri dan orang lain”*.

Menurut Daniel Goleman (2005:512) *“kecerdasan emosi (emotional intelligence) merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan*

kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain". Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik (*academic intelligence*), yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang diukur dengan IQ (*Intelektual Quotient*). Sedangkan Patton (2002:6) memberikan pengertian dengan lebih khusus, menyatakan bahwa "keseimbangan kecerdasan emosional adalah campuran yang berhasil mengenai apa yang diketahui dengan apa yang dikerjakan pada saat-saat jiwa dalam keadaan bersemangat". Bila secara emosional hati tidak terlibat, sikap bisa cukup rasional, tapi jika nafsu sedang menguasai diri, seringkali individu bersikap ceroboh dan melakukan tindakan-tindakan yang tidak rasional.

1.2 Karakteristik Kecerdasan Emosional

Emosi berasal dari bahasa latin *motere* yang berarti bergerak atau menyingkir. Dalam makna paling harfiah, *Oxford English Dictionary* mendefinisikan emosi sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang meluap-luap. Ada ratusan emosi, bersama dengan campuran, variasi, mutasi, dan nuansanya. Goleman (2001:411) mengemukakan, sejumlah teoritikus mengelompokkan emosi dalam golongan-golongan besar, diantaranya :

- a. *Amarah* : beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, tindak kekerasan, kebencian patologis
- b. *Kesedihan* : pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, depresi berat
- c. *Rasa takut* : cemas, takut, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, takut sekali, kecut, fobia, panik
- d. *Kenikmatan* : bahagia, gembira, riang, puas, ringan, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, mania
- e. *Cinta* : penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih
- f. *Terkejut* : terkejut, terkesiap, takjub, terpana

- g. *Jengkel* : hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah
- h. *Malu* : rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, hati hancur lebur

Diluar suasana hati terdapat temperamen, yaitu kesiapan untuk memunculkan emosi tertentu atau suasana hati tertentu yang membuat individu menjadi murung, takut, atau bergembira. Diluar bakat emosional tersebut terdapat gangguan emosi seperti depresi klinis atau kecemasan yang tidak kunjung reda, yaitu ketika individu merasa terus-menerus terjebak dalam keadaan memedihkan.

Terdapat 5 dasar kecakapan emosi dan sosial yang diadaptasi oleh Daniel Goleman (2005:513-514) yaitu :

- a. *Kesadaran diri* : mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat
- b. *Pengaturan diri* : menangani emosi diri sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi
- c. *Motivasi* : menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan memberi tuntunan menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi
- d. *Empati* : merasakan apa yang dirasa orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang
- e. *Ketrampilan sosial* : menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim

1.3 Unsur-unsur Kecerdasan Emosional

Unsur-unsur utama dalam kecerdasan emosional, seperti yang dikemukakan Goleman (2007,428-429):

- a. *Kesadaran diri* : mengenali diri sendiri dan mengenali perasaan-perasaan diri sendiri, menghimpun kosakata untuk perasaan, mengetahui hubungan antara pikiran, perasaan, dan reaksi
- b. *Pengambilan keputusan pribadi* : mencermati tindakan-tindakan dan mengetahui akibat-akibatnya, mengetahui apa yang menguasai sebuah keputusan, pikiran, atau perasaan, menerapkan pemahaman ini ke masalah-masalah seperti seks dan obat terlarang
- c. *Mengelola perasaan* : memantau kosakata diri sendiri untuk menangkap pesan-pesan negatif seperti ejekan-ejekan tersembunyi, menyadari apa yang ada di balik suatu perasaan (misalnya sakit hati yang mendorong suatu amarah), menemukan cara-cara untuk menangani rasa takut dan cemas, amarah, dan kesedihan
- d. *Menangani stress* : mempelajari pentingnya berolahraga, perenungan yang terarah, metode relaksasi
- e. *Empati* : memahami perasaan dan masalah orang lain, dan berpikir dengan sudut pandang mereka, menghargai perbedaan perasaan orang lain mengenai berbagai hal
- f. *Komunikasi* : berbicara mengenai perasaan secara efektif, menjadi pendengar dan penanya yang baik, membedakan antara apa yang dilakukan atau yang dikatakan seseorang dengan reaksi atau penilaian individu yang lain tentang hal tersebut, mengirimkan pesan "aku" dan bukannya mengumpat
- g. *Membuka diri* : menghargai keterbukaan dan membina kepercayaan dalam suatu hubungan, mengetahui kapan situasinya aman untuk mengambil resiko membicarakan tentang perasaan
- h. *Pemahaman* : mengidentifikasi pola-pola dalam kehidupan emosional dan reaksi-reaksinya, baik diri sendiri maupun orang lain
- i. *Menerima diri sendiri* : merasa bangga dan memandang diri sendiri dalam sisi yang positif, mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri, mampu untuk menertawakan diri sendiri
- j. *Tanggung jawab pribadi* : rela memikul tanggung jawab, mengenali akibat-akibat dari keputusan yang dibuat, menerima perasaan dan suasana hati diri sendiri, menindaklanjuti komitmen (misalnya berniat untuk belajar)
- k. *Ketegasan* : mengungkapkan keprihatinan dan perasaan tanpa rasa marah atau berdiam diri
- l. *Dinamika kelompok* : mau bekerja sama, mengetahui kapan dan bagaimana memimpin, kapan mengikuti
- m. *Menyelesaikan konflik* : bagaimana berkelahi secara jujur dengan orang lain

Sedangkan ketrampilan-ketrampilan yang mendukung tercapainya keseimbangan kecerdasan emosional seperti yang dikemukakan Goleman (2007:426-427) :

- a. Ketrampilan emosional
Mengidentifikasi dan memberi nama perasaan-perasaan, mengungkapkan perasaan, menilai intensitas perasaan, mengelola perasaan, menunda pemuasan, mengendalikan dorongan hati, mengurangi stress, mengetahui perbedaan antara perasaan dan tindakan
- b. Ketrampilan kognitif
 - Bicara sendiri dengan melakukan dialog batin sebagai cara menghadapi masalah atau menentang atau memperkuat perilaku diri sendiri
 - Membaca dan menafsirkan isyarat-isyarat sosial, misalnya dengan mengenali pengaruh sosial terhadap perilaku dan melihat diri sendiri dalam perspektif masyarakat yang lebih luas
 - Menggunakan langkah-langkah bagi penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan, misalnya mengendalikan dorongan hati, menentukan sasaran, mengidentifikasi tindakan-tindakan alternatif, memperhitungkan akibat-akibat yang dapat terjadi
 - Memahami sudut pandang orang lain
 - Memahami sopan santun (perilaku mana yang diterima dan mana yang tidak)
 - Sikap yang positif terhadap kehidupan
 - Kesadaran diri, misalnya mengembangkan harapan-harapan yang realistis tentang diri sendiri
- c. Ketrampilan perilaku
 - *Nonverbal* : berkomunikasi melalui hubungan mata, ekspresi wajah, nada suara, gerak-gerik dan seterusnya
 - *Verbal* : mengajukan permintaan-permintaan dengan jelas, menanggapi kritik secara efektif, menolak pengaruh negatif, mendengarkan orang lain, menolong sesama, ikut serta dalam kelompok-kelompok yang positif

1. **OCB (Organizational Citizenship Behavior)**

2.1 Pengertian OCB

OCB adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut

secara efektif (Robbins, 2007:31). *OCB* merupakan salah satu bentuk perilaku *extra role*, perilaku yang tidak termasuk sebagai salah satu peran kerja resmi seseorang. Karenanya *OCB* merupakan peran yang dilakukan secara sukarela (Pareke, 2008:4). *OCB is discretionary individual behavior, not directly or explicitly recognize by the formal reward system, which, in the aggregate, promotes the effective functioning of organization* (Barbuto et al, 2001:539). “*OCB* adalah perilaku individu yang bebas, tidak diarahkan atau diketahui dengan jelas oleh sistem balas jasa yang formal, yang pada agregat, meningkatkan fungsi dari organisasi itu sendiri”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *OCB* merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *OCB*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* yang dikemukakan Novliadi (2007:12) :

a. Budaya dan iklim organisasi

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *OCB* dalam suatu organisasi. Dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

b. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

Meskipun suasana hati dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan dengan positif maka karyawan cenderung berada pada suasana hati yang bagus sehingga mereka akan sukarela membantu rekan kerja yang lain.

c. Persepsi tentang kualitas interaksi atasan-bawahan

Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai *predictor* OCB. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi juga dapat membuat seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasa bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari atasan mereka.

d. Masa kerja

Karyawan yang telah lama bekerja pada organisasi akan memiliki kedekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang telah mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki "investasi" di dalamnya.

e. Jenis kelamin

Perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerjasama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan wanita daripada pria. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa waniita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi daripada pria. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi di tempat mereka bekerja.

1.3 Aspek-aspek OCB

Aspek-aspek *OCB* adalah perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi (Novliadi, 2007:11). Berikut adalah aspek-aspek yang terdapat pada *OCB* yang dikemukakan oleh Hardaningtyas (2-4):

- a. *Altruism* (perilaku membantu), yaitu perilaku membantu orang lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. Aspek *altruism* (perilaku membantu) meliputi perilaku seperti menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat dan membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.
- b. *Civic virtue* (perilaku partisipasi) menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. Aspek *civic virtue* (perilaku partisipasi) meliputi perilaku bersifat sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan tanpa terkecuali di setiap kondisi dan berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi.
- c. *Conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum), berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. Aspek *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum) meliputi perilaku melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi dan menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional.
- d. *Courtesy* (perilaku meringankan masalah), perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. Aspek *courtesy* (perilaku meringankan masalah) meliputi perilaku menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta dan membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.
- e. *Sportsmanship* (perilaku berpikir positif), berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel. Aspek *sportsmanship* (perilaku berpikir positif) meliputi perilaku memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mempersalahkan siapapun dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka

1.4 Motif Yang Mendasari *OCB*

Motif adalah kekuatan yang berada dalam diri individu yang mendorong untuk berbuat atau merupakan *driving force* (Rahmawati, 2006:9). *OCB* ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam *OCB*. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian

McLelland dan rekan-rekannya. Menurut McLelland manusia memiliki tiga tindakan motif yaitu motif berprestasi, motif afiliasi, dan motif kekuasaan. Hardaningtyas (4-10) mengemukakan bahwa kerangka ketiga motif tersebut telah diterapkan untuk memahami mengapa orang menunjukkan *OCB* :

- a. Motif berprestasi, yaitu mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan, mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi. *OCB* dianggap sebagai alat untuk prestasi tugas ketika prestasi menjadi motif, *OCB* muncul ketika perilaku tersebut dipandang perlu untuk kesuksesan tugas tersebut. Perilaku seperti menolong orang lain, berusaha untuk tidak mengeluh, dan berpartisipasi dalam rapat unit merupakan hal-hal yang dianggap kritis terhadap keseluruhan prestasi tugas, proyek, tujuan, atau misi.
- b. Motif afiliasi, yaitu mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Van Dyne (1995) menggunakan istilah "afiliatif" sebagai kategori perilaku *extra-role* yang melibatkan *OCB* dan perilaku pro sosial organisasi untuk membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Karyawan yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan *OCB* karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerjasama. Motif afiliasi dipandang sebagai suatu komitmen terhadap pemberian pelayanan pada orang lain.
- c. Motif kekuasaan, yaitu mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Karyawan yang berorientasi pada kekuasaan menganggap *OCB* merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dengan figur otoritas dalam organisasi

1.5 Manfaat *OCB*

Hardaningtyas (10-13) mengemukakan bahwa menurut Podsakoff et al, *OCB* dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan :

- a. *OCB* dapat membantu meningkatkan produktifitas rekan kerja
- b. *OCB* dapat membantu meningkatkan produktifitas manajerial
- c. *OCB* dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif
- d. *OCB* dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan
- e. *OCB* dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktifitas-aktifitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok kerja
- f. *OCB* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik
- g. *OCB* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

- h. *OCB* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya

2.6 Implikasi *OCB*

Beberapa penelitian dilakukan para ahli yang mencoba menghubungkan antara *OCB* dengan beberapa aspek dalam organisasi. Berikut ini adalah beberapa implikasi *OCB* dalam organisasi, yang dikemukakan Novliandi (2007:15-16) :

- a. Keterkaitan *OCB* dengan kualitas pelayanan

Podsakoff, et.al (1997) secara khusus meneliti tentang keterkaitan *OCB* dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat *OCB* di kalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima komplain dari konsumen. Lebih jauh, peneliti tersebut membuktikan keterkaitan yang erat antara *OCB* dengan kepuasan konsumen, semakin tinggi tingkat *OCB* dikalangan karyawan sebuah organisasi, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut.

