

**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(Studi Kasus pada Karyawan Swalayan Pusaka Indah)**

Oleh :
Riana Maulidya Yarjan

135501535

Riana.chase@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan Swalayan Pusaka Indah. Penelitian ini menggunakan variabel *emotional quotient* dan lingkungan kerja untuk menganalisis pengaruh OCB pada karyawan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *job satisfaction* sebagai variabel *intervening* untuk menganalisis pengaruh antara *emotional quotient* dan lingkungan kerja terhadap OCB karyawan Swalayan Pusaka Indah.

Variabel dalam penelitian ini adalah *emotional quotient* (kecerdasan emosional), lingkungan kerja, *job satisfaction* (kepuasan kerja) dan *organizational citizenship behavior*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Swalayan Pusaka Indah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga jumlah seluruh populasi digunakan untuk dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis jalur, uji hipotesis dan analisis korelasi. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS 22.0 for Windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap *job satisfaction* tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* tetapi tidak berpengaruh terhadap OCB. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB. Hasil koefisien determinasi pada uji hipotesis

menunjukkan bahwa OCB dipengaruhi oleh *emotional quotient*, lingkungan kerja dan job satisfaction sebesar 35,7%.

Kata kunci : *emotional quotient*, lingkungan kerja, *job satisfaction*, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of employees Pusaka Indah Supermarket. This study uses a variable emotional quotient and work environment to analyze the effect on the employee's OCB. In addition, this study also uses job satisfaction as an intervening variable to analyze the effect between emotional quotient and working environment of the employees OCB on Pusaka Indah Supermarket.

The variable in this study is the emotional quotient, work environment, job satisfaction and organizational citizenship behavior. The population in this study were all employees of Pusaka Indah Supermarket. The sampling technique used with saturated sampling so the total sample population used to be sampled. Data collection techniques using questionnaires. Analysis of data used with the instrument test the validity and reliability, the classic assumption test, path analysis, hypothesis testing and correlation analysis. Tools data processing using SPSS 22.0 for Windows.

The result showed that there is a negative effect but not significant between emotional quotient toward job satisfaction, but there is positive and significant effect between emotional quotient toward OCB. The working environment positive and significant impact on job satisfaction but has no effect on OCB. Job satisfaction doesn't affect the OCB. The coefficient determination on hypothesis testing showed that OCB is affected by emotional quotient, work environment and job satisfaction as much as 35,7%.

Keywords : *emotional quotient*, work environment, *job satisfaction*,
Organizational citizenship behavior

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena keefektifan dan keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada perusahaan tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior*, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner & Kinicki, 2004 dalam Darmawati dkk, 2013).

Menurut Robbins & Judge, (2007) dalam Darmawati dkk (2013) *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Pihak harus bisa mempertahankan kepuasan kerja para karyawannya karena ketika karyawan mendapatkan kepuasan kerja, karyawan akan memberikan pelayanan yang terbaik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan tidak merasa puas maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen bisa tidak memuaskan.

Seluruh kegiatan karyawan Swalayan Pusaka Indah telah tersusun dalam sebuah deskripsi pekerjaan dan memiliki keterkaitan dan ketergantungan yang erat satu sama lainnya sehingga apabila satu dari kegiatan tersebut bermasalah maka akan mengakibatkan terjadi kekacauan dan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu untuk menghindari atau meminimalisir hal tersebut, para karyawan harus proaktif dalam bekerja. Selain motivasi dari masing-masing karyawan untuk berkinerja dengan lebih baik, kesuksesan dan keberlangsungan hidup suatu perusahaan juga akan terwujud karena adanya kerja sama tim dalam bekerja. Dalam penelitian Anggraeni (2002) dalam Sumiyarsih dkk (2012) untuk menyatukan latar belakang dari setiap anggota tim yang beragam sehingga tercipta perilaku saling memahami dan membantu dia antara para karyawan dalam proses interaksi di tempat kerja diperlukan suatu manajemen atau pengelolaan emosional.

