

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA RUMAH SAKIT  
UMUM SHANTI GRAHA**

**OLEH :**

**NI LUH PUTU EKA YUDI PRASTIWI**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha. Sampel penelitian ini adalah 83 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Multi-Stage Sampling*. Data diolah dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan Partial Least Square dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Tidak ada pengaruh signifikan variabel kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior; 2) Ada pengaruh signifikan variabel komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior; 3) Ada pengaruh signifikan variabel kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan; 4) Ada pengaruh signifikan variabel komitmen organisasional dengan kinerja; 5) Ada pengaruh signifikan variabel organizational citizenship behavior dengan kinerja karyawan.

Varibel kecerdasan emosional berpengaruh paling besar pada kinerja karyawan, karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai koefisien parameter 0,614 dan nilai t statistik lebih besar dari t tabel,  $12,164 > 1,96$ .

**Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Karyawan**

## PENDAHULUAN

Keberadaan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi memegang peranan yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan kompetitif, yang tidak dapat dipisahkan dengan elemen kunci dalam suatu organisasi atau perusahaan. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh organisasi mengingat persaingan di dunia bisnis saat ini yang semakin ketat dan kompetitif. Menurut Ardana, dkk dalam Mahendra dan Mujiati (2015) sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi. Salah satu tujuan yang ingin dicapai organisasi adalah meningkatkan kinerja karyawannya, karena meningkatkan kinerja karyawan akan menunjukkan peningkatan kinerja organisasi. Mangkunegara dalam Titisari (2014) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta ketepatan waktu.

Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in – role* yakni melakukan pekerjaan sesuai tugas yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra – role* yaitu kontribusi peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan dari perusahaan. Perilaku *extra – role* ini disebut juga dengan *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB). Organ *et al.* dalam Arimbawa dan Sudharma (2016) menyebutkan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang bersifat tidak terikat atau bebas, dan tidak berkaitan dengan sistem penghargaan dan yang secara keseluruhan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Dalam organisasi khususnya yang bergerak dibidang jasa pelayanan seperti rumah sakit penuh dengan interaksi sosial, memerlukan orang – orang yang cakap dalam menangani diri sendiri maupun orang lain. Menurut Goleman dalam Pratama (2016) menyebutkan disamping kecerdasan intelektual (IQ) ada kecerdasan lain yang membantu seseorang sukses yakni kecerdasan emosional (EQ).

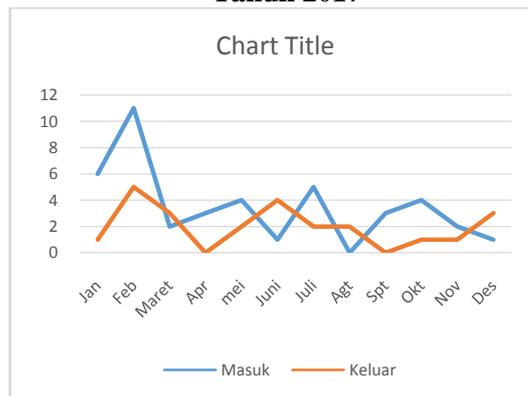
Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, tentunya akan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Komitmen organisasional merupakan salah satu faktor penting yang berperan membentuk OCB karyawan. Menurut Lamidi dalam Iswara dan Sriathi (2016) karyawan – karyawan yang merasa lebih berkomitmen pada organisasi memiliki kebiasaan – kebiasaan yang bisa diandalkan, berencana tinggal lebih lama di dalam organisasi, dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja.

Rumah Sakit Umum Shanti Graha adalah salah satu rumah sakit umum milik swasta tipe D yang beralamat di Dusun Taman Sari, Desa Sulanyah, Kecamatan Seririt Kabupaten Buleleng. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha terlihat kinerja yang dihasilkan karyawan sudah cukup baik namun

belum maksimal. Beberapa karyawan menunjukkan indikasi memiliki tingkat OCB yang masih rendah.