- b. Keterkaitan *OCB* dengan kinerja kelompok

Dalam penelitiannya, George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara *OCB* dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku *altruistic* memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Senada dengan penelitian George dan Bettenhausen adalah temuan dari Podsakoff, et.al (1997) yang juga menemukan keterkaitan erat antara *OCB* dengan kinerja kelompok. Keterkaitan erat terutama terjadi antara *OCB* dengan tingginya hasil kerja kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan keterkaitan yang erat

- c. Keterkaitan *OCB* dengan *turn over*

Penelitian yang mencoba menguhubungkan *OCB* dengan *turn over* karyawan dilakukan oleh Chen, et.al (1998). Mereka menemukan adanya hubungan terbalik antara *OCB* dengan *turn over*. Dari penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *OCB* rendah memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat *OCB* tinggi

- c. **Kecerdasan Emosional Dan *OCB***

Goleman dan Mayer, Salovey dan Caruso berargumentasi bahwa kecerdasan emosional mungkin bukan suatu prediktor yang kuat untuk *performance* kerja, tetapi merupakan pelengkap dasar-dasar kompetensi.

Goleman berusaha membedakan kecerdasan emosional dan kompetensi emosional. Kompetensi emosional menunjuk pada ketrampilan pribadi dan sosial yang mengarah pada kinerja superior dalam dunia kerja. Kompetensi emosional merupakan dasar kecerdasan emosional, misalnya kemampuan untuk mengakui secara akurat apa yang dirasakan orang lain memungkinkan seseorang mengembangkan kompetensi spesifik yang disebut pengaruh. Sedangkan orang yang bisa mengatur emosi dengan baik akan lebih mudah mengembangkan kompetensi inisiatif atau dorongan berprestasi. (Cherniss, 2000:4-5).

OCB merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal. Sebuah tim akan lebih hebat daripada perorangan jika tim tersebut menunjukkan kualitas kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional sangat mempengaruhi timbulnya OCB dalam diri karyawan. Dapat dikatakan bahwa karyawan yang cerdas secara emosional berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, lebih patuh terhadap panggilan tugas, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal (Novliandi, 2007:13). Emosi juga mempunyai kekuatan untuk mempertahankan percakapan atau kelompok agar tetap berada di jalurnya. Koordinasi yang mulus di antara para anggota sebuah kelompok juga ditentukan oleh saluran emosi ini, sama pentingnya dengan informasi eksplisit dan rasional yang diucapkan atau diperbuat.

Kecerdasan sosial sangat berperan dalam keberhasilan di dunia di mana pekerjaan dilaksanakan secara tim. Salah satu ketrampilan yang paling penting dalam manajemen adalah kemampuan membaca isi hati manusia, kemampuan menyadari apa yang berperan, dan kerelaan mengerjakan apa yang harus dikerjakan. Goleman (2005:323) mengemukakan beberapa kecakapan yang harus dimiliki oleh karyawan berakar pada bakat manusiawi yang mendasar untuk melakukan koordinasi sosial :

- a. Membangun ikatan (menumbuhkan hubungan instrumental, menumbuhkan dan memelihara jaringan tidak formal yang meluas, mencari hubungan-hubungan yang saling menguntungkan, membangun hubungan saling percaya dan memelihara keutuhan

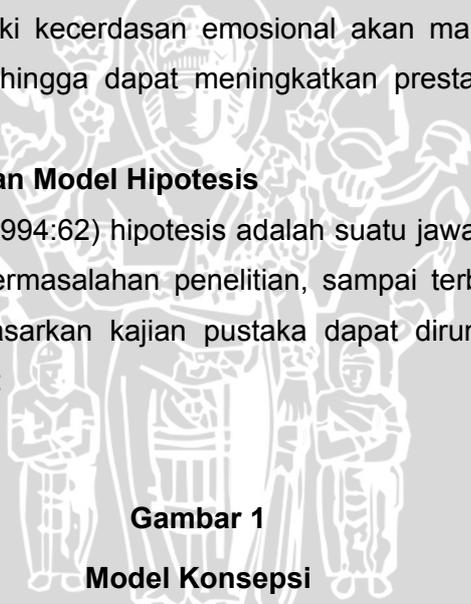
anggota, membangun dan memelihara persahabatan pribadi di antara sesama mitra kerja)

- b. Kolaborasi dan kooperasi (bekerja sama dengan orang lain menuju sasaran bersama, menyeimbangkan pemusatan perhatian kepada tugas dengan perhatian kepada hubungan, kolaborasi, berbagi rencana, informasi, dan sumber daya, mempromosikan iklim kerjasama yang bersahabat, mendeteksi dan menumbuhkan peluang-peluang untuk kolaborasi)
- c. Kemampuan tim (menciptakan sinergi dalam kerja sama meraih sasaran kelompok, menjadi teladan dalam kualitas tim, respek, kesediaan membantu orang lain, dan kooperasi, mendorong setiap anggota tim agar berpartisipasi secara aktif dan penuh antusiasme, membangun identitas tim, semangat kebersamaan, dan komitmen)

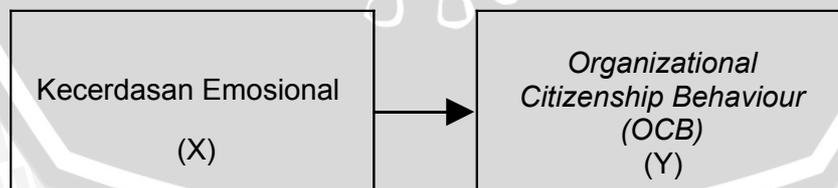
Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional memegang peranan penting agar dalam diri karyawan dapat terbentuk *OCB*. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu membangun *OCB* dalam dirinya sehingga dapat meningkatkan prestasi baik individual maupun organisasi.

D. Model Konsepsi dan Model Hipotesis

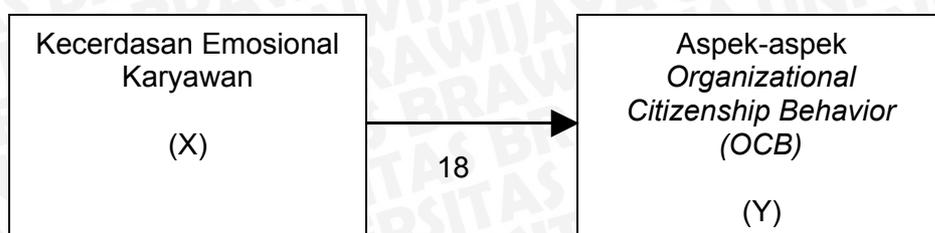
Menurut Arikunto (1994:62) hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan kajian pustaka dapat dirumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1
Model Konsepsi



Gambar 2
Model Hipotesis



Berdasarkan model konsepsi dan model hipotesis diatas, maka hipotesa penelitian adalah :

Ho : Tidak terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional karyawan dengan OCB

Ha : Terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional karyawan dengan OCB

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan asosiatif dengan metode pendekatan studi kasus. Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2006:29). Variabel dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional karyawan dengan OCB.

Studi kasus adalah penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan (Indriantoro dan Supomo, 1999:26). Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga, atau komunitas tertentu. Tujuan dari penelitian studi kasus adalah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu. Subyek pada penelitian ini adalah karyawan CV Kusuma Syafirah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di CV Kusuma Syafirah yang beralamat di Jalan Kenikir 1 Malang. Organisasi ini bergerak di bidang jasa, dan memiliki beberapa divisi yang memiliki keterikatan satu sama lain. CV Kusuma Syafirah merupakan organisasi dengan tingkat aktifitas yang tinggi, dan membutuhkan kerjasama yang sangat baik dari karyawan-karyawannya. Seringkali ketika banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, mereka harus saling memberi bantuan, misalnya menggantikan posisi rekan kerja yang sedang tidak ditempat atau berhalangan, atau mencari pemecahan agar masalah dapat dipecahkan bersama-sama. Karenanya dibutuhkan empati dan sikap-sikap yang menggambarkan kecerdasan emosional dan penerapan aspek-aspek OCB yang dikemukakan pada penjelasan sebelumnya agar organisasi dapat tetap beroperasi dengan baik.

C. Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2006:72) menyebutkan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:72). Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan metode sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2006:78). Teknik pengambilan sampel seperti ini dianggap cocok untuk penelitian ini karena jumlah karyawan pada CV Kusuma Syafirah hanya berjumlah 30 orang.

D. Jenis Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis langsung dari para responden yang diperoleh dari kuesioner maupun melalui wawancara yang dilakukan secara lisan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak lain yang berhubungan dengan proyek penelitian, yang telah dikumpulkan dan diolah sebagai pendukung data primer. Data sekunder berasal dari intern perusahaan, buku-buku dan literatur.

E. Metode Pengumpulan Data

Tehnik dan instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dilakukan melalui :

- a. Kuesioner dan pedoman wawancara, merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan melalui *interview* atau memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab
- b. Observasi, yaitu mengawasi secara langsung obyek penelitian sebagai pelengkap data yang diperoleh
- c. Dokumentasi, berisi tentang publikasi-publikasi yang otentik dari perusahaan

F. Konsep dan Operasional Variabel

1. Konsep

Konsep menurut Indriantoro (1999 : 58) adalah abstraksi dari realitas yang tersusun dengan mengklarifikasi fenomena-fenomena (antara lain berupa obyek, kejadian, atribut, atau proses) yang memiliki kesamaan karakteristik. Tujuan pemahaman konsep yaitu untuk menyederhanakan pemikiran dengan jalan menggabungkan sejumlah peristiwa-peristiwa di bawah suatu judul yang umum.

Adapun konsep dalam penelitian ini adalah :

- a. Kecerdasan Emosional Karyawan

Kecerdasan Emosional Karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk mengelola emosi diri sendiri dalam berinteraksi, berorganisasi dan berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi

b. *OCB*

OCB yaitu perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif

2. Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang diberi nilai (Indriantoro, 1999:61). Sedangkan menurut Sugiyono (2006:32) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Identifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Bebas (Independen), yaitu tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional Karyawan (X)
- b. Variabel Terikat (Dependen), yaitu tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *OCB*.

Untuk lebih jelas tentang pembagian konsep menjadi item dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1

Konsep, Variabel, Indikator, Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
--------	----------	-----------	------

Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional Karyawan	Kesadaran Diri	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesadaran Emosi (mengenali emosi diri sendiri dan efeknya) b. Penilaian Diri Secara Teliti (mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri) c. Percaya Diri (keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri)
		Pengaturan Diri	<ul style="list-style-type: none"> a. Kendali Diri (mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak) b. Sifat Dapat Dipercaya (memelihara norma kejujuran dan integritas) c. Kewaspadaan (bertanggung jawab atas kinerja pribadi) d. Adaptabilitas (keluwesan dalam menghadapi perubahan) e. Inovasi (mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi baru)
		Motivasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Dorongan Prestasi (dorongan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi standar keberhasilan) b. Komitmen (menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan) c. Inisiatif (kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan) d. Optimisme (kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan)
		Empati	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami Orang Lain (mengindra perasaan

OCB	Aspek-aspek OCB		
		<i>Altruism</i> (perilaku membantu)	a. Menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat b. Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka
		<i>Civic Virtue</i> (perilaku partisipasi)	a. Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada para pelanggan, tanpa kecuali di setiap kondisi b. Berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi
		<i>Conscientiousness</i> (kinerja melebihi standar minimum)	a. Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan b. Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional
		<i>Courtesy</i> (perilaku meringankan)	a. Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta b. Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi
		<i>Sportsmanship</i> (perilaku berpikir positif)	a. Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun b. Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka

G. Pengukuran Variabel



Skala yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah Skala Likert, yaitu suatu cara yang sistematis untuk memberi penilaian pada indeks. Skala Likert mengukur jawaban responden dengan menggunakan skor atau angka tertentu. Menurut Sugiyono (2002:86) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Cara pengukuran yaitu dengan menghadapkan responden pada pertanyaan, dimana responden hanya diperkenankan untuk memilih jawaban dari sekian alternatif jawaban yang tersedia. Jawaban yang diberikan responden diberi nilai yang merefleksikan secara konsisten dari sikap responden. Penilaian ini terdiri dari pernyataan yang bernada paling positif (mempunyai nilai terbesar), demikian seterusnya sampai pernyataan yang bernada negatif (mempunyai nilai yang terendah). Dari kuesioner yang diberikan pada responden, nilai terbesar adalah 5 dan nilai terkecil adalah 1.