Interaksi yang intens antar individu terjadi di Swalayan Pusaka Indah, baik interaksi antar karyawan, interaksi antar konsumen dan interaksi antara konsumen

dengan karyawan. Ketika interaksi tersebut terjalin, sering terjadi konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman atau kepribadian sensitif salah satu pihak. Dari situasi tersebut maka karyawan membutuhkan pengendalian emosi yang stabil agar tidak menimbulkan konflik yang berlebihan dan merugikan. Karyawan perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam pekerjaannya.

Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi. Menurut Eq & Agus (2007) dalam Sumiyarsi dkk (2012), produktivitas kerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan organisasi yang efektif dan efisien.

Lingkungan kerja menurut Nitisemito (2001) dalam Plangiten (2013) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Menurut Plangiten (2013) kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Pada realitanya, lingkungan kerja Swalayan Pusaka Indah merupakan lingkungan yang tidak terlalu aman untuk para karyawan. Satpam dan CCTV tidak menjamin memberikan rasa aman kepada karyawan dari konsumen yang tidak beretika.

Dari hasil wawancara dengan pengelola sumber daya manusia Swalayan Pusaka Indah, dapat diketahui bahwa setiap tiga bulan sekali diadakan penilaian kinerja karyawan. Keluhan pihak manajemen dalam mengoreksi hasil kinerja dari

karyawannya salah satunya adalah rendahnya nilai pada faktor penilaian proses dan cara kerja yang meliputi: (a) pemahaman pekerjaan, (b) penyelesaian kerja dan (c) kerja sama, dan faktor penilaian kedisiplinan dan sikap kerja yang meliputi: (a) alpa, (b) terlambat, (c) pemakaian seragam, sepatu dan *nametag*, (d) *greeting* dan (e) *grooming*. Menurut beliau, kerja sama, *greeting* dan *grooming* menduduki tingkat terendah dengan angka rata-rata 65% dari seluruh elemen karyawan di masing-masing bidang.

Sedangkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Swalayan Pusaka Indah, dapat diketahui bahwa pekerjaan pada perusahaan ritel seperti pada Swalayan Pusaka Indah tidak terlalu bervariasi, sehingga tingkat kejenuhan yang dirasakan oleh beberapa karyawan tersebut masih terbilang tinggi, untuk beberapa karyawan yang merupakan kepala rumah tangga, mereka mengeluhkan tentang gaji yang kurang mencukupi kebutuhan-kebutuhan hidup mereka.

Penjelasan mengenai keluhan pihak manajemen dapat menggambarkan gejala perilaku *organizational citizenship behavior* masih belum terlalu terlihat pada kehidupan bekerja karyawan Swalayan Pusaka Indah sehari-hari. Sedangkan mengenai keluhan dari beberapa karyawan dapat menggambarkan kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *emotional quotient* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *job satisfaction* pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *emotional quotient* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.

KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior

Menurut Robbins & Judge (2008:40) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Pendapat lain mengenai pengertian *organizational citizenship behavior* dikemukakan oleh Garay dalam Waspodo & Lussy (2012) ia menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Job Satisfaction

Robbins & Judge (2008:40) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Pendapat lain dikemukakan oleh Sunyoto (2013:15), ia mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Greenberg & Baron 2003 dalam Wibowo (2010:501) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka. Sedangkan Kreitner & Kinicki (2005:271) mendefinisikan dengan singkat bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Emotional Quotient

Salovey & Mayer dalam Sumiyarsih (2012), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahan tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan sosialnya.