Komitmen organisasional karyawan dianggap masih rendah dapat dilihat dari tingkat keluar masuk karyawan yang cukup tinggi. Hal ini dibuktikan dengan data yang telah dirangkum dalam satu tahun terakhir :

**Grafik 1.1**  
**Data Keluar Masuk Karyawan**  
**Tahun 2017**



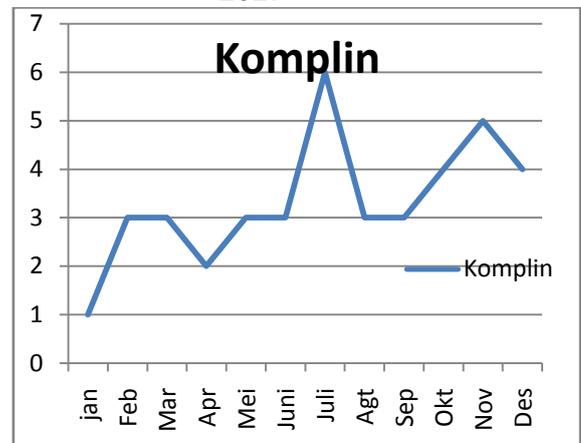
Sumber : Data Personalia 2017

Meskipun pihak Rumah Sakit Umum Shanti Graha telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di kalangan masyarakat, pengguna jasa layanan rumah sakit tersebut.

Pada grafik 1.2 dapat diketahui tingkat complain yang ditujukan kepada karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha, sebagai berikut :

**Grafik 1.2**

**Data Komplain Pasien Rumah**  
**Sakit Umum Shanti Graha tahun**  
**2017**



Sumber : Buku Komplain 2017

Bukan hanya dari pasien dan keluarga saja, namun dari sesama karyawan juga sering terjadi kesalahpahaman. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha kurang dapat mengelola emosinya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki sikap OCB dan dapat meningkatkan kinerja dengan optimal. Dengan demikian penelitian mengambil judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha”**.

## KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Menurut Robin dan Judge (Darmawati, Hidayati & Helina, n.d dalam Prabowo dan Setiawan), *Organizational Citizenship Behavior*

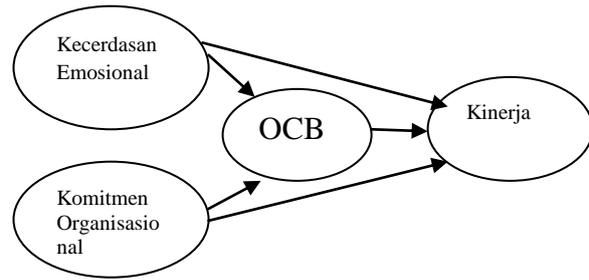
dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya karena adanya komitmen organisasi yang tinggi. Komitmen yang tinggi menjadikan karyawan lebih mementingkan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Damaryanthi P.S dan Kartika Dewi mengatakan pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi terhadap tempat ia bekerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Itu artinya komitmen organisasional memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan.

Agustian dan Ginanjar dalam Fitriastuti (2013), berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat karyawan kinerja yang lebih baik. Penelitian yang dilakukan Pratama (2016) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) itu artinya bahwa kecerdasan emosional yang baik menghasilkan *organizational citizenship behavior* yang baik juga, pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut :

**Gambar 2.1 :**

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha**



## HIPOTESIS

- H1 : Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* karyawan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
- H2 : Semakin tinggi komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* karyawan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
- H3 : Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
- H4 : Semakin tinggi komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Shanti.
- H5 : Semakin tinggi *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan

di Rumah Sakit Umum Shanti  
Graha.

## METODE PENELITIAN

### Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha yaitu sebanyak 105 orang karyawan

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan responden yang merupakan sampel dari populasi dilakukan dengan *Multi-stage sampling*. Menurut Ferdinand (2014) *Multi-stage sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berurutan dalam dua level tingkatan/hierarki atau lebih. Pada tahap pertama menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling* dan tahap kedua menggunakan *Randon Sampling*.

Penentuan jumlah sampel menurut rumus slovin dan dari rumus diperoleh total sampel 83 orang karyawan sebagai responden dan diperoleh perhitungan untuk masing – masing sampel yang akan di ambil di setiap unit/instalasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian bertujuan menjawab masalah dan

menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang terkumpul ditabulasi berdasarkan masing-masing kategori dan dilakukan analisis statistika.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling-SEM*) berbasis *variance* atau *Component based SEM*, yang terkenal disebut *Partial Least Square* (PLS) Visual version 3.0, model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model*.