Tabel 2
Skor Jawaban Responden Untuk Kecerdasan Emosional Karyawan

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Tinggi/Sangat Positif	5
2	Tinggi/Positif	4
3	Cukup	3
4	Rendah/Negatif	2
5	Sangat Rendah/Sangat Negatif	1

Tabel 3
Skor Jawaban Responden Untuk Aspek-Aspek OCB

No	Jawaban Responden	Skor
1	Selalu	5
2	Sering	4
3	Kadang-kadang	3
4	Hampir Tidak Pernah	2
5	Tidak Pernah	1

Sumber : Sugiyono (2006:87)

H. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Valid tidaknya suatu item dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* (r hitung) dengan nilai kritisnya, yang mana r hitung dapat dicapai dengan rumus (Arikunto, 2002:162) :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

x = skor item

y = skor total

n = jumlah sampel

Jika koefisien probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1995:140). Reliabel artinya dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dapat digunakan berulang kali dengan hasil yang sama, menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002:168). Untuk mengetahui suatu alat ukur reliabel atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{M(k-M)}{kV_t} \right)$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

M = skor rata-rata

V_t = varians total

Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto, 2002:171).

c. Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas item masing-masing variabel pada penelitian ini dilakukan dengan komputer melalui program *SPSS for windows*.

Berikut ini disajikan tabel uji validitas dan reliabilitas masing-masing variabel dengan keterangan sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Validitas Dan Reliabilitas Indikator Kesadaran Diri
Kecerdasan Emosional Karyawan

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Kesadaran Diri	X1.1 – X1	0,541	0,002	Valid
2		X1.2 – X1	0,597	0,000	Valid
3		X1.3 – X1	0,381	0,038	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

X1 = Kecerdasan emosional pada kesadaran emosi (mengenali emosi diri sendiri dan efeknya)

X2 = Kecerdasan emosional pada penilaian diri secara teliti (mengetahui batas-batas diri sendiri)

X3 = Kecerdasan emosional pada kepercayaan diri (keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri)

Tabel 5

**Uji Validitas Dan Reliabilitas Indikator Pengaturan Diri
Kecerdasan Emosional Karyawan**

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Pengaturan Diri	X1.4 – X1	0,380	0,039	Valid
2		X1.5 – X1	0,405	0,026	Valid
3		X1.6 – X1	0,440	0,015	Valid
4		X1.7 – X1	0,534	0,002	Valid
5		X1.8 – X1	0,430	0,018	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

- X4 = Kecerdasan emosional pada kendali diri (mengelola emosi dan desakan hati yang merusak)
- X5 = Kecerdasan emosional pada sifat dapat dipercaya (memelihara norma kejujuran dan integritas)
- X6 = Kecerdasan emosional pada kewaspadaan (bertanggungjawab atas kinerja pribadi)
- X7 = Kecerdasan emosional pada adaptabilitas (keluwesan dalam menghadapi perubahan)
- X8 = Kecerdasan emosional pada inovasi (mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi baru)

Tabel 6

**Uji Validitas Dan Reliabilitas Indikator Motivasi
Kecerdasan Emosional Karyawan**

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Motivasi	X1.9 – X1	0,483	0,007	Valid
2		X1.10 – X1	0,760	0,000	Valid
3		X1.11 – X1	0,404	0,027	Valid
4		X1.12 – X1	0,427	0,018	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

- X9 = Kecerdasan emosional pada dorongan prestasi (dorongan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi standar keberhasilan)
- X10 = Kecerdasan emosional pada komitmen (menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan)
- X11 = Kecerdasan emosional pada inisiatif (kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan)
- X12 = Kecerdasan emosional pada optimisme (kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan)

Tabel 7
Uji Validitas Dan Reliabilitas Indikator Empati
Kecerdasan Emosional Karyawan

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Empati	X1.13 – X1	0,374	0,042	Valid
2		X1.14 – X1	0,486	0,006	Valid
3		X1.15 – X1	0,612	0,000	Valid
4		X1.16 – X1	0,414	0,023	Valid
5		X1.17 – X1	0,654	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

- X13 = Kecerdasan emosional pada pemahaman terhadap orang lain (mengindra perasaan orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap mereka)
- X14 = Kecerdasan emosional pada orientasi pelayanan (mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan)
- X15 = Kecerdasan emosional pada pengembangan orang lain (merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka)
- X16 = Kecerdasan emosional pada kemampuan mengatasi keragaman (menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang)



X17 = Kecerdasan emosional pada kesadaran politis (mampu membaca arus emosi kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan)

Tabel 8
Uji Validitas Dan Reliabilitas Indikator Ketrampilan Sosial
Kecerdasan Emosional Karyawan

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Ketrampilan	X1.18 – X1	0,643	0,000	Valid
2	Sosial	X1.19 – X1	0,379	0,039	Valid
3		X1.20 – X1	0,495	0,005	Valid
4		X1.21 – X1	0,641	0,000	Valid
5		X1.22 – X1	0,465	0,010	Valid
6		X1.23 – X1	0,620	0,000	Valid
7		X1.24 – X1	0,649	0,000	Valid
8		X1.25 – X1	0,529	0,003	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

X18 = Kecerdasan emosional pada pengaruh (memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi)

X19 = Kecerdasan emosional pada komunikasi (mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan)

X20 = Kecerdasan emosional pada kepemimpinan (membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain)

X21 = Kecerdasan emosional pada katalisator perubahan (memulai dan mengelola perusahaan)

X22 = Kecerdasan emosional pada manajemen konflik (negoisasi dan pemecahan silang pendapat)

X23 = Kecerdasan emosional pada pengikat jaringan (menumbuhkan hubungan sebagai alat)

X24 = Kecerdasan emosional pada kolaborasi dan kooperasi (kerjasama dengan orang lain demi kepentingan bersama)

X25 = Kecerdasan emosional pada kemampuan dalam tim (menciptakan sinergi)

Dari pengujian menunjukkan bahwa hubungan antar item terhadap kecerdasan emosional karyawan mempunyai lebih dari 0,3 dengan rentang

0,374 – 0,760 sehingga dapat diartikan bahwa hubungan tersebut valid. Kemudian dari hasil perhitungan alpha cronbach dari item kecerdasan emosional, diketahui hasilnya sebesar 0,8813 (lebih besar dari 0,6) sehingga dinyatakan reliabel.

Tabel 9
Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator *Altruism OCB*

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	<i>Altruism</i>	Y1 – Y1	0,474	0.008	Valid
2		Y2 – Y1	0,611	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y1 = Menggantikan tugas rekan kerja sedang tidak masuk atau sedang istirahat

Y2 = Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka

Tabel 10
Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator *Civic Virtue OCB*

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	<i>Civic Virtue</i>	Y3 – Y1	0,568	0,001	Valid
2		Y4 – Y1	0,416	0,022	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y3 = Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan tanpa terkecuali dan disetiap kondisi

Y4 = Berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi

Tabel 11

Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator *Conscientiousness* OCB

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	<i>Conscientiousness</i>	Y5 – Y1	0,430	0,018	Valid
2		Y6 – Y1	0,477	0,008	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y5 = Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan

Y6 = Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar professional

Tabel 12

Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator *Courtesy* OCB

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	<i>Courtesy</i>	Y7 – Y1	0,570	0,001	Valid
2		Y8 – Y1	0,638	0,000	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y7 = Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta

Y8 = Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi

Tabel 13

Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator *OCB*

No	Indikator	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	<i>Sportsmanship</i>	Y9 – Y1	0,407	0,025	Valid
2		Y10 – Y1	0,457	0,011	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :



Y9 = Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun

Y10= Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka

Dari pengujian yang terdapat pada tabel 9, menunjukkan bahwa hubungan antar item terhadap aspek-aspek OCB mempunyai koefisien lebih dari 0,3 dengan rentang 0,407 – 0,638 sehingga dapat diartikan bahwa hubungan tersebut valid. Kemudian dari hasil perhitungan alpha cronbach dari item aspek-aspek OCB, diketahui hasilnya sebesar 0,6669 (lebih besar dari 0,6) sehingga dinyatakan reliabel.

I. Metode Analisis Data

Tujuan dari metode analisis data adalah untuk menyederhanakan data-data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka dalam analisisnya digunakan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Analisis Korelasi (Bivariat)

Analisis ini digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan adalah uji korelasi sederhana. Korelasi sederhana digunakan untuk memeriksa ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bentuk angka, digunakan rumus Pearson yang dikenal dengan rumus *product moment* (Arikunto, 2002:244).

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Dimana : r = koefisien korelasi variabel
 x dan y = variabel



$\sum xy$ = total hasil kali x dengan y

N = jumlah pengamatan

Dari data tersebut akan menunjukkan :

- Ada tidaknya korelasi, ditunjukkan oleh besarnya angka dibelakang koma. Jika angka terlalu kecil sampai empat angka dibelakang koma, misalnya 0,0002 maka dianggap bahwa antara variabel x dan variabel y tidak ada hubungan
- Arah korelasi, yaitu arah yang menunjukkan kesejajaran antara nilai variabel x dan y. Arah korelasi ini ditunjukkan oleh tanda hitung yang ada didepan indeks. Jika tandanya plus (+) maka arah korelasinya positif, sedangkan jika tandanya (-) maka korelasinya negatif
- Besarnya korelasi, yaitu angka yang menunjukkan erat atau tidaknya hubungan variabel yang diukur. Dalam menentukan hubungan antar variabel, kita tidak perlu memperhatikan tanda (+) atau (-)

Untuk menginterpretasikan keeratan antara variabel bebas dengan variabel terikat, Arikunto (2002:245) merumuskan sebuah pedoman interpretasi sebagai berikut :

Tabel 14

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,200	Sangat Rendah (tidak berkorelasi)
0,200 – 0,400	Rendah
0,400 – 0,600	Agak Rendah
0,600 – 0,800	Cukup
0,800 – 1,000	Tinggi

Sumber : Arikunto (2002:245)

2. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment*

Selanjutnya dilakukan uji t, yaitu untuk menguji apakah hipotesis nol yang mengasumsikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan



antara variabel kecerdasan emosional karyawan dengan variabel OCB ditolak atau didukung. Adapun rumus *t – test* seperti yang dikemukakan Indriantoro (1999:209) adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t = uji signifikan / harga t
- r = koefisien korelasi variabel
- n = jumlah responden

