



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN ORGANISASIONAL, MOTIVASI KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPR TUNAS ARTHA JAYA ABADI CABANG MEJAYAN

Imran Arif Setiawan¹, Liliek Nur Sulistiyowati², Karuniawati Hasanah³

¹) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
email : imranarif96@gmail.com

²) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
email : liliek1702@gmail.com

³) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun
Email : karuniawatihasanah@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of emotional intelligence, organizational commitment, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB) on the performance of Tunas Artha Jaya Abadi employees. This study uses a saturated sample, where the entire study population will be selected as a sample of 62 employees. The data analysis technique used in this study is multiple linear analysis techniques with the help of Software Package for Social Science (SPSS) for Windows. The results of the study show emotional intelligence, organizational commitment, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB) have a positive and significant effect on employee performance. This study shows that employees who have high intelligence on where they work will show an increased performance. This situation is also accompanied by the attitude of employees who have high organizational commitment, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB) to work and other employees will show improved performance and attitudes that are more sociable, friendly, and more receptive to jobs that are he got without complaining much.

Keywords: *emotional intelligence, organizational commitment, work motivation and organizational citizenship behavior (OCB).*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan Tunas Artha Jaya Abadi Cabang Mejayan. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi penelitian akan dipilih menjadi sampel yaitu sebanyak 62 orang karyawan. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linier berganda dengan bantuan *Software Package for Social Science (SPSS) for Windows*. Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organisasional citizenship behavior (OCB)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan pegawai yang memiliki kecerdasan yang tinggi terhadap tempat ia bekerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Keadaan ini juga dibarengi dengan sikap pegawai yang memiliki komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior (OCB)* yang tinggi terhadap ia bekerja maupun kepada pegawai lainnya akan menunjukkan kinerja yang meningkat serta sikap yang lebih mudah bergaul, ramah, dan lebih dapat menerima pekerjaan yang ia dapatkan tanpa banyak mengeluh.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior (OCB)*



PENDAHULUAN

Perekonomian negara Indonesia pada saat ini beranjak pada level yang optimis, dengan adanya pertumbuhan dan pendapatan nasional yang semakin mengalami peningkatan kita bisa melihat perkembangan negara lain. Dengan adanya pendapatan nasional per tahun Indonesia mampu memberikan suatu kemajuan, ekonomi makro yang bisa mempengaruhi laju pertumbuhan ekonomi saat ini. Salah satu pertumbuhan ekonomi dapat kita lihat dengan permintaan domestik yang akan menjadi penopang utama kinerja perekonomian. Dapat kita lihat dari sedikit perekonomian makro dibidang perbankan yang saat ini dapat kita rasakan perkembangannya dan pertumbuhannya yang semakin mengalami peningkatan. Bank Indonesia memprediksi pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2019 berada pada kisaran angka 5,2-5,6 persen.

Pendapatan Domestik Bruto PDB negara Indonesia pada saat ini yang menempati urutan ke 18 dari sekitar 20 negara yang mempunyai pendapatan terbesar di dunia . Hanya ada 5 negara di Asia yang masuk ke dalam daftar yang dikeluarkan Bank Dunia. Kelima negara Asia yang masuk ke dalam daftar yang dikeluarkan oleh Bank Dunia, kini negara Indonesia berada pada urutan ke 15 dengan pendapatan rata-rata perkapita terbesar. (*Sumber :Harian Kompas*)

Selain itu untuk pengembangan perusahaan Sumber Daya Manusia dirasa cukup penting maka dari itu diperlukan manajemen untuk memaksimalkan kinerja karyawan itu sendiri. Manajemen SDM merupakan suatu proses guna memperoleh, melatih maupun menilai dari karyawan, disamping itu kegiatan untuk mengelola Sumber Daya Manusia meliputi kegiatan perekrutan, pengembangan serta pelatihan karyawan. Pengelolaan karyawan guna memperoleh SDM yang berkualitas tentunya menjadi suatu point penting, karena hal itu menjadi suatu standar operasional yang akan mengatur mekanisme jalannya suatu organisasi disuatu perusahaan. Tujuan dari pengelolaan SDM adalah untuk mengembangkan suatu potensi serta untuk memaksimalkan kemampuan yang ada pada diri karyawan tersebut.