Evaluasi *outer model* disebut pula dengan evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Model pengukuran dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* untuk indikator pembentuk konstruk laten, serta melalui *composite reliability* dan *cronbach alpha* untuk blok indikatornya (Ghozali,2011).

Validitas *convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variabel*) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas *convergent* indikator refleksif dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap konstruk.

Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator *refleksif* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan

*Coposite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk.

Dalam menilai model struktural dengan PLS dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai *R-Square* merupakan *uji goodness fit model*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Terdapat dua kriteria di dalam menggunakan teknik analisis data dengan *Smart PLS* untuk menilai outer model yaitu menilai *convergent validity* dan *discriminant validity* serta reliabilitas konstruk. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup.

Penelitian output *SmartPLS* untuk loading factor memberikan hasil sebagai berikut,

**Tabel 5.6**  
*Loading faktor*

	KE	KK	KO	OCB
KE1	0,891			
KE2	0,911			
KE3	0,82			

	1			
KE4	0,754			
KE5	0,712			
KK1		0,843		
KK2		0,874		
KK3		0,880		
KK4		0,823		
KK5		0,845		
KO1			0,843	
KO2			0,955	
KO3			0,947	
OCB1				0,809
OCB2				0,906
OCB3				0,940
OCB4				0,926
OCB5				0,752

Sumber : Data diolah

Jika dilihat pada tabel 5.6 menunjukkan bahwa *loading factor* memberikan nilai diatas nilai yang

disarankan yaitu sebesar 0,50. Jadi ukuran reaktif dikatakan tinggi karena berkolerasi lebih dari 0,70 dan indikator yang digunakan adalah valid atau telah memenuhi *covergen validity*.

Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 5.7**  
**Nilai cross loading**

	KE	KK	KO	OCB
KE1	<b>0,891</b>	0,819	0,677	0,375
KE2	<b>0,911</b>	0,852	0,705	0,456
KE3	<b>0,865</b>	0,821	0,705	0,517
KE4	<b>0,754</b>	0,622	0,480	0,294
KE5	<b>0,712</b>	0,518	0,371	0,219
KK1	0,866	<b>0,843</b>	0,701	0,412
KK2	0,900	<b>0,874</b>	0,727	0,479
KK3	0,866	<b>0,874</b>	0,727	0,536
KK4	0,651	<b>0,823</b>	0,748	0,471
KK5	0,668	<b>0,845</b>	0,748	0,584
KO1	0,665	0,795	<b>0,843</b>	0,529
KO2	0,669	0,772	<b>0,955</b>	0,439
KO3	0,697	0,769	<b>0,947</b>	0,447
OC B1	0,406	0,517	0,458	<b>0,809</b>
OC B2	0,507	0,595	0,541	<b>0,906</b>
OC B3	0,421	0,507	0,422	<b>0,940</b>
OC B4	0,441	0,490	0,410	<b>0,940</b>

OC B5	0,228	0,357	0,398	<b>0,752</b>
-------	-------	-------	-------	--------------

Sumber : Data diolah

Tabel 5.7 menunjukkan loading faktor KE1 kepada KE sebesar 0,891 yang lebih tinggi daripada *loading factor* kepada KK (0,819), KO (0,677) dan OCB (0,375). Namun ada beberapa indikator lain yang memiliki nilai yang lebih kecil terhadap variabel laten lainnya.

Untuk memperkuat pernyataan valid dari konstruk peneliti juga menggunakan metode *Average Variance Exraced (AVE)*, konstruk dinyatakan baik dipersyaratkan nilai AVE harus diatas 0,50. Hasil pengujian AVE digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 5.8**  
**Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	AVE
Kecerdasan Emosional	0,675
Komitmen Organisasi	0, 840
<i>Ogranizational Citizenship Behavior</i>	0, 756
Kinerja Karyawan	0, 728

Sumber : Data diolah

Tabel 5.8 menunjukkan nilai AVE pada keseluruhan variabel diatas 0,50 yang menyatakan bahwa nilai konstruk variabel adalah memenuhi syarat atau dikatakan valid.