Tabel 15

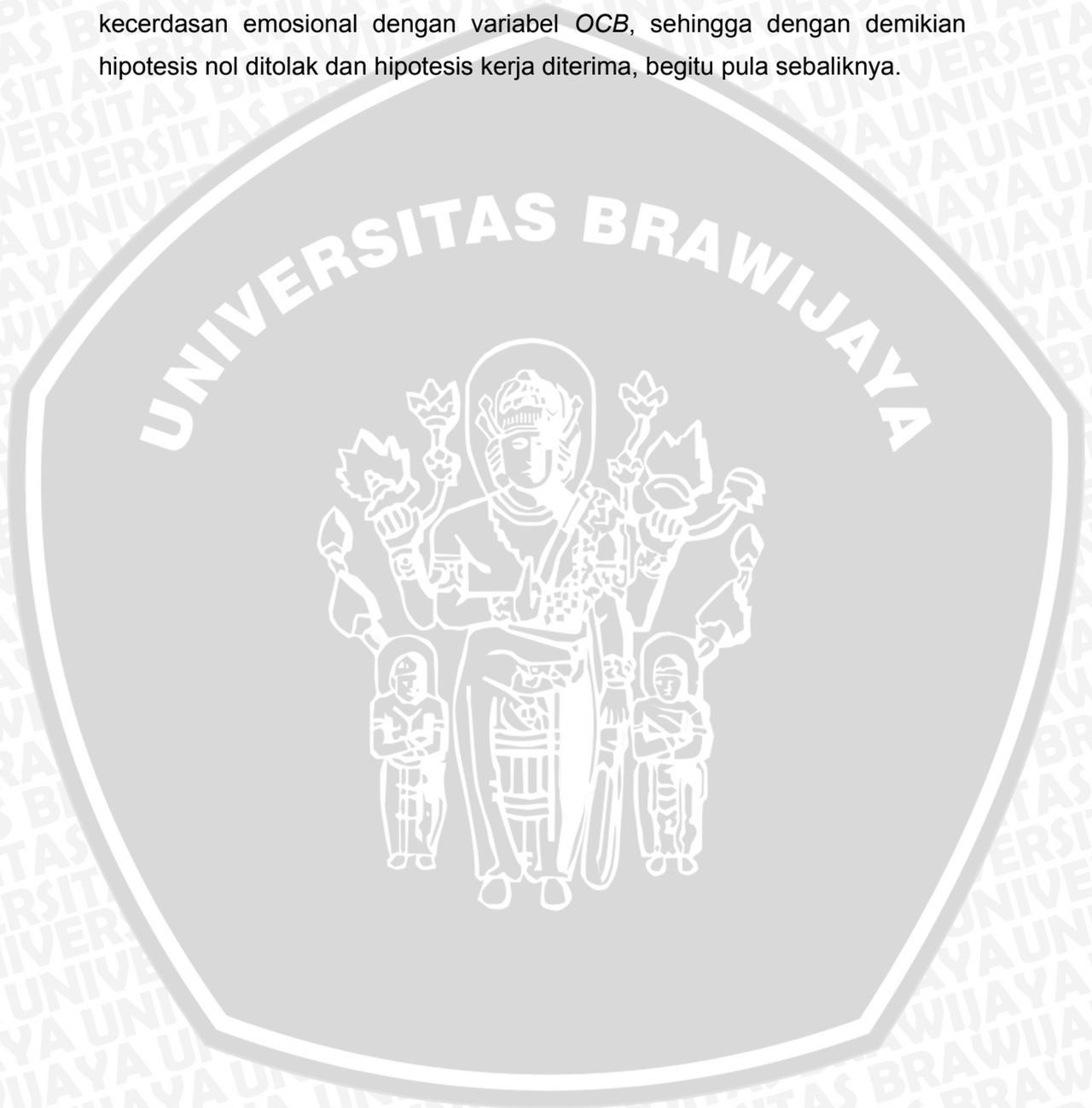
Tabel t

α untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
α untuk uji satu pihak (one tail test)						
Dk	0,250	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005
25	0,684	1,316	2,060	2,485	2,485	2,787
26	0,684	1,315	2,056	2,479	2,479	2,779
27	0,684	1,314	2,052	2,473	2,473	2,771
28	0,683	1,313	2,048	2,467	2,467	2,763
29	0,683	1,311	2,045	2,462	2,462	2,726
30	0,683	1,310	2,042	2,457	2,457	2,750
40	0,681	1,303	2,021	2,423	2,425	2,704
60	0,679	1,296	2,000	2,390	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,980	2,358	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,960	2,326	2,326	2,576

Sumber : Sugiyono (2006:368)

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10%. Selanjutnya untuk mengetahui apakah Ho ditolak atau didukung, maka hasil t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel. Apabila t hitung lebih kecil daripada t tabel, maka Ho yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel kecerdasan emosional karyawan dengan OCB diterima. Sebaliknya, bila t hitung lebih besar daripada t tabel maka Ho ditolak.

Akan tetapi dalam penelitian ini, untuk menguji hipotesis apakah ada hubungan signifikan ataukah tidak antara variabel kecerdasan emosional karyawan dengan OCB dilakukan dengan software *SPSS 11.0 for windows*. Dari program tersebut, apabila diketahui signifikan 2 tail (uji signifikan 2 sisi) lebih kecil daripada 0,10 berarti ada hubungan signifikan antara variabel kecerdasan emosional dengan variabel OCB, sehingga dengan demikian hipotesis nol ditolak dan hipotesis kerja diterima, begitu pula sebaliknya.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Dan Lokasi Perusahaan

Dunia informasi di kota Malang maju dengan cepat sesuai dengan perkembangan jaman. Berawal dari belum tersedianya sarana yang menginformasikan secara khusus tentang gaya hidup dan hiburan di kota Malang dan sekitarnya, mendasari didirikannya CV Kusuma Syafirah. Diharapkan dengan didirikannya CV Kusuma Syafirah ini akan memudahkan masyarakat Malang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, khususnya informasi tentang gaya hidup dan hiburan.

CV Kusuma Syafirah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu percetakan, majalah, dan periklanan. Perusahaan ini didirikan Oleh Bayu Satrya Nugraha pada tahun 2005. Pada awal berdirinya, perusahaan ini bernama CV Kusuma Riswanto, dan merupakan perusahaan yang memproduksi dan menerbitkan majalah hiburan dan gaya hidup THE CLUB MAGZ, dengan distribusi meliputi Malang, Surabaya, dan Bali. Pada tahun 2006, CV Kusuma Riswanto berubah nama menjadi CV Kusuma Syafirah, yang ditandai dengan ditambahkan jenis usaha yaitu percetakan dengan nama PLANET PRINT, serta tabloid iklan dengan nama IKLAN MALANG. Jumlah karyawan CV Kusuma Syafirah pada saat ini adalah 30 orang, yang terbagi dalam 3 divisi yaitu majalah, percetakan, serta tabloid. Sebelum menempati alamat yang sekarang di Jalan Kenikir nomor 1 Malang mulai tahun 2008, perusahaan ini bertempat di Jalan Perunggu Utara nomor 3. Perpindahan lokasi ini didasarkan bahwa diharapkan dengan lokasi yang baru, maka kantor akan lebih mudah dijangkau oleh para konsumen, serta memudahkan distribusi majalah dan tabloid.

2. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan

Dalam menjalankan perusahaannya, CV Kusuma Syafirah memiliki visi, misi, dan budaya perusahaan, yaitu :

a. Visi



“ Menjadi perusahaan utama yang menerbitkan majalah hiburan, gaya hidup, dan tabloid iklan di Malang, Surabaya, dan Bali”.

b. Misi

“ Mengembangkan distribusi informasi dimanapun beroperasi”.

c. Budaya perusahaan

- 1) Profesionalisme, kerjasama, dan inovasi dijunjung tinggi dalam bekerja.
- 2) Sebagai wadah pembinaan bagi anggota perusahaan yang meliputi aspek ekonomi dan sosialnya.

3. Struktur Organisasi

Keberhasilan suatu organisasi perusahaan dalam mencapai tujuannya juga dipengaruhi oleh struktur organisasinya. Struktur organisasi yang baik akan dapat mengatur serta membagi tugas dan wewenang pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Bagan struktur organisasi CV Kusuma Syafirah dapat dilihat pada gambar 3.

Struktur organisasi yang dianut perusahaan adalah dalam bentuk organisasi garis, yang tiap-tiap bagian langsung bertanggungjawab kepada pimpinan. Berikut ini akan diuraikan wewenang dan *job description* dari struktur organisasi :

a. Direktur

- 1) Bertugas menjaga kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan
- 2) Menetapkan tujuan, sasaran, dan kebijakan perusahaan
- 3) Mengamati dan menganalisa keadaan bisnis secara umum dan keadaan perekonomian
- 4) Mengadakan hubungan dengan pihak luar
- 5) Mengadakan koordinasi antar fungsi dalam perusahaan
- 6) Menjabarkan kebijakan umum yang telah ditetapkan dalam operasionalisasi kinerja perusahaan

b. *Accounting*

- 1) Bertanggung jawab atas semua penyajian laporan keuangan yang ada di lingkup perusahaan
- 2) Melakukan pemeriksaan terhadap penggunaan dana yang telah ditetapkan



- 3) Memonitor dan mengantisipasi sirkulasi keuangan perusahaan
- 4) Memeriksa laporan-laporan keuangan
- 5) Bertanggung jawab kepada direktur atas pengelolaan keuangan perusahaan termasuk pembelanjaan, pengeluaran, dan penghasilan
- 6) Melakukan pencatatan transaksi-transaksi keuangan dan membuat laporan secara berkala

c. *Operational Manager*

- 1) Mengontrol kegiatan karyawan
 - Disiplin kerja, kuantitas, dan kualitas kerja, serta pemahaman tugas
 - Membuat kesepakatan kerja dengan karyawan baru
- 2) Mengontrol arus kas
 - Membayar gaji karyawan/lembur/operasional
- 3) Mengontrol transaksi keuangan per hari
- 4) Mengontrol pembayaran utang piutang
- 5) Mengontrol kebersihan ruang kerja

d. *Marketing Supervisor*

- 1) Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan pemasaran sesuai dengan kebijakan perusahaan
- 2) Menyusun rencana dan prosedur pemasaran
- 3) Bertanggung jawab kepada direktur atas kegiatan pemasaran perusahaan

e. *Marketing*

- 1) Melakukan promosi dan penawaran kerjasama kepada *customer*
- 2) Membuat jadwal kunjungan kepada *customer*
- 3) Arsip penawaran harga kepada *customer*
- 4) Membuat *pricelist*

f. *Disain Grafis*

- 1) Melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan disain, diantaranya mendisain *cover*, mengatur tata letak setiap halaman, membantu *customer* dalam mewujudkan disain yang diinginkan sesuai dengan permintaan

g. *Editor*

- 1) Melakukan *editing* pada setiap artikel – artikel yang akan dimuat di majalah dan tabloid
- 2) Menentukan artikel yang layak muat untuk majalah dan iklan untuk tabloid
- 3) Melakukan perubahan yang diperlukan pada artikel yang membutuhkan revisi

h. *Distribusi*

- 1) Melakukan pengaturan distribusi majalah dan tabloid sesuai dengan divisi masing-masing
- 2) Menentukan jadwal distribusi majalah dan tabloid
- 3) Memastikan bahwa distribusi berjalan sesuai rencana

i. *Produksi*

- 1) Mengatur dan melaksanakan kegiatan produksi
- 2) Mengkoordinir aktivitas jaminan mutu
- 3) Menyiapkan laporan ketidaksesuaian proses produksi untuk dibahas dalam rapat tinjauan manajemen
- 4) Menjaga efisiensi dan mempertahankan biaya produksi
- 5) Menjaga lingkungan kerja yang mempengaruhi mutu
- 6) Menentukan kebijaksanaan dalam meningkatkan *performance* proses produksi

j. *Mandor*

- 1) Mengatur dan mengendalikan kegiatan produksi
- 2) Memelihara alat kerja, mesin, lingkungan kerja, dan tingkat kinerja yang baik
- 3) Memonitor proses produksi
- 4) Menjaga mutu sesuai dengan parameter-parameter yang telah ditentukan

k. *Maintenance*

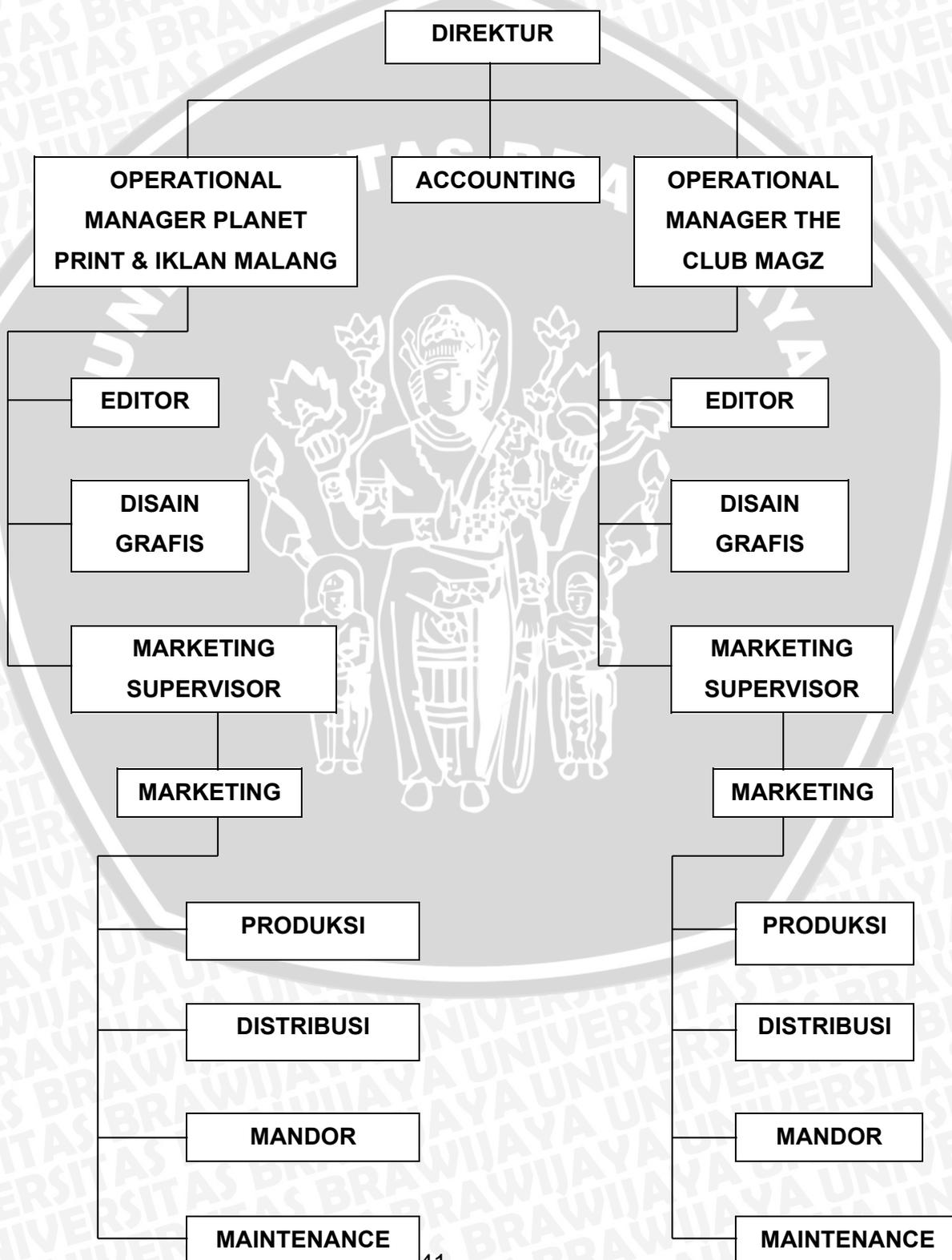
Melakukan pemeliharaan mesin dan melakukan pengontrolan kelayakan mesin secara berkala

4. Sistem Penggajian

Gaji merupakan pengganti jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Pemberian gaji pada CV Kusuma Syafirah diberikan dengan standar UMR yang ada pada daerah Malang. Sistem penggajian

yang diterapkan oleh CV Kusuma Syafirah adalah sistem gaji bulanan dengan jumlah gaji yang diterima perbulan paling rendah Rp 950.000,00 dan paling tinggi sebesar Rp 4.500.000,00.