Bar-On dalam Sumiyarsih (2012), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi tempat bekerja di mana karyawan melaksanakan kegiatan operasional organisasinya, seperti ruang kerja, perlengkapan, penerangan, suhu udara, hubungan kerja antar karyawan, dan lain-lain. (Martoyo, 2009:71). Davis (2011:16) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah hal-hal atau keadaan yang menyangkut fisik ataupun non fisik di tempat karyawan bekerja yang berkaitan dengan kenyamanannya dalam bekerja.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 Ada pengaruh signifikan antara *emotional quotient* (X_1) terhadap *job satisfaction* (Y_1) pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
- H2 Ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap *job satisfaction* (Y_1) pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
- H3 Ada pengaruh signifikan antara *emotional quotient* (X_1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y_2) pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
- H4 Ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y_2) pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.
- H5 Ada pengaruh signifikan antara *job satisfaction* (Y_1) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y_2) pada karyawan Swalayan Pusaka Indah.

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek pada penelitian ini adalah *emotional quotient*, lingkungan kerja, *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* karyawan. Dalam penelitian ini yang menjadi subyek adalah seluruh karyawan Swalayan Pusaka Indah Karanganyar.

Populasi dan Sampel

Sekaran (2011:121) menyatakan bahwa populasi adalah jumlah dari keseluruhan orang, kejadian atau sesuatu yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Swalayan Pusaka Indah. Banyaknya jumlah populasi pada penelitian ini terbatas hanya berjumlah 55 karyawan, sehingga peneliti menggunakan teknik atau metode pengambilan sampel dengan metode sensus atau seluruh populasi dijadikan responden penelitian, untuk mengambil sampel penelitian penulis berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:85) disebutkan bahwa sensus sampling (sampel jenuh) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Ghozali (2009:49) mengemukakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Simamora (2004:172) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2009) hasil uji validitas didapat dari hasil *corrected item total correlation*. Berdasarkan dengan ketentuan bahwa alat ukur atau *item* butir kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* adalah lebih besar bila dibandingkan dengan *r* tabel dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Menurut Singarimbun (2009) dalam Nurhakim (2014), uji reliabilitas adalah uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat di andalkan dalam suatu penelitian.

Kriteria pengujian menurut Nunnally (1960) dalam Ghozali (2009:45):

- a. Jika $\alpha_{conbrach} > 0,60$ atau 60% maka butir atau variabel tersebut reliabel
- b. Jika $\alpha_{conbrach} < 0,60$ atau 60% maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran dua (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011:107) untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau faktor pertambahan ragam. Nilai *cutoff* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 0.10$.

Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2009:125) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Adanya heterokedastisitas dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residu ($Y_{prediksi} - Y_{sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*.

Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi yang digunakan untuk menerangkan akibat langsung atau tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lain yang merupakan variabel akibat.

Untuk menguji pengaruh variabel intervening, digunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas (*Emotional Quotient* dan Lingkungan Kerja) terhadap variabel terikat (*Organizational Citizenship Behavior*) dan variabel intervening (*Job Satisfaction*) dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2009:87) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

Analisis Korelasi

Menurut Ghazali (2009:86) korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan variabel dependen dengan independen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

variabel	Jumlah item sebelum uji validitas	Jumlah angka yang tidak valid	Nomor item yang tidak valid	Jumlah item yang valid
<i>Emotional Quotient</i>	10	1	7	9
Lingkungan Kerja	8	-	-	8
<i>Job Satisfaction</i>	10	-	-	10
OCB	10	-	-	10

Sumber : data primer diolah, 2017

Hasil uji validitas untuk variabel *emotional quotient*, lingkungan kerja, *job satisfaction* dan OCB menunjukkan bahwa masing-masing butir pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari r tabel. Dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid yang artinya dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r kritis	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Emotional Quotient</i>	0,60	0,805	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,60	0,691	Reliabel
<i>Job Satisfaction</i>	0,60	0,758	Reliabel
OCB	0,60	0,815	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap 4 variabel menunjukkan hasil yang reliabel, karena masing-masing instrumen memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Uji Multikolonieritas

Tabel 3 : Hasil Uji Multikolonieritas sub struktural I

Variabel	Coefficients ^a	
	<i>Collinearity Statistics</i> Tolerance	VIF
<i>Emotional Quotient</i>	,697	1,434
Lingkungan Kerja	,697	1,434