Saat ini banyak terdapat permasalahan yang erat kaitannya dengan karyawan yang sering kali mempengaruhi performa kinerja karyawan baik dari segi pengendalian emosi maupun motivasi yang berkurang , tentunya indeks ini dapat kita lihat pada tabel 1.1 dimana dapat kita lihat tingkat kehadiran pada BPR Tunas Artha Jaya Abadi dimana tingkat kehadiran karyawannya mengalami penurunan secara signifikan dilihat dari jumlah absensi beberapa bulan terakhir terjadi penurunan tingkat kehadiran pada karyawan. Hal ini menunjukkan penurunan tingkat kinerja yang masih rendah.



Tabel 1.
Tingkat Kehadiran Karyawan BPR
Tunas Artha Jaya Abadi Tahun
2018

| Bulan | Jml Hari Kerja/Bulan | Rata-rata Kehadiran | Jml Karyawan yang hadir | Presentase kehadiran |
|-----------|----------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|
| Januari | 22 | 1.364 | 62 | 99% |
| Februari | 19 | 1.121 | 59 | 94% |
| Maret | 20 | 1.220 | 61 | 98% |
| April | 20 | 1.160 | 58 | 93% |
| Mei | 20 | 1.140 | 57 | 92% |
| Juni | 19 | 1.140 | 60 | 95% |
| Juli | 22 | 1.342 | 61 | 98% |
| Agustus | 21 | 1.260 | 60 | 95% |
| September | 19 | 1.121 | 59 | 94% |
| Oktober | 23 | 1.334 | 58 | 93% |
| November | 21 | 1.218 | 58 | 95% |
| Desember | 20 | 1.140 | 57 | 93% |
| Rata-rata | | 1.213 | | 95% |

Sumber : BPR Tunas Artha Jaya Abadi 2018.

Selain itu masih terdapat masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah bentuk pengendalian diri pada karyawan bentuk pengendalian ini lebih menekankan pada pengendalian emosional pribadi karyawan , sulitnya mengontrol emosi menyebabkan kinerja karyawan akan mengalami keidak stabilan bahkan cenderung mengalami penurunan dapat dilihat pada gambar 1.1 dimana terjadi penurunan secara signifikan dari bulan januari sampai dengan desember tahun 2018.



Gambar 1. Grafik Penilaian Karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi

Pada saat ini kecerdasan emosional sangat diperlukan bagi para karyawan dilihat dari cara kerja yang menuntut karyawan agar senantiasa menjaga sikap emosionalnya dalam menangani pekerjaan, kecerdasan emosional dalam diri karyawan sangat mutlak diperlukan demi kesuksesan pada organisasi itu sendiri. Jika seorang karyawan memiliki kecerdasan yang baik.

Menurut Goleman (2005: 512) mengatakan bahwa kecerdasan emosi ialah kemampuan seseorang untuk mengenali dirinya sendiri dan orang lain serta kemampuan diri dalam mengelola emosinya dengan baik baik pada dirinya sendiri ataupun dengan orang lain. Kecerdasan emosional yang baik akan memberikan suatu dorongan yang baik untuk menyikapi setiap pekerjaan yang dihadapi oleh karyawan hal ini juga dapat meningkatkan kinerjanya. Selain kecerdasan emosional ada beberapa hal yang patut untuk menjadi pertimbangan yaitu komitmen yang dapat diartikan dengan kemampuan seseorang yang dalam menjalankan suatu kewajibannya mempunyai rasa tanggung jawab akan tugas yang diberikan tanggung jawab. Dalam organisasi seseorang yang telah bergabung dengan organisasi di dalam perusahaan akan dituntut dengan komitmen yang ada di dalam dirinya. Komitmen organisasional tak hanya diartikan dengan sikap loyalitas yang pasif akan tetapi juga terdapat hubungan aktif dan rasa ingin karyawan untuk memberikan kontribusi terbaiknya bagi perusahaan karena semakin tingginya tingkat komitmen dalam diri seseorang maka akan tinggi pula kecenderungan seseorang seseorang untuk bisa diarahkan sesuai dengan standar kinerja karyawan (Cunghtai & Zafar,2006).