Gambar 3
Struktur Organisasi CV Kusuma Syafirah



Sumber : CV Kusuma Syafirah, 2009

5. **Jam Kerja**

Karyawan pada CV Kusuma Syafirah bekerja selama 8 jam dalam 1 hari dan memiliki waktu istirahat selama 1 jam. Berikut adalah uraian jam kerja karyawan pada CV Kusuma Syafirah :

- a. Senin – Jum'at : 08.00 – 17.00
- b. Sabtu : 08.00 – 13.00 (tanpa istirahat)
- c. Istirahat : 12.00 – 13.00

6. **Tujuan Organisasi**

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai, baik itu tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, karena tujuan tersebut merupakan pedoman dari seluruh kegiatan perusahaan. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh CV Kusuma Syafirah adalah :

- a. Tujuan jangka pendek
 - 1) Berusaha menjaga kestabilan order
 - 2) Berusaha untuk meningkatkan order
 - 3) Berusaha untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan
- b. Tujuan jangka panjang
 - 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada *customer*
 - 2) Memperluas daerah distribusi
 - 3) Memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dengan perusahaan sejenis

B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Umur

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur dibawah sama dengan 20 tahun berjumlah 2 orang (6,67%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 21-25 tahun berjumlah 9 orang (30%) dan karyawan dengan jenis kelamin perempuan dengan umur antara 21-25 tahun berjumlah 1 orang (3,33%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 26-30 tahun berjumlah 10 orang (33,33%) dan karyawan yang berjenis kelamin

perempuan dengan umur antara 26-30 tahun berjumlah 2 orang (6,67%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 31-35 berjumlah 5 orang (16,67%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur lebih dari sama dengan 36 tahun berjumlah 1 orang (3,33%).

Kesimpulan pada karakteristik responden menurut jenis kelamin dan umur adalah bahwa karyawan terbanyak pada CV Kusuma Syafirah berjenis kelamin laki-laki dan mayoritas karyawan berumur antara 26-30 tahun yang berjumlah sebanyak 12 orang yaitu laki-laki berjumlah 10 orang (33,33%) dan perempuan berjumlah 2 orang (6,67%).

Tabel 16
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Umur

No	Jenis Kelamin Umur	Laki- laki	%	Perempuan	%	Jumlah
1	≤20	2	6,67	0	0	3
2	21-25	9	30	1	3,33	10
3	26-30	10	33,33	2	6,67	12
4	31-35	5	16,67	0	0	4
5	>36	1	3,33	0	0	1
	Jumlah	27	90	3	10	30

Sumber : Data primer diolah, 2009

2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah yang mempunyai latar belakang pendidikan SLTA/ sederajat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 3 orang. Jumlah karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan Akademik/Diploma yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 6 orang (20%) dan karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan akademik yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 2 orang (6,67%). Selanjutnya jumlah karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan S1/Sarjana yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 18 orang (60%) dan karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan S1/Sarjana yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang (3,33%).

Kesimpulan pada karakteristik responden menurut pendidikan terakhir adalah bahwa karyawan terbanyak pada CV Kusuma Syafirah

mempunyai latar belakang pendidikan S1/Sarjana dengan jumlah karyawan sebanyak 19 orang yaitu berjenis kelamin laki-laki berjumlah 18 orang (60%) dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang (3,33%).

Tabel 17

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Laki-laki	%	Perempuan	%	Jumlah
1	SD / Sederajat	0	0	0	0	0
2	SLTP / Sederajat	0	0	0	0	0
3	SLTA / Sederajat	3	10	0	0	3
4	Akademik / Diploma	6	20	2	6,67	8
5	S1 / Sarjana	18	60	1	3,33	19
	Jumlah	27	90	3	10	30

Sumber : Data primer diolah, 2009

c. **Gambaran Responden Tentang Kecerdasan Emosional Karyawan Dan OCB**

1. **Gambaran Responden Tentang Kecerdasan Emosional Karyawan**

Gambaran tentang kecerdasan emosional karyawan pada CV Kusuma Syafirah dijelaskan melalui tabel. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi item indikator kesadaran diri variabel kecerdasan emosional karyawan (X) pada item X1 yaitu kecerdasan emosional pada kesadaran emosi (mengenal emosi diri sendiri dan efeknya), sebanyak 5 orang (16,7%) menyatakan bahwa karyawan merasa sangat positif terhadap kesadaran emosinya. Selanjutnya sebanyak 14 orang (46,7%) menyatakan bahwa karyawan merasa positif terhadap kesadaran emosinya. Sisanya yaitu sebanyak 11 orang (36,7%) menyatakan bahwa karyawan merasa sedang terhadap kesadaran emosinya. Kesimpulan pada item X1 yaitu kecerdasan emosional pada kesadaran emosi (mengenal emosi diri sendiri dan efeknya) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,8) terhadap kesadaran emosi mereka saat ini.

Tabel 18

Distribusi Frekuensi Item Indikator Kesadaran Diri Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan (X)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Sangat Tinggi /Sangat Positif		Tinggi/Positif		Sedang /Netral		Rendah /Negatif		Sangat Rendah /Sangat Negatif			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Kesadaran Diri	X1	5	16,7	14	46,7	11	36,7	0	-	0	-	3,8	3,811
	X2	6	20	12	40	12	40	0	-	0	-	3,8	
	X3	7	23,3	11	36,7	12	40	0	-	0	-	3,833	

Sumber Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

- X1 = Kecerdasan emosional pada kesadaran emosi (mengenali emosi diri sendiri dan efeknya)
- X2 = Kecerdasan emosional pada penilaian diri secara teliti (mengetahui batas-batas diri sendiri)
- X3 = Kecerdasan emosional pada kepercayaan diri (keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri)

Item X2 yaitu kecerdasan emosional pada penilaian diri secara teliti (mengetahui batas-batas diri sendiri), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif terhadap penilaian dirinya, sebanyak 12 orang (40%) menyatakan positif terhadap penilaian dirinya, dan sisanya sebanyak 12 orang (40%) menyatakan sedang terhadap penilaian dirinya. Kesimpulan pada item X2 yaitu kecerdasan emosional pada penilaian diri secara teliti (mengetahui batas-batas diri sendiri) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,8) terhadap penilaian diri secara teliti diri mereka saat ini.

Item X3 yaitu kecerdasan emosional pada kepercayaan diri (keyakinan tentang harga diri dan kemampuan diri sendiri), sebanyak 7 orang (23,3%) menyatakan sangat positif terhadap kepercayaan dirinya, sebanyak 11 orang (36,7%) menyatakan positif terhadap kepercayaan dirinya, dan sisanya sebanyak 12 orang (40%) menyatakan sedang terhadap kepercayaan dirinya. Kesimpulan pada item X2 yaitu kecerdasan emosional pada kepercayaan diri (keyakinan tentang harga

diri dan kemampuan diri sendiri) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,833) terhadap kepercayaan diri mereka saat ini.

Tabel 19
Distribusi Frekuensi Item Indikator Pengaturan Diri Variabel
Kecerdasan Emosional Karyawan (X)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Sangat Tinggi /Sangat Positif		Tinggi/Positif		Sedang /Netral		Rendah /Negatif		Sangat Rendah /Sangat Negatif			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Pengaturan Diri	X4	6	20	10	33,3	14	46,7	0	-	0	-	3,733	3,727
	X5	5	16,7	15	50	10	33,3	0	-	0	-	3,833	
	X6	3	10	12	40	15	50	0	-	0	-	3,6	
	X7	5	16,7	15	50	10	33,3	0	-	0	-	3,833	
	X8	2	6,7	15	50	13	43,3	0	-	0	-	3,633	

Sumber Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

- X4 = Kecerdasan emosional pada kendali diri (mengelola emosi dan desakan hati yang merusak)
- X5 = Kecerdasan emosional pada sifat dapat dipercaya (memelihara norma kejujuran dan integritas)
- X6 = Kecerdasan emosional pada kewaspadaan (bertanggungjawab atas kinerja pribadi)
- X7 = Kecerdasan emosional pada adaptabilitas (keluwesan dalam menghadapi perubahan)
- X8 = Kecerdasan emosional pada inovasi (mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi baru)

Item X4 yaitu kecerdasan emosional pada pengendalian diri (mengelola emosi dan desakan hati yang merusak), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif terhadap pengendalian dirinya, sebanyak 10 orang (33,3%) menyatakan positif terhadap pengendalian dirinya, dan sisanya sebanyak 14 orang (46,7%) menyatakan sedang terhadap pengendalian dirinya. Kesimpulan pada item X4 yaitu kecerdasan emosi pada pengendalian diri (mengelola emosi dan desakan

hati yang merusak) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,733) terhadap pengendalian diri mereka saat ini.

Item X5 yaitu kecerdasan emosional pada sifat dapat dipercaya (memelihara norma kejujuran dan integritas), sebanyak 5 orang (16,7%) menyatakan sangat positif terhadap sifat dapat dipercayanya, sebanyak 15 orang (50%) menyatakan positif terhadap sifat dapat dipercayanya, dan sisanya sebanyak 10 orang (33,3%) menyatakan sedang terhadap sifat dapat dipercayanya. Kesimpulan pada item X5 yaitu kecerdasan emosional pada sifat dapat dipercaya (memelihara norma kejujuran dan integritas) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,833) terhadap sifat dapat dipercaya yang mereka miliki saat ini.

Item X6 yaitu kecerdasan emosional pada kewaspadaan (bertanggung jawab atas kinerja pribadi), sebanyak 3 orang (10%) menyatakan sangat positif terhadap kewaspadaannya, sebanyak 12 orang (40%) menyatakan positif terhadap kewaspadaannya, dan sisanya sebanyak 15 orang (50%) menyatakan sedang terhadap kewaspadaannya. Kesimpulan pada item X5 yaitu kecerdasan emosional pada kewaspadaan (bertanggung jawab atas kinerja pribadi) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,6) terhadap kewaspadaan mereka saat ini.

Item X7 yaitu kecerdasan emosional pada adaptabilitas (keluwesan dalam menghadapi perubahan), sebanyak 5 orang (16,7%) menyatakan sangat positif terhadap adaptabilitasnya, dan 15 orang (50%) menyatakan positif terhadap adaptabilitasnya, sisanya sebanyak 10 orang (33,3%) menyatakan sedang terhadap adaptabilitasnya. Kesimpulan pada item X7 yaitu kecerdasan emosional pada adaptabilitas (keluwesan dalam menghadapi perubahan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,833) terhadap adaptabilitas yang mereka miliki saat ini.

Item X8 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berinovasi (mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi baru), sebanyak 2 orang (6,7%) menyatakan sangat positif terhadap inovasinya, dan 15 orang (50%) menyatakan positif terhadap inovasinya, sisanya sebanyak 13 orang (43,3%) menyatakan sedang terhadap inovasinya. Kesimpulan pada item X8 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berinovasi (mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi baru) menurut rata-rata

skor adalah karyawan merasa positif (3,633) terhadap kemampuan berinovasi yang mereka miliki saat ini.