Kriteria Reliabilitas dapat juga dilihat dari nilai *Composite*

*Reliability* dan *Cronbach Alpha* dari masing – masing konstruk. Konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai *composite reliability* di atas 0,80 dan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60. Pada tabel akan disajikan nilai *composite reliability* dan *Cronbach Alpha* untuk seluruh variabel.

**Tabel 5.9**

**Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha**

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha
Kecerdasan Emosional	0,911	0,879
Komitmen Organisasional	0,940	0,903
Organizational Citizenship Behavior	0,939	0,918
Kinerja Karyawan	0,930	0,907

Sumber : Data Diolah

Tabel 5.9 menunjukkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini menghasilkan nilai *Composite Reliability* diatas 0,80 dan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60. Nilai terendah *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* berada pada konstruk kecerdasan emosional (KE) dengan nilai (0,911) dan (0,879). Bisa disimpulkan pada konstruk penelitian ini adalah reliabel.

**Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk konstruk dependen dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur *structural*.

Dalam menilai model PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel dependen. Tabel 5.10 merupakan estimasi hasil *R-Square* dengan menggunakan SmartPLS.

**Tabel 5.10**

**Nilai R-Square**

Variabel	R-Square	Persentase
OCB	0,286	28,6%
KK	0,919	91,9%

Sumber : Data Diolah

Koefisien determinasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti pada tabel 5.10 sebesar 0,286 yang berarti variabilitas variabel OCB dapat dijelaskan oleh Kecerdasan emosional dan komitmen organisasional sebesar 28,6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Variabilitas kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan OCB sebesar 91,9%, sedangkan sisanya 8,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Pengujian Hipotesis**

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.11**

**Result For Inner Weight**

	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
KE→KK	0,614	0,618	0,050	12,164	0,000
KE→OCB	0,200	0,215	0,130	1,540	0,124
KO→KK	0,339	0,338	0,050	6,782	0,000
KO→OCB	0,370	0,358	0,142	2,606	0,009
OCB→KK	0,108	0,108	0,036	3,137	0,002

Sumber : Data diolah

Hasil pengujian pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai t statistic sebesar (1,540). Hipotesis 1 ditolak. Hasil pengujian kedua menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berperan positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai t statistik sebesar (2,606). Hipotesis 2 diterima. Hasil pengujian ke tiga Kecerdasan Emosional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t statistik sebesar (12,164). Hipotesis 3 diterima.

Hasil pengujian keempat menunjukkan bahwa Komitmen

Organisasional berperan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t statistik sebesar (6,782). Hipotesis 4 diterima. Hasil pengujian terakhir menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai t statistic (3,137). Hipotesis 5 diterima.

**PEMBAHASAN**

Kecerdasan emosional berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik lebih kecil dari t tabel  $1,540 < 1,96$  dengan taraf signifikansi 5% . Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tidak berarti selalu memiliki kontribusi dalam melakukan pekerjaan yang mendalam melebihi tuntutan organisasi atau yang diwajibkan organisasi.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratama (2016) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,565 dan dilihat dari T statistik sebesar 6,033 yang lebih besar dari T tabel (1,96).

Salovey dan Mayer dalam Shapiro (dalam Sumiyarsih, dkk, 2012) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perusahaan dan emosi baik bagi diri sendiri dan maupun pada orang lain, memilah – milah semuanya, dan

menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan.

Karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki kecerdasan emosional yang rendah seperti tidak selalu memiliki keinginan secara sukarela untuk menolong rekan kerja serta perilaku lain yang diluar job descriptionnya maupun tugas ekstra. Bisa disimpulkan bahwa mayoritas karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha komunikatif dengan rekan kerja, kurang memahami rekan kerja dan kurang dalam berhubungan dengan orang lain dengan baik. Sehingga kesadaran dalam melakukan OCB atau menolong orang lain secara sukarela masih kurang.

Komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational Citizenship Behavior* dengan nilai t statistic lebih besar dari nilai t statistik,  $2,606 > 1,96$ .