Motivasi dalam pekerjaan amatlah penting dimana motivasi kerja berpengaruh pada kinerja seorang karyawan, jika motivasi pada karyawan rendah maka kinerja pada karyawan akan cenderung mengalami penurunan. Ketika karyawan berkerja dalam kesehariannya memerlukan sebuah motivasi dalam melakukan suatu pekerjaan disini peran seorang pemimpin di dalam organisasi diperlukan untuk mendukung dan memotivasi karyawannya (Suwardi dan Utomo, 2011). Keadaan yang sering berubah pada lingkungan kerja juga akan berpengaruh pada tingkat hubungan dalam organisasi,



hal tersebut memicu sikap dan perilaku yang dilakukan oleh karyawan baik positif maupun ada yang negatif yang salah satunya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu bentuk kontribusi seorang karyawan yang mau mengerjakan tugas diluar tanggung jawabnya, perilaku ekstra melebihi job diskripsi yang sudah diberikan atau peran yang lebih yang diberikan organisasi.

Karyawan yang menduduki jabatan struktural berjumlah 5 orang, sedangkan yang menduduki staf berjumlah 57 orang. Kemajuan koperasi Tunas Artha Jaya Abadi enggan terlepas dari peran karyawannya dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang telah dikehendaki oleh organisasi. Hasil wawancara dengan 5 orang karyawan , menunjukkan adanya indikasi bahwa rendahnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh sebagian karyawan dimana kurangnya mengatur emosi serta berkurangnya rasa empati terhadap karyawan yang lainnya sehingga ketika dalam menjalankan pekerjaan sulit untuk bisa fokus dan memberikan kinerjanya secara maksimal dengan berkurangnya pengendalian emosi yang ada pada karyawan berakibat juga pada keadaan hubungan dengan karyawan lain yang terkadang bisa terganggu.

Selain itu fenomena yang terjadi dilapangan adalah tingkat komitmen terhadap organisasi pada karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi yang masih rendah, Menurut catatan personalia penurunan yang terjadi selama beberapa bulan terakhir yaitu kurangnya kepedulian karyawan terhadap organisasinya dengan adanya karyawan yang mulai menyukai keterlambatan pada jam masuk kerja. Melihat masalah yang terjadi dilapangan seperti itu maka kiranya bisa mencari sebab dari kurangnya komitmen karyawan terhadap organisasi.

Berdasarkan atas dasar latar belakang tersebut maka disini peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul. Pengaruh Kecerdasan emosional, Komitmen Organisasional, Motivasi Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan Pada BPR Tunas Artha Jaya Abadi Cabang Mejayana”.

Dari latar belakang yang diuraikan secara singkat diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

Batasan Masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Obyek penelitian adalah Seluruh Karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi
- 2) Tahun Penelitian 2019.

Berdasarkan Pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi ?.
- 2) Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi ?.



- 3) Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi ?.
- 4) Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi ?.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi.
- 2) Untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi.
- 3) Untuk memberikan bukti empiris mengenai motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi
- 4) Untuk memberikan bukti empiris mengenai *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Kecerdasan Emosional

Salah satu pendukung proses kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Pengertian Kecerdasan emosional menurut Goleman, (2003: 39) pengertian “Kecerdasan emosional yaitu menunjukkan seberapa potensi pengaturan emosi seseorang dalam menghadapi suatu masalah, mengenali perasaan didalam diri dan kemampuan dalam mengelola rasa emosionalnya dengan baik.

Agustian dan Ginanjar (dalam Fitriastuti, 2013) berpendapat dengan adanya kecerdasan emosional yang baik maka dalam kinerjanya pastilah memberikan kinerja yang terbaik. Boyatzis (dalam Fitriastuti, 2013) kecerdasan emosional dibagi menjadi dua wilayah, yaitu *personal competence*. *Self regulation*, *socialawerness* ,*relationship management*. Kecerdasan emosi bisa mencakup pada kemampuan yang berbeda, akan tetapi menjadi saling terkait satu dengan yang lainnya .Menurut Salovey dan Mayer dalam

Menurut Goleman,(2003: 40) “pengelompokkan lima jenis kemampuan kecerdasan emosi yaitu :

- 1) Mandiri : Masing-masing mempunyai cara yang unik untuk mempengaruhi cara kerja.
- 2) Saling tergantung : Tiap individu mempunyai suatu batasan dan memerlukan hal tertentu pada yang lainnya, dengan suatu interaksi yang intensif.
- 3) Hierearkis : Kecerdasan emosional mampu menyusun bangun yang mempunyai tingkatan.
- 4) Perlu, tapi tidak cukup : Kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang sebagai dasar belumlah cukup untuk menjamin seseorang dalam pengembangan kecakapan-kecakapan yang dimiliki
- 5) Generik : Suatu pekerjaan yang berbeda maka akan mempunyai kecakapan yang



berbeda.