Tabel 20
Distribusi Frekuensi Item Indikator Motivasi Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan (X)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Sangat Tinggi /Sangat Positif		Tinggi/Positif		Sedang /Netral		Rendah /Negatif		Sangat Rendah /Sangat Negatif			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Motivasi	X9	4	13,3	11	36,7	15	50	0	-	0	-	3,633	3,717
	X10	6	20	12	40	12	40	0	-	0	-	3,8	
	X11	3	10	15	50	12	40	0	-	0	-	3,7	
	X12	6	20	10	33,3	14	46,7	0	-	0	-	3,733	

Sumber Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

X9 = Kecerdasan emosional pada dorongan prestasi (dorongan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi standar keberhasilan)

X10 = Kecerdasan emosional pada komitmen (menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan)

X11 = Kecerdasan emosional pada inisiatif (kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan)

X12 = Kecerdasan emosional pada optimisme (kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan)

Item X9 yaitu kecerdasan emosional pada dorongan berprestasi (dorongan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi standar keberhasilan), sebanyak 4 orang (13,3%) menyatakan sangat positif terhadap dorongan berprestasinya, dan 11 orang (36,7%) menyatakan positif pada dorongan berprestasinya, sisanya sebanyak 15 orang (50%) menyatakan sedang pada dorongan berprestasinya. Kesimpulan pada item 9 yaitu kecerdasan emosional pada dorongan berprestasi (dorongan untuk menjadi lebih baik dan memenuhi standar keberhasilan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,633) terhadap dorongan berprestasi yang mereka miliki saat ini.



Item X10 yaitu kecerdasan emosional pada komitmen (menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif pada komitmen, dan 12 orang (40%) menyatakan positif pada komitmen, sisanya sebanyak 12 orang (40%) menyatakan sedang terhadap komitmen. Kesimpulan pada item X10 yaitu kecerdasan emosional pada komitmen (menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,8) terhadap komitmen mereka saat ini.

Item X11 yaitu kecerdasan emosional pada inisiatif (kesiapan memanfaatkan kesempatan), sebanyak 3 orang (10%) menyatakan sangat positif terhadap inisiatif, dan 15 orang (50%) menyatakan positif terhadap inisiatif, sisanya sebanyak 12 orang (40%) menyatakan sedang terhadap inisiatif. Kesimpulan pada item X11 yaitu kecerdasan emosional pada inisiatif (kesiapan memanfaatkan kesempatan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,7) terhadap inisiatif yang mereka miliki saat ini.

Item X12 yaitu kecerdasan emosional pada optimisme (kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif terhadap optimisme, dan 10 orang (33,3%) menyatakan positif terhadap optimisme, sisanya sebanyak 14 orang (46,7%) menyatakan sedang terhadap optimisme. Kesimpulan pada item 12 yaitu kecerdasan emosional pada optimisme (kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa optimis (3,7) terhadap optimisme mereka saat ini.

Tabel 21

Distribusi Frekuensi Item Indikator Empati Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan (X)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Sangat Tinggi /Sangat Positif		Tinggi/Positif		Sedang /Netral		Rendah /Negatif		Sangat Rendah /Sangat Negatif			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Empati	X13	1	3,3	9	30	19	63,3	1	3,3	0	-	3,333	3,567
	X14	2	6,7	12	40	16	53,3	0	-	0	-	3,533	
	X15	4	13,3	10	33,3	16	53,3	0	-	0	-	3,6	
	X16	5	16,7	9	30	16	53,3	0	-	0	-	3,633	
	X17	3	10	16	53,3	11	36,7	0	-	0	-	3,733	

Sumber Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

X13 = Kecerdasan emosional pada pemahaman terhadap orang lain (mengindra perasaan orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap mereka)

X14 = Kecerdasan emosional pada orientasi pelayanan (mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan)

X15 = Kecerdasan emosional pada pengembangan orang lain (merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka)

X16 = Kecerdasan emosional pada kemampuan mengatasi keragaman (menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang)

X17 = Kecerdasan emosional pada kesadaran politis (mampu membaca arus emosi kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan)

Item X13 yaitu kecerdasan emosional pada pemahaman terhadap orang lain (mengindra perasaan orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap mereka), sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan sangat positif terhadap pemahaman terhadap orang lain, dan 9 orang (30%) menyatakan positif terhadap pemahaman terhadap orang lain, sisanya sebanyak 19 orang (63,3%) menyatakan sedang terhadap pemahaman terhadap orang lain, sisanya sebanyak 1 orang (3,3%) menyatakan

rendah terhadap pemahaman terhadap orang lain. Kesimpulan pada item X13 yaitu kecerdasan emosional pada pemahaman terhadap orang lain (mengindra perasaan orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap mereka) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,233) untuk aspek pemahaman terhadap orang lain.

Item X14 yaitu kecerdasan emosional pada orientasi pelayanan (mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan), sebanyak 2 orang (6, 7%) menyatakan sangat positif terhadap orientasi pelayanan, dan 12 orang (40%) menyatakan positif terhadap orientasi pelayanan, sisanya sebanyak 16 orang (53,3%) menyatakan sedang terhadap orientasi pelayanan. Kesimpulan terhadap item X14 yaitu kecerdasan emosional pada orientasi pelayanan (mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,533) terhadap orientasi pelayanan mereka saat ini.

Item X15 yaitu kecerdasan emosional pada pengembangan orang lain (merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka), sebanyak 4 orang (13,3%) menyatakan sangat positif terhadap pengembangan orang lain, dan 10 orang (33,3%) menyatakan positif terhadap pengembangan orang lain, sisanya 16 orang (53,3%) menyatakan sedang terhadap pengembangan orang lain. Kesimpulan pada item X15 yaitu kecerdasan emosional terhadap pengembangan orang lain (merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,6) terhadap pengembangan orang lain saat ini.

Item X16 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan mengatasi keragaman (menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang), sebanyak 5 orang (16,667%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya mengatasi keragaman, dan 9 orang (30%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya mengatasi keragaman, sisanya sebanyak 16 orang (53,3%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya mengatasi keragaman. Kesimpulan terhadap item X16 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan mengatasi keragaman (menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang) menurut rata-rata skor adalah karyawan

merasa positif (3,633) terhadap kemampuan mengatasi keragaman yang karyawan miliki saat ini.

Item X17 yaitu kecerdasan emosional pada kesadaran politis (mampu membaca arus emosi kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan), sebanyak 3 orang (10%) menyatakan sangat tinggi terhadap kesadaran politisnya, dan 16 orang (53,3%) menyatakan tinggi terhadap kesadaran politisnya, sisanya 11 orang (36,667%) menyatakan sedang terhadap kesadaran politisnya. Kesimpulan terhadap item X17 yaitu kecerdasan emosional pada kesadaran politis (mampu membaca arus emosi kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,733) terhadap kesadaran politis yang mereka miliki saat ini.

Tabel 22
Distribusi Frekuensi Item Indikator Ketrampilan Sosial Variabel
Kecerdasan Emosional Karyawan (X)

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Sangat Tinggi /Sangat Positif		Tinggi/Positif		Sedang /Netral		Rendah /Negatif		Sangat Rendah /Sangat Negatif			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Ketrampilan Sosial	X18	4	13,3	10	33,3	16	53,3	0	-	0	-	3,6	3,754
	X19	6	20	13	43,3	11	36,7	0	-	0	-	3,833	
	X20	6	20	13	43,3	11	36,7	0	-	0	-	3,833	
	X21	9	30	10	33,3	11	36,7	0	-	0	-	4,067	
	X22	4	13,3	8	26,7	18	60	0	-	0	-	3,533	
	X23	9	30	13	43,3	8	26,7	0	-	0	-	4,033	
	X24	6	20	11	36,7	13	43,3	0	-	0	-	3,767	
	X25	2	6,7	7	23,3	21	70	0	-	0	-	3,367	

Sumber Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

X18 = Kecerdasan emosional pada pengaruh (memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi)



- X19 = Kecerdasan emosional pada komunikasi (mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan)
- X20 = Kecerdasan emosional pada kepemimpinan (membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain)
- X21 = Kecerdasan emosional pada katalisator perubahan (memulai dan mengelola perusahaan)
- X22 = Kecerdasan emosional pada manajemen konflik (negoisasi dan pemecahan silang pendapat)
- X23 = Kecerdasan emosional pada pengikat jaringan (menumbuhkan hubungan sebagai alat)
- X24 = Kecerdasan emosional pada kolaborasi dan kooperasi (kerjasama dengan orang lain demi kepentingan bersama)
- X25 = Kecerdasan emosional pada kemampuan dalam tim (menciptakan sinergi)

Item X18 yaitu kecerdasan emosional pada pengaruh (memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi), sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan sangat tinggi terhadap pengaruhnya, dan 10 orang (33,3%) menyatakan tinggi terhadap pengaruhnya, sisanya 16 orang (53,3%) menyatakan sedang terhadap pengaruhnya. Kesimpulan terhadap item X18 yaitu kecerdasan emosional pada pengaruh (memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,6) terhadap pengaruh terhadap rekan kerja dan *customer* yang mereka miliki saat ini.

Item X19 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berkomunikasi (mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya berkomunikasi, dan 13 orang (43,3%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya berkomunikasi, sisanya 11 orang (36, 7%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya berkomunikasi. Kesimpulan terhadap item X19 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berkomunikasi (mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,833) terhadap kemampuan berkomunikasi mereka yang mereka miliki saat ini.

Item X20 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan memimpin (membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain),

sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya memimpin, dan 13 orang (43,3%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya memimpin, sisanya 11 orang (36,7%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya memimpin. Kesimpulan item X20 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan memimpin (membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,833) terhadap kemampuan memimpin yang mereka miliki saat ini.

Item X21 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan menjadi katalisator perubahan (memulai dan mengelola perusahaan), sebanyak 9 orang (30%) menyatakan sangat tinggi pada kemampuannya menjadi katalisator perubahan, dan 10 orang (33,3%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya menjadi katalisator perubahan, sisanya sebanyak 11 orang (36,%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya menjadi katalisator perubahan. Kesimpulan item X21 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan menjadi katalisator perubahan (memulai dan mengelola perusahaan) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,933) terhadap kemampuan karyawan untuk menjadi katalisator perubahan yang mereka miliki saat ini.

Item X22 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan manajemen konflik (negoisasi dan pemecahan silang pendapat), sebanyak 4 orang (13,3%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya manajemen konflik, dan 8 orang (26,7%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya manajemen konflik, sisanya sebanyak 18 orang (60%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya manajemen konflik. Kesimpulan item X22 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan manajemen konflik (negoisasi dan pemecahan silang pendapat) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,533) terhadap kemampuan karyawan untuk manajemen konflik yang mereka miliki saat ini.

Item X23 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan menjadi pengikat jaringan (menumbuhkan hubungan sebagai alat), sebanyak 9 orang (30%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya menjadi pengikat jaringan, dan 13 orang (43,333%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya menjadi pengikat jaringan, sisanya sebanyak 8 orang (26,7%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya menjadi pengikat

jaringan. Kesimpulan item X23 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan menjadi pengikat jaringan (menumbuhkan hubungan sebagai alat) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (4,033) terhadap kemampuan menjadi pengikat jaringan yang mereka miliki saat ini.

Item X24 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berkolaborasi dan kooperasi (kerjasama dengan orang lain demi kepentingan bersama), sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuannya berkolaborasi dan kooperasi, dan 11 orang (36,667%) menyatakan tinggi terhadap kemampuannya berkolaborasi dan kooperasi, sisanya sebanyak 13 orang (43,333%) menyatakan sedang terhadap kemampuannya berkolaborasi dan kooperasi. Kesimpulan item X24 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan berkolaborasi dan kooperasi (kerjasama dengan orang lain demi kepentingan bersama) menurut skor rata-rata adalah karyawan merasa positif (3,767) terhadap kemampuan berkolaborasi dan kooperasi yang mereka miliki saat ini.

Item X25 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan tim (menciptakan sinergi), sebanyak 2 orang (6,7%) menyatakan sangat tinggi terhadap kemampuan tim, dan 7 orang (23,3%) menyatakan tinggi terhadap kemampuan tim, sisanya sebanyak 21 orang (70%) menyatakan sedang terhadap kemampuan tim. Kesimpulan item X25 yaitu kecerdasan emosional pada kemampuan tim (menciptakan sinergi) menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif (3,367) terhadap kemampuan tim yang mereka miliki saat ini.

Kesimpulan gambaran kecerdasan emosional pada CV Kusuma Syafirah menurut rata-rata skor keseluruhan instrumen adalah bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,715).