Semakin tinggi komitmen organisasional maka akan berpengaruh terhadap OCB. Karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki hasrat untuk bekerja di Rumah Sakit Umum Shanti Graha karena mereka setuju dengan tujuan dan nilai – nilai organisasi mampu meningkatkan OCB atau meningkatkan keefektifan organisasi melalui performa kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki keterkaitan yang kuat terhadap organisasi, mereka merasa rugi apabila meninggalkan organisasi serta bekerja di organisasi merupakan kewajiban moral bagi mereka termasuk karyawan Rumah

Sakit Umum Shanti Graha mayoritas memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Keterkaitan inilah yang mengakibatkan bahwa mereka mampu untuk menunjukkan sikap OCB.

Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iswara dan Sriathi (2016) menyatakan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. BPD Bali cabang Renon dengan hasil yang diperoleh Sig. t  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien beta 0,313.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan nilai t statistik lebih besar dari t tabel  $12,164 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha memiliki kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi dengan baik pada diri sendiri maupun orang lain dan menggunakan informasi untuk mengembangkan pikiran dan tindakan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja atau kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Damaryanthi P.S dan Kartika Dewi (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan kinerja memiliki hubungan dan saling terkait. Penelitian tersebut menunjukkan pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih optimal dalam menunjukkan kinerja mereka dimana

variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai PEB dengan nilai Sig.  $t$   $0,023 < 0,05$  dengan koefisien beta  $0,209$ .

Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja karyawan dengan nilai  $t$  statistik lebih besar dari  $t$  tabel  $6,782 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha juga membutuhkan komitmen organisasional seperti keterkaitan secara emosional dengan organisasi, loyalitas yang tinggi, rasa bangga terhadap organisasi. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan bertahan sebagai anggota organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fitriastuti (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja ( $\beta=0,400$ ;  $p < 0,05$ ) Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik.

*Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja karyawan dengan nilai  $t$  statistik lebih dari  $t$  tabel  $3,137 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *organizational citizenship behavior*

semakin tinggi pula kinerja karyawan.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan sikap yang banyak diharapkan perusahaan untuk dimiliki karyawan, karena dianggap menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dalam bentuk kontrak, jika dilihat lebih jauh maka OCB merupakan faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku OCB karyawan sudah terbentuk. Semakin banyak karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha yang melakukan OCB maka akan menunjukkan kualitas kerja yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damaryanthi P.S dan Kartika Dewi (2016) menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pegawai PEB diperoleh nilai Sig.  $t$  sebesar  $0,015 < 0,05$  dengan nilai koefisien beta  $0,322$ . Artinya, apabila *organizational citizenship behavior* meningkat, maka kinerja karyawan akan meningkat pula.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* pada Rumah Sakit Umum Shanti Graha maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya tingkat kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
  2. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
  3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
  4. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi komitmen organisasional maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
  5. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi *organizational citizenship behavior* maka semakin tinggi pula kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Shanti Graha.
- Arimbawa, I Putu Widya dan Sudharma, I Nyoman. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Bali: Universitas Udayana. E – jurnal Manajemen Unud, Vol 5 No.7 (hlm. 4367-4393).
- Damaryanthi P.S, Anak Agung Inten dan Kartika Dewi, Anak Agung Sagung. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai FEB. Bali: Universitas Udayana. E – Jurnal Manajemen Unud, Vol 5 No 2 (hlm 790 -820).
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan, Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 4, No.2 (hlm 103-114).
- Iswara, I Putu Gede Denny dan Sriathi, Anak Agung Ayu. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di PT. BPD Bali. Bali: Universitas Udayana. E – jurnal Manajemen Unud, Vol 5, No. 9 (hlm. 5923-5948).

## DAFTAR PUSTAKA

Mahendra, Kadek Manik Oko dan Mujiati, Ni Wayan. 2015. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Displin Kerja dan *Burnout* pada Kinerja Karyawan *Arma Museum and Resort*. Bali. Universitas Udayana. E – jurnal Manajemen Unud, Vol 4, No. 10 (hlm 3172-3917).

Pratama, Ferdiansyah Ari. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 4 Nomor 2 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya (hlm 27-34).

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sumiyarsih, Wiwik et. al. 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, Jurnal Psikologi Undip, No.1 Vol. 11 (hal 19)

Titisari, Purnamie. 2014. Peranan *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta. Mitra Wacana Media.