Kelima ini akan muncul ketika seseorang ingin mengembangkan kecakapan kecerdasan emosinya.

Menurut Goleman (2003: 20) untuk mengukur kecerdasan emosional dari seseorang dapat diketahui sebagai berikut :

1) Kesadaran diri

Merupakan salah satu kemampuan untuk mengetahui apa yang kita rasakan, dan menggunakannya untuk memandu dalam pengambilan keputusan.

2) Pengaturan diri

Merupakan salah satu kemampuan diri untuk menangani diri sendiri sehingga akan berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap apa yang dikatakan hati nurani dan mempunyai kesanggupan untuk menunda kenikmatan sebelum apa yang ingin dicapai.

3) Motivasi diri sendiri

Merupakan kemampuan dalam mengatur hasrat didalam dirinya untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif untuk menghadapi suatu kegagalan.

4) Rasa Empati

Empati merupakan suatu kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain. Ataupun kemampuan untuk memahami perspektif mereka dan membungkan rasa percaya serta menyelaraskan diri.

5) Ketrampilan Sosial

Merupakan kemampuan untuk menangani emosi yang baik saat berhadapan dengan orang lain.

Komitmen Organisasional

Didalam suatu organisasi perusahaan amatlah penting jika terdapat komitmen organisasional di dalam diri karyawan, termasuk diantaranya pada karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi dimana hal ini cukup dibutuhkan bagi karyawannya, menurut Sopiah (2008: 156) menyatakan bahwa komitmen organisasional diartikan sebagai dimensi dari perilaku yang amatlah penting untuk digunakan dalam menilai kecenderungan sikap karyawan untuk bertahan sebagai seorang anggota dalam suatu organisasi.

Menurut Sopiah (2008: 163) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi yaitu:

1) Faktor personal

2) Karakteristik pekerjaan

3) Karakteristik terstruktur

4) Pengalaman kerja

Indikator untuk mengukur komitmen organisasi menurut Sopiah (2008: 155) adalah sebagai berikut :

1) Keinginan kuat tetap sebagai anggota organisasi :

Karyawan merasa kesulitan untuk terikat dalam perusahaan tempat kerja serta



karyawan merasa senang telah memilih perusahaan sebagai tempat bekerjanya, di bandingkan dengan perusahaan yang lain yang telah dipertimbangkan pada saat akan terhubung.

2) Keinginan berusaha keras demi kesuksesan organisasi :

Karyawan akan sukarela melakukan kerja hingga melampaui jangka waktu yang ditetapkan organisasi perusahaan serta selalu menyelesaikan pekerjaannya pokok dan beberapa tugas tambahanya tanpa memperhitungkan untung serta ruginya.

3) Persamaan nilai-nilai organisasi :

Karyawan sudah menemukan kecocokan antara nilai-nilai yang dianut dengan nilai-nilai perusahaannya serta karyawan meyakini suatu kesetiaan pada karyawan sangat penting oleh karena itu karyawan masih akan terhubung dengan pekerjaannya

Motivasi Kerja

Motivasi menurut Hasibuan (dalam Martanto, 2016) menyatakan bahwa Motivasi ialah pemberian suatu gairah kerja bagi seseorang, agar mereka mau bekerja secara efektif untuk mencapai suatu kepuasan. Motivasi ialah keadaan seseorang yang akan mendorong individu untuk melakukan kegiatan tertentu menurut Syahyuti (dalam Martanto, 2016). Sedangkan menurut Titisari (2014: 27)

menyatakan bahwa motivasi sebagai sesuatu kekuatan yang dapat menimbulkan tingkat *presistensi* dan antusiasmenya dalam melaksanakan kegiatan individu itu sendiri maupun dalam kehidupannya.

Maslow (dalam Titisari, 2014: 31) menyatakan bahwa beberapa faktor dari motivasi adalah sebagai berikut :

- 1) Individu dengan unsurnya
- 2) Situasi dimana individu bekerja
- 3) Proses dalam menyelesaikan masalahnya
- 4) Pengaruh yang datang dari berbagai pihak
- 5) Reaksi yang timbul terhadap individu
- 6) Perilaku atas perbuatan yang dilakukan oleh individu
- 7) Timbulnya beragam persepsi

Menurut Syahyuti (dalam Martanto, 2016) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur motivasi kerja yaitu :

1) Dorongan untuk mencapai tujuan :

Individu yang mempunyai suatu motivasi kerja yang tinggi maka didalam dirinya akan mempunyai suatu dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang optimal.