2. **Gambaran Responden Tentang OCB**

Gambaran tentang OCB pada CV Kusuma Syafirah dijelaskan melalui tabel berikut :

Tabel 23

Distribusi Frekuensi Item Indikator *Altruism* Variabel *OCB*

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Selalu		Sering		Kadang-kadang		Hampir Tidak Pernah		Tidak Pernah			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
<i>Altruism</i>	Y1	5	16,7	12	40	13	43,3	0	-	0	-	3,73	3,668
	Y2	5	16,7	10	33,3	14	46,7	1	3,3	0	-	3,63	

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan

Y1 = Menggantikan tugas rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat

Y2 = Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka

Berdasarkan tabel frekuensi variabel *OCB* (Y) kesimpulan yang dapat diambil pada item Y1 yaitu menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat. Sebanyak 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat, 12 orang (40%) menyatakan sering dalam menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat, sisanya sebanyak 13 orang (43,3%) menyatakan kadang-kadang dalam menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau istirahat. Kesimpulan pada item Y1 yaitu menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,73) menggantikan tugas rekan kerja mereka yang sedang tidak masuk atau istirahat.

Item Y2 yaitu membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, sebanyak 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, sebanyak 10 orang (33,3%) menyatakan sering dalam membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, dan sisanya sebanyak 14 orang (46,7%) menyatakan kadang-kadang dalam membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka. Kesimpulan pada item Y2 yaitu membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,63) membantu rekan kerja mereka dalam memikirkan persoalan mereka.

Tabel 24



Distribusi Frekuensi Item Indikator Civic Virtue Variabel OCB

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Selalu		Sering		Kadang-kadang		Hampir Tidak Pernah		Tidak Pernah			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
Civic Virtue	Y3	8	26,7	19	63,3	3	10	0	-	0	-	4,17	4,05
	Y4	9	30	11	36,7	9	30	1	3,3	0	-	3,93	

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan

Y3 = Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan tanpa terkecuali disetiap kondisi

Y4 = Berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi

Item Y3 yaitu bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan selalu dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Sebanyak 19 orang (63,33%) menyatakan sering dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa kecuali dan disetiap kondisi. Sebanyak 3 orang (10%) menyatakan kadang-kadang dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan disetiap kondisi. Kesimpulan pada item Y3 yaitu bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan disetiap kondisi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (4,17) bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan disetiap kondisi.

Item Y4 yaitu berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan selalu dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 11 orang (36,7%) menyatakan sering dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan kadang-kadang dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sisanya sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan hampir tidak pernah dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Kesimpulan pada item Y4 yaitu berpartisipasi secara



bertanggung jawab dalam organisasi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,93) berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi.

Tabel 25
Distribusi Frekuensi Item Indikator *Conscientiousness* Variabel *OCB*

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Selalu		Sering		Kadang-kadang		Hampir Tidak Pernah		Tidak Pernah			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
<i>Conscien- - tiousness</i>	Y5	6	20	11	36,7	13	43,3	0	-	0	-	3,77	3,75
	Y6	3	10	16	53,3	11	36,7	0	-	0	-	3,73	

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y5 = Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan

Y6 = Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional

Item Y5 yaitu melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sebanyak 6 orang (20%) menyatakan selalu dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sebanyak 11 orang (36,67%) menyatakan sering dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sebanyak 13 orang (43,3%) menyatakan kadang-kadang dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Kesimpulan pada item Y5 yaitu melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah sering (3,77) memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.

Item Y6 yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional sebanyak 3 orang (10%) menyatakan selalu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional, sebanyak 16 orang (53,3%) menyatakan sering dalam menyelesaikan pekerjaan

dengan standar-standar profesional, sisanya sebanyak 11 orang (36,7%) menyatakan kadang-kadang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional. Kesimpulan pada item Y6 yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,73) menyelesaikan pekerjaan mereka dengan standar-standar profesional.

Tabel 26
Distribusi Frekuensi Item Indikator *Courtesy* Variabel *OCB*

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Selalu		Sering		Kadang-kadang		Hampir Tidak Pernah		Tidak Pernah			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
<i>Courtesy</i>	Y7	4	13,3	10	33,3	16	53,3	0	-	0	-	3,60	3,785
	Y8	8	26,7	14	46,7	7	23,3	1	3,3	0	-	3,97	

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y7 = Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta

Y8 = Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi

Item Y7 yaitu menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta, sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan selalu dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta, sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan sering dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta, sisanya sebanyak 16 orang (53,33%) menyatakan kadang-kadang dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta. Kesimpulan pada item Y7 yaitu menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah sering (3,6) menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.

Item Y8 yaitu membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan selalu dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan sering dalam membantu rekan kerja agar terbiasa



dengan perubahan-perubahan dalam organisasi, sebanyak 7 orang (23,33%) menyatakan kadang-kadang dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan dalam organisasi, sisanya sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan hampir tidak pernah dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Kesimpulan pada item Y8 yaitu membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan dalam organisasi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah sering (3,97%) membantu rekan kerja mereka agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam perusahaan.

Tabel 27

Distribusi Frekuensi Item Indikator *Sportsmanship* Variabel *OCB*

Indikator	Item	Jawaban Responden										Rata-rata item	Rata-rata indikator
		Selalu		Sering		Kadang-kadang		Hampir Tidak Pernah		Tidak Pernah			
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
<i>Sportsmanship</i> <i>p</i>	Y9	5	16,7	13	43,3	12	40	0	-	0	-	3,77	3,72
	Y10	6	20	10	33,3	12	40	2	6,7	0	-	3,67	

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Keterangan :

Y9 = Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun

Y10= Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka

Item Y9 yaitu memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun, sebanyak 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun, sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan sering dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun, sebanyak

12 orang (40%) menyatakan kadang-kadang dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun. Kesimpulan pada item Y9 yaitu memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,77) memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.

Selanjutnya item Y10 yaitu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka, sebanyak 6 orang (20%) menyatakan selalu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka, sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan sering berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka, sebanyak 12 orang (40%) menyatakan kadang-kadang berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka. Sisanya sebanyak 2 orang (6,7%) menyatakan rendah (jarang) berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka. Kesimpulan pada item Y10 yaitu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,67) mendamaikan rekan-rekan kerja mereka jika terjadi konflik diantara mereka.

Kesimpulan gambaran *OCB* pada CV Kusuma Syafirah menurut rata-rata skor keseluruhan instrumen adalah bahwa karyawan sering (3,795) melakukan perilaku *OCB* baik disadari ataupun disadari oleh para karyawan.

D. Uji Analisis

1. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* dapat dilihat melalui koefisien korelasi antara kedua variabel tersebut. Dalam analisis ini perhitungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* dilakukan dengan menggunakan *SPSS for Windows*.

Tabel 28

Statistic Deskriptif

	Mean	Std. Deviation	N
X	92,67	9,18	30
Y	37,97	3,81	30

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Tabel 29

Korelasi Variabel Kecerdasan Emosional Dengan Variabel OCB

		X	Y
X	Pearson Correlation	1.000	.750
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.750	1.000
	Sig.(2-tailed)	.000	,
	N	30	30

Sumber : Data Primer Diolah, 2009

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa nilai korelasi mengenai hubungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan OCB adalah sebesar 0,750. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi (tabel 4 halaman 28), maka koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa kecerdasan emosional dengan OCB mempunyai hubungan yang kuat.

2. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment*

Setelah dilakukan perhitungan uji korelasi antara kecerdasan emosional karyawan dengan OCB, selanjutnya diuji kesignifikansiannya dengan uji signifikansi. Berikut ini adalah perhitungan uji signifikansi korelasi antara kecerdasan emosional karyawan dengan OCB.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,750\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0,750^2}}$$



$$t = \frac{0,750\sqrt{28}}{\sqrt{1 - 0,5625}}$$

$$t = \frac{0,750 \times 5,292}{0,661}$$

$$t = \frac{3,969}{0,661}$$

$$= 6,004$$

Berdasarkan perhitungan uji signifikansi menunjukkan bahwa harga t hitung sebesar 6,004. Selanjutnya harga t hitung dibandingkan dengan harga t tabel (tabel 5 halaman 29) untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk=n-2=28$, maka diperoleh t tabel sebesar 2,048. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* adalah signifikan ($t_h > t_{\text{tabel}}$).

E. Pembahasan

Kecerdasan emosional memiliki hubungan yang kuat dengan *OCB*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Debora secara implisit menjelaskan bahwa kompetensi pribadi (kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan hal yang penting dalam *OCB* (Puspitasari, 2008:32). Berdasarkan penelitian tersebut, diasumsikan bahwa variabel kecerdasan emosional ikut memberikan kontribusi terhadap manifestasi karakteristik individu (sifat pribadi). Variabilitas tingkat kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan akan berpengaruh terhadap tingkat kemampuan menampilkan *OCB*. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, lebih patuh terhadap panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui batas normal.

Kecerdasan emosional karyawan pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek kesadaran diri yang terdiri dari kesadaran emosi,

penilaian diri secara teliti, dan kepercayaan diri berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,811) terhadap aspek kesadaran diri. Cara pimpinan memberi kesempatan kepada karyawan yang memiliki masalah agar dapat menyelesaikan masalahnya sesuai dengan cara yang dianggap baik oleh karyawan tersebut menimbulkan perasaan nyaman. Pemberian kepercayaan kepada karyawan untuk melakukan hal-hal yang sulit memberi kesempatan kepada karyawan untuk dapat mengetahui batas-batas kemampuan diri karyawan. Pemimpin yang tidak pelit memberikan pujian juga menimbulkan rasa percaya diri dalam diri karyawan sehingga keyakinan untuk dapat mengerjakan setiap pekerjaan yang diberikan pada karyawan tersebut meningkat.

Kecerdasan emosional karyawan pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek pengaturan diri yang terdiri dari kendali diri, sifat dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptabilitas, dan inovasi, berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,727) terhadap aspek pengaturan diri. Tingkat stres yang rendah membuat karyawan dapat memiliki emosi yang cukup stabil sehingga memiliki kendali diri yang baik. Penekanan pentingnya peran karyawan dalam pekerjaan mereka menjadikan tingginya tingkat kehati-hatian karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Spesialisasi pekerjaan mendorong karyawan memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pekerjaan yang ditangani. Intensitas yang tinggi untuk berada dalam situasi baru dan berbeda serta bertemu dengan orang-orang yang baru dan berbeda pula mendorong karyawan untuk dapat dengan luwes beradaptasi dengan lingkungan baru. Kompetisi yang tinggi dalam dunia informasi menuntut karyawan untuk dapat dengan cepat berinovasi dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan ide-ide baru yang dianggap dapat memajukan organisasi.

Kecerdasan emosional karyawan pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek motivasi yang terdiri dari dorongan prestasi, komitmen, inisiatif, dan optimisme, berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,717) terhadap aspek motivasi. Pendekatan yang dilakukan

pemimpin yang dianggap mampu memberikan dorongan kepada karyawan untuk dapat berprestasi dengan lebih baik. Proses pemahaman terhadap visi, misi, dan target perusahaan menjadikan karyawan memiliki komitmen untuk dapat menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan dan mencari cara agar target tercapai. Banyaknya kesempatan dalam dunia informasi menyebabkan karyawan belajar untuk mencari peluang yang mendukung kemajuan organisasi. Pemahaman yang tinggi terhadap adanya halangan dan kegagalan menjadikan karyawan mampu untuk tetap bersikap optimis dalam menyelesaikan masalah agar target tercapai.

Kecerdasan emosional karyawan pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek empati yang terdiri dari pemahaman terhadap orang lain, orientasi pelayanan, pengembangan orang lain, mengatasi keragaman, serta kesadaran politis, berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,567) terhadap aspek empati. Tingkat toleransi yang tinggi menjadikan karyawan memiliki kemampuan untuk dapat menunjukkan minat aktif dan pengindraan terhadap perasaan orang lain. Pendekatan yang dilakukan karyawan terhadap *customer* memungkinkan karyawan untuk mengantisipasi, mengenali, dan mampu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga dapat memberikan orientasi pelayanan dengan baik. Kemampuan karyawan untuk bekerjasama dan bekerja dalam kelompok mendorong karyawan untuk dapat merasakan kebutuhan perkembangan orang lain serta membantu menumbuhkan kemampuan mereka. Luasnya lingkungan pergaulan dalam organisasi memungkinkan tumbuhnya peluang untuk dapat mengembangkan keragaman dalam bersosialisasi. Suasana kekeluargaan yang dibangun dalam lingkungan organisasi memungkinkan karyawan untuk menjadi peka terhadap situasi emosional dalam organisasi.