2) Semangat kerja :

Semangat kerja adalah suatu bagian dari psikologis manusia dimana yang amat baik jika semangat kerja tersebut berpengaruh terhadap pengoptimalan pekerjaan dari karyawan.

3) Inisiatif dan kreatifitas :

Inisiatif dapat diartikan dengan kekuatan ataupun kemampuan dalam diri seseorang



untuk dapat memulai sesuatu dan meneruskan meneruskan suatu pekerjaannya.

4) Rasa tanggung jawab :

Setiap individu yang mempunyai motivasi kerja yang amat baik haruslah mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Organizational Citizenship Behavior

Menurut Fitriastuti (2013) mengemukakan bahwa OCB merupakan suatu perilaku karyawan yang mempunyai sikap sukarela yang dapat diamati, dimana didasari dengan motif atau dengan suatu nilai yang mendominasi yang berdasarkan pada *Reward* dan *Punishment* yang mempunyai sifat eksternal”. Sedangkan menurut Chiang dan Hsieh (dalam Fitriastuti, 2013) menyatakan bahwa “OCB dapat diartikan dengan karyawan yang membantu karyawan yang lain secara sukarela.

Titisari (2014: 15) menyatakan bahwa peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* bagi karyawan itu sendiri amatlah penting bagi organisasi yang dapat diidentifikasi oleh berbagai faktor antara lain :

- 1) Faktor internal yang berasal dari karyawan itu sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan itu sendiri, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan kepada pimpinan, dan budaya organisasi.

Menurut Titisari (2014:7) untuk mengukur *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai berikut :

1) *Altruism* (mementingkan urusan orang lain)

Perilaku karyawan dalam membantu karyawan yang lain yang sedang mengalami kesulitan baik mengenai tugas yang diberikan maupun masalah dengan orang lain.

2) *Conscientiousness* (sifat ikhlas/sukarela)

Sebuah perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan yang melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan tugas kewajiban atau tugas karyawan.

3) *Sportmanship* (sikap seportif)

Perilaku yang memberikan suatu toleransi terhadap suatu keadaan yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa mengajukan keberatan.

4) *Courtesy* (kesopanan /etika)

Selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan atau rekan kerja yang lain agar menghindarkan dari permasalahan *Interpersonal*.

5) *Civicvirtue* (moralitas)

Sebuah perilaku yang senantiasa memberikan suatu dedikasi dalam sikap kepada kehidupan suatu organisasi dan mengambil suatu sikap dalam organisasi yang dapat diperbaiki.



Kinerja Karyawan

Menurut Sudarmanto (2009: 8) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dihasilkan atas suatu fungsi dalam pekerjaan tertentu atau dengan kata lain aktivitas dalam periode tertentu. Sedangkan Menurut hariandja (dalam Sutanto dan Patty, 2014) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai atau perilaku yang nyata ditampilkan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi. Selain itu suatu kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya, inisiatif dalam pekerjaannya, pengalaman dalam bekerja. Menurut Sudarmanto (2009: 12) ada beberapa indikator dalam kinerja, yaitu :

- 1) *Quality* (Kualitas)
- 2) *Quantity* (kuantitas)
- 3) *Timeles* (ketepatan waktu)
- 4) *Cost effectiveness* (efektivitas biaya)
- 5) *Need for supervision* (pengawasan)

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh sebagai bahan pembelajaran dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80). Populasi pada penelitian ini adalah semua karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi yang jumlahnya 62 orang.

Sampel menurut Sugiyono (2017: 81) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Karena jumlah populasinya kecil yaitu 62 orang, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Sugiyono (2017: 81) menyatakan teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel . Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan . penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasinya digunakan sebagai sample.

Jenis Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017: 137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpul data primer digunakan oleh peneliti pada saat akan memberikan jawaban saat adanya sebuah pertanyaan. Dalam penelitian pada data primer didapat peneliti melalui kuisioner disebarkan pada semua karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017 : 137) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat



dokumen. Penggunaan data ini untuk acuan pada sebuah rumusan teori serta membentuk hipotesis. Jadi sumber data sekunder merupakan pendukung dari sumber pada data primer. Pada studi kasus ini data sekunder bisa berupa data karyawan, sejarah perusahaan, dan teori- teori terkait dengan penelitian.

Menurut Arikunto (2010: 265) metode dalam pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Teknik tersebut dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Interview (wawancara)

Interview sering disebut juga wawancara atau kuisisioner lisan , yaitu cara pewawancara berkomunikasi dengan responden agar dapat informasi yang diinginkan secara detail. Penggunaan interview pada penelitian yaitu bisa menimbang jawaban seseorang yang diwawancara. (Arikunto , 2010: 198).

2. Kuesioner

Kuesioner adalah jumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2010: 194). Kuesioner adalah teknik peneliti yang efektif dalam mengumpulkan data disertai variable dengan pengukurannya sesuai yang dibayangkan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner disebar pada 62 responden dengan metode sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasinya digunakan sebagai sampel.

Tabel 2. Profil Responden

| Kriteria | Klafikasi | Jumlah |
|---------------------|-----------|--------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 85 % |
| | Perempuan | 14 % |
| Pendidikan Terakhir | SMP | 3 % |
| | SMA | 58 % |
| | Diploma | 14 % |
| | Sarjana | 24 % |

Sumber : Data yang diolah

Dari data yang diperoleh, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap variabel.

1. Hasil Uji Validitas

Variabel kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan 18 butir/item pernyataan dengan menggunakan 62 karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi Cabang Mejayan, dengan taraf signifikan 0,05 dapat nilai dari r tabel 0,244. Item soal dikatakan valid apabila r hitung > r tabel. Dari 5 butir pernyataan tentang kecerdasan emosional, 3 butir pernyataan tentang komitmen organisasional, 3 butir pernyataan tentang motivasi kerja, 5 butir pernyataan tentang *organizational citizenship behavior* dan 5 butir pernyataan tentang kinerja, setelah diuji coba semua item pernyataan dinyatakan valid, atau lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.



Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | T _{hitung} | T _{tabel} | Keterangan |
|---|------------------|---------------------|--------------------|------------|
| Kecerdasan Emosional (X ₁) | X _{1.1} | 0,593 | 0,244 | Valid |
| | X _{1.2} | 0,591 | 0,244 | Valid |
| | X _{1.3} | 0,478 | 0,244 | Valid |
| | X _{1.4} | 0,417 | 0,244 | Valid |
| | X _{1.5} | 0,403 | 0,244 | Valid |
| Komitmen Organisasional (X ₂) | X _{2.1} | 0,55 | 0,244 | Valid |
| | X _{2.2} | 0,62 | 0,244 | Valid |
| | X _{2.3} | 0,654 | 0,244 | Valid |
| Motivasi Kerja (X ₃) | X _{3.1} | 0,684 | 0,244 | Valid |
| | X _{3.2} | 0,671 | 0,244 | Valid |
| | X _{3.3} | 0,543 | 0,244 | Valid |
| | X _{3.4} | 0,736 | 0,244 | Valid |
| | X _{3.5} | 0,654 | 0,244 | Valid |
| Organizational Citizenship Behavior (X ₄) | X _{4.1} | 0,613 | 0,244 | Valid |
| | X _{4.2} | 0,677 | 0,244 | Valid |
| (X ₄) | X _{4.3} | 0,547 | 0,244 | Valid |
| | X _{4.4} | 0,405 | 0,244 | Valid |
| | X _{4.5} | 0,299 | 0,244 | Valid |
| Kinerja (Y) | Y.1 | 0,627 | 0,244 | Valid |
| | Y.2 | 0,653 | 0,244 | Valid |
| | Y.3 | 0,573 | 0,244 | Valid |
| | Y.4 | 0,411 | 0,244 | Valid |
| | Y.5 | 0,602 | 0,244 | Valid |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

1. Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data yang digunakan peneliti pada dasarnya menunjukkan keakuratan, kestabilan dan ketepatan. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten serta stabil dari waktu ke waktu. Ghazali mengatakan bahwa “Pengukuran reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach’s Alpha* pada uji statistik SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach’s Alpha* > 0,70.”