Kecerdasan emosional karyawan CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek ketrampilan sosial yang terdiri dari pengaruh, komunikasi, kepemimpinan, katalisator, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi, kemampuan tim, berdasarkan skor rata-rata kuesioner menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi (3,754) terhadap aspek ketrampilan sosial.

Tersedianya kesempatan yang memungkinkan karyawan untuk dapat melakukan pendekatan secara persuasif menjadikan karyawan mampu memahami kemampuan pelanggan. Keterbukaan diri sendiri dan rekan kerja memungkinkan karyawan dapat menjalin komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja dan pelanggan. Kesempatan yang diberikan agar karyawan dapat dengan bebas menyampaikan pendapat dapat membangkitkan inspirasi serta dapat memandu kelompok dan orang lain untuk dapat bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Antusiasme pribadi karyawan yang terbangun dengan baik akan mampu menjadikan karyawan tersebut katalisator perubahan yang berguna bagi organisasi. Kemampuan karyawan untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah serta konflik dalam kelompok memungkinkan terbentuknya manajemen konflik yang baik. Banyaknya situasi dan kondisi yang menuntut karyawan untuk dapat bekerja dalam kelompok menumbuhkan hubungan yang baik yang terjalin diantara karyawan yang pada akhirnya dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan organisasi. Kesadaran untuk dapat mendistribusikan tugas dengan baik membentuk kolaborasi dan kooperasi yang baik demi kepentingan bersama. Motivasi yang terbentuk ketika karyawan berada dalam kelompok memungkinkan karyawan dapat membangun sinergi yang dibutuhkan untuk memampukan tim mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil kuesioner kecerdasan emosional karyawan ternyata persentase paling rendah yang menyatakan sangat positif atau sangat tinggi adalah faktor empati yang terdiri dari pemahaman terhadap orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, kemampuan mengatasi keragaman, dan kesadaran politis. Hal ini sangat dimengerti karena tingkat kesibukan yang tinggi membuat karyawan mengesampingkan kemampuan berempati mereka. Dari hasil kuesioner juga dapat dilihat bahwa kecerdasan emosional yang paling menonjol adalah kesadaran diri dengan nilai rata-rata 3,811. Sedangkan yang paling rendah adalah kecerdasan emosional dalam berempati dengan nilai rata-rata 3,567. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional pada CV Kusuma Syafirah melalui faktor kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial, berdasarkan rata-rata skor

menunjukkan bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah memiliki kecerdasan emosional yang tinggi (3,715).

Perilaku *OCB* pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek *altruism* (perilaku membantu) yang terdiri dari menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat dan membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,668) melakukan perilaku *altruism* (perilaku membantu) dalam pekerjaan mereka. Perilaku menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk lebih cenderung sering terjadi antara karyawan bagian *marketing* dan *marketing supervisor*. Dalam hal ini karyawan telah terbiasa dalam membantu rekan kerja mereka yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat. Kedekatan antar karyawan juga merupakan faktor pendorong mengapa karyawan sering membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.

Perilaku *OCB* pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek *civic virtue* (perilaku partisipasi) yang terdiri dari bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada *customer*, tanpa terkecuali dan disetiap kondisi dan berpartisipasi serta bertanggungjawab dalam organisasi berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (4,05) melakukan perilaku *civic virtue* (perilaku partisipasi) dalam pekerjaan mereka. Prinsip organisasi pada CV Kusuma Syafirah yang selalu mengedepankan kepuasan *customer* membuat karyawan harus menunjukkan penghargaan kepada para *customer*, tanpa terkecuali dan disetiap kondisi.

Perilaku *OCB* pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum) yang terdiri dari melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan karyawan sering (3,75) melakukan perilaku *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum) dalam pekerjaan mereka. Terpenuhinya kebutuhan karyawan dan terciptanya kepuasan terhadap organisasi merupakan faktor pendorong mengapa karyawan

sering memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Pemberian bonus bagi karyawan yang memiliki kinerja baik merupakan faktor pendorong mengapa karyawan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan standar-standar profesional.

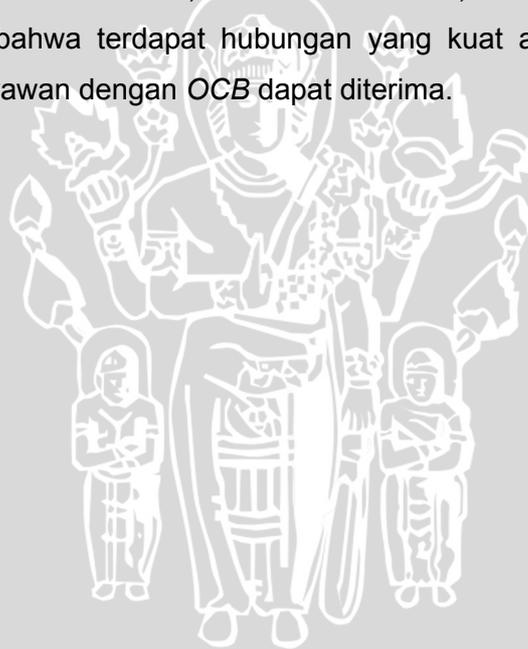
Perilaku *OCB* pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek *courtesy* (perilaku meringankan masalah) yang terdiri dari menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta dan membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,785) melakukan perilaku *courtesy* (perilaku meringankan masalah) dalam pekerjaan mereka. Adanya kesadaran diri yang tinggi pada karyawan CV Kusuma Syafirah serta ketatnya peraturan yang diterapkan perusahaan merupakan faktor pendorong mengapa karyawan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.

Perilaku *OCB* pada CV Kusuma Syafirah dipandang dari aspek *sportsmanship* (perilaku berpikiran positif) yang terdiri dari memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun dan berusaha mendamaikan rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,72) melakukan perilaku *sportsmanship* (perilaku berpikiran positif) dalam pekerjaan mereka. Kedekatan antar karyawan serta tingkat toleransi yang tinggi pada karyawan CV Kusuma Syafirah merupakan faktor pendorong mengapa karyawan sering memberikan toleransi pada kesalahan yang tidak dapat dihindarkan serta berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka.

Berdasarkan hasil kuesioner aspek-aspek *OCB* ternyata persentase paling rendah yang menyatakan selalu dikerjakan adalah aspek *altruism* (perilaku membantu) yaitu menggantikan tugas rekan kerja yang sedang istirahat atau tidak masuk dan membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka. Hal ini harus mendapatkan perhatian pimpinan untuk lebih memperhatikan perilaku membantu yang dimiliki karyawannya sehingga hasil maksimal dapat tercapai. Dari hasil kuesioner juga dapat

kita lihat bahwa aspek *OCB* paling menonjol adalah aspek *civic virtue* (perilaku partisipasi) dengan nilai rata-rata 4,05, sedangkan yang paling rendah adalah *altruism* (perilaku membantu) dengan nilai rata-rata 3,668. Dapat disimpulkan bahwa *OCB* pada CV Kusuma Syafirah melalui aspek *altruism* (perilaku membantu), *civic virtue* (perilaku partisipasi), *conscientiousness* (kinerja melebihi standar minimum), *courtesy* (perilaku meringankan masalah), dan *sportsmanship* (perilaku berpikir positif) berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan CV Kusuma Syafirah sering (3,795) melakukan perilaku *OCB* baik disadari atau tidak disadari oleh para karyawan.

Dari hasil uji analisis koefisien korelasi dan uji signifikansi menunjukkan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* sebesar 0,750 adalah kuat, sehingga hipotesis menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* dapat diterima.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditemukan jawaban atas permasalahan maupun hipotesis yang telah dirumuskan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan skor jawaban responden untuk kecerdasan emosional karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi.

2. Berdasarkan hasil kuesioner kecerdasan emosional karyawan ternyata yang paling menonjol adalah aspek kecerdasan emosional pada manajemen konflik diri dengan skor 4,067 sedangkan yang paling rendah adalah aspek kecerdasan emosional terhadap pemahaman terhadap orang lain dengan skor 3,233.
3. Berdasarkan skor jawaban responden untuk *OCB*, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada CV Kusuma Syafirah sering melakukan perilaku *OCB* baik disadari ataupun tidak disadari oleh para karyawan.
4. Berdasarkan hasil kuesioner *OCB* ternyata aspek *OCB* yang paling menonjol adalah aspek *civic virtue* (perilaku partisipasi) dengan skor 4,05, sedangkan yang paling rendah adalah *altruism* (perilaku membantu) dengan skor 3,668.
5. Dari hasil pertimbangan koefisien korelasi diketahui bahwa nilai korelasi antara kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* adalah sebesar 0,750. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi maka koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa kecerdasan emosional karyawan dengan *OCB* memiliki hubungan yang kuat.
6. Berdasarkan uji signifikansi, harga *t* hitung sebesar 6,004 dan setelah dibandingkan dengan *t* tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *OCB*.
7. Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini berhasil membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dengan *OCB*. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dan *OCB* dapat diterima.

B. Saran

1. Mengacu pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang kuat dengan OCB, pihak perusahaan harus tetap memperhatikan tingkat kecerdasan emosional karyawannya guna menghasilkan perilaku-perilaku OCB yang berguna bagi perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
2. Aspek kecerdasan emosional pada pemahaman terhadap orang lain (mengindra perasaan orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap mereka) merupakan aspek yang memiliki rata-rata skor paling rendah, sehingga perusahaan harus memperhatikan pemenuhan kebutuhan bersosialisasi diantara para karyawan, misalnya dengan mengadakan outing bersama.
3. Aspek kecerdasan emosional pada kemampuan menjadi katalisator perubahan (memulai dan mengelola perubahan) merupakan aspek yang memiliki rata-rata skor paling tinggi, hal ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh perusahaan.
4. Aspek OCB *altruism* (perilaku membantu) merupakan aspek yang memiliki skor rata-rata paling rendah, hal ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan untuk menumbuhkan perilaku *altruism* (perilaku membantu) dalam pekerjaan karyawan sehari-hari.
5. Aspek OCB *civic virtue* (perilaku partisipasi) merupakan aspek paling menonjol dalam perusahaan, hal ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh para karyawan.
6. Disarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan pemberian sarana dan wadah bagi para karyawan untuk dapat lebih mengasah dan meningkatkan kecerdasan emosionalnya misalnya melalui pelatihan-pelatihan, mewujudkan lingkungan kerja yang sehat sehingga terjalin kerjasama dan sinergi yang baik antar karyawan, memberi kesempatan kepada para karyawan untuk dapat lebih berkontribusi dalam menjalankan perusahaan, karena karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih cenderung akan melakukan perilaku-perilaku OCB.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Bahaudin, Taufik. 1999. *Brainware Manajemen Generasi Kelima Manajemen Manusia*. Jakarta. Elex Media
- Barbuto, Brown, Wilhite, Wheeler. 2001. "Testing The Underlying Motives Of Organizational Citizenship Behavior : A Field Study Of Agricultural CO-Op Workers 2001". Diakses pada tanggal 2 April 2009 dari <https://soar-ir.shinshu-u.ac.jp>
- Cherniss, C., and Adler, M. 2000. "Emotional Intelligence In Practise". Diakses pada tanggal 21 April 2009 dari www.mark-esposito.com
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence ; Kecerdasan Emosional*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Goleman, Daniel. 2005. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Hardaningtyas, Dwi. Tahun tidak diketahui. "Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III". Diakses pada tanggal 29 Maret 2009 dari www.adln.lilib.unair.ac.id
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta. BPFE
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Novliadi, Ferry. 2007. "Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional". Diakses pada tanggal 3 April 2009 dari acadstaff.ugm.ac.id
- Puspitasari, Desy. 2008. "Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Faktor-faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB) Yaitu Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Dan Civic Virtue, Pada Karyawan Bank Antar Daerah Di Surabaya". Diakses pada tanggal 3 April 2009 dari www.adln.lib.unair.ac.id
- Patton, Patricia. 2002. *EQ ; Pengembangan Sukses Lebih Bermakna*. Jakarta. Mitra Media

Pareke, FJs. 2008. *Kepemimpinan Transformasional Dan Perilaku Kerja Bawahan ; Sebuah Agenda Penelitian*. Diakses pada tanggal 29 Maret 2009 dari id-jurnal.blogspot.com

Robbins, SP. 2007. *Perilaku Organisasi Edisi Kespuluh*. PT Macanan Jaya Cemerlang

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1995. *Metodelogi Penelitian Survey*. Yogyakarta. LP3ES