Hasil dari uji reliabilitas variabel Kecerdasan Emosional (X₁), Komitmen Organisasional (X₂), Motivasi Kerja (X₃), *Organization Citizenship Behavior* (X₄) dan Kinerja Karyawan (Y) yang diperoleh dari program IBM SPSS *Statistics* Versi 20, dipaparkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach’s Alpha</i> | Hasil |
|--|-------------------------|----------|
| Kecerdasan Emosional (X ₁) | 0,728 | Reliabel |



| | | |
|--|-------|----------|
| Komitmen Organisasional (X ₂) | 0,770 | Reliabel |
| Motivasi Kerja (X ₃) | 0,848 | Reliabel |
| <i>Organization Citizenship Behavior</i> (X ₄) | 0,732 | Reliabel |
| Kinerja Karyawan (Y) | 0,788 | Reliabel |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4 memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada semua butir pernyataan dalam seluruh variabel penelitian yang terdiri dari kecerdasan emosional (X₁), Komitmen Organisasional (X₂), Motivasi Kerja (X₃), *Organizational Citizenship Behavior* (X₄), Kinerja (Y), lebih besar dari 0,70 sehingga butir-butir pernyataan dalam penelitian dinyatakan reliabel atau handal, serta dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Sesuai hasil analisa dan pembahasan pada bab terdahulu terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, secara rinci hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi , artinya semakin tinggi kecerdasan emosional dari diri karyawan maka akan semakin meningkatkan kinerja dari karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi, artinya semakin baik komitmen karyawan terhadap organisasi perusahaan, maka semakin meningkatkan kinerja karyawan.

Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi, artinya semakin baik pemberian motivasi yang diberikan kepada karyawan maka kinerja karyawan akan semakin mengalami peningkatan.

Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPR Tunas Artha Jaya Abadi, artinya semakin baik *organizational citizenship behavior* antar karyawan maka kinerja akan semakin meningkat.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

Untuk BPR Tunas Artha Jaya Abadi agar lebih memperhatikan serta senantiasa memperbaiki kualitas karyawan yang bekerja dengan melakukan mentoring serta pelatihan berkelanjutan agar kinerja di perusahaan akan lebih maju dan berkembang.

Bagi peneliti lainnya yang akan melakukan sejenis penelitian ini diharapkan agar menambah kekurangan di penelitian ini serta mengembangkan penelitian ini agar dapat semakin memperkaya pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Bagi peneliti yang akan datang, dapat menggunakan sampel yang lebih banyak dan tidak hanya mengambil data dari karyawan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA



-
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Riene Eka Cipta.
- Chunghtai, A.A & Zafar,S. (2006). *Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University Teachers. Applied HRM Research*. 11 (1) : 39 – 64.
- Chintya, Iche. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Organization Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. Vol. 2, No. 2, hal 121-140*.
- Rahayu, Endah & Kholifatul Nur. (2018). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*.
- Fitriastuti, Triana. (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizhenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol 4, No 2, hal 103-114*.
- Ghozali, imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. (2003). *Working With Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Inten, Anak Agung & Sagung, Anak Agung. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizhenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai FEB. Vol. 5, No 2*.
- Martanto. Apri . (2016). *Pengaruh Kepuasan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organizational Citixenship Behavior Studi Kasus U.D ReKayasa Wangi W*.
- Oktavia Dini, Bella & Handoko Djoko Waluyo (2018). *Pengaruh Stres Kerja dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT.Askrindo (Persero) Cabang Semarang. Vol 1 No 5*
- Rasyid, Adilah Muhammad. (2017). *Kecerdasan Emosional dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Adei Plantation & Industri di Pekanbaru Riau. Vol. 2*
- Suwardi. (2011). *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen organisasional terhadap kinerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja (studi pada pegawai setda kabupaten pati)*. Analisis Manajemen. Vol. 5 No. 1 .
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.



Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sutrisno, Sugeng. (2013). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sipil*. *Jurnal Vol.1, No 1*.

Sutanto, Sugeng dan Ferdian Mario Patty (2014). *Pengaruh Persensi akan Gaji, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT.Amita Bara Sejahtera*. *Vol. 4 No. 1*.

Sekaran. Uma. (2013). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Bussiness) Buku 1 Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.

Martanto, Apri. (2016). *Pengaruh Kepuasan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan*.

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

Widiarti, Ni Luh Putu Dina dan A.A Sagung Kartika Dewi. (2016). *Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali*. *Jurnal*