Sumber : data primer diolah, 2017

Tabel 4 : Hasil Uji Multikolonieritas sub struktural II

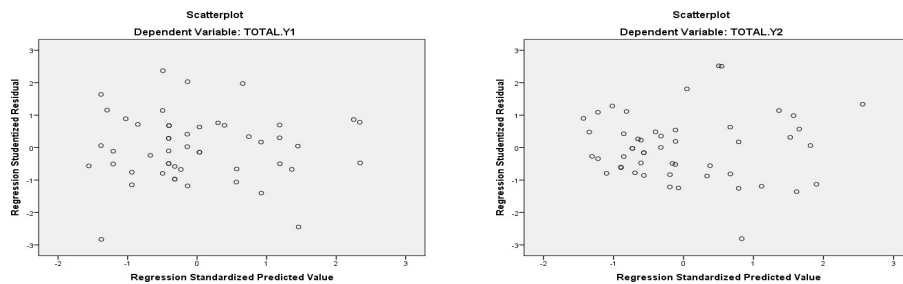
Variabel	Coefficients ^a	
	<i>Collinearity Statistics</i> Tolerance	VIF
<i>Emotional Quotient</i>	,669	1,494
Lingkungan Kerja	,383	2,609
<i>Job Satisfaction</i>	,515	1,943

Sumber : data primer diolah, 2017

Berdasarkan dua tabel di atas seluruh nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas antara variabel independennya.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 1 : Hasil Uji Heterokedastisitas sub struktural I & II

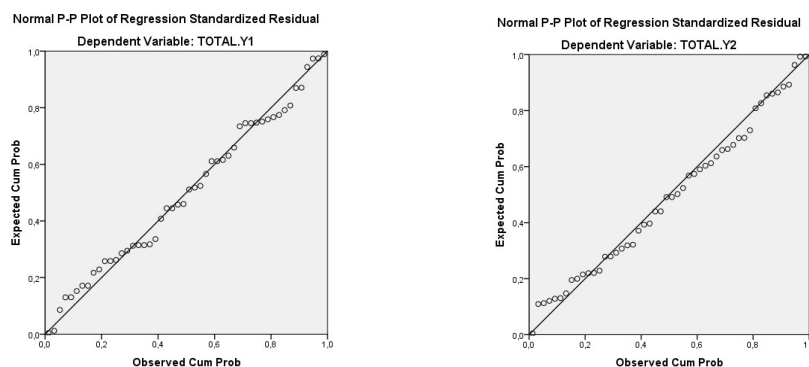


Sumber : data primer diolah, 2017

Gambar *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa semua datanya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian tersebut terbebas dari gejala heterokedastisitas.

Uji Normalitas

Gambar 2 : Hasil Uji Normalitas sub struktural I & II



sumber : data primer diolah, 2017

Dari grafik di atas, penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Jadi variabel bebas ini terdistribusi dengan normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Jalur

Tabel 5 : Hasil Analisis Jalur sub struktural I

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,829	4,228		1,852	,070
<i>Emotional Quotient</i>	-,218	,156	-,175	-1,393	,170
Lingkungan Kerja	1,101	,177	,777	6,202	,000

Sumber : data primer diolah, 2017

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_1 = -0,175X_1 + 0,777X_2 + \epsilon_1$$

Tabel 5 dan persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien variabel *emotional quotient* sebesar -0,175 artinya setiap penambahan 1 satuan skala pada variabel *emotional quotient* akan mengurangi *job satisfaction* sebesar 0,175 sedangkan nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,777 artinya setiap penambahan 1 satuan skala pada variabel lingkungan kerja akan menambah *job satisfaction* sebesar 0,777.

Tabel 6 : Hasil Analisis Jalur sub struktural II

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,281	4,841		,884	,381
<i>Emotional Quotient</i>	,558	,176	,443	3,163	,003
Lingkungan Kerja	,096	,265	,067	,362	,719
<i>Job Satisfaction</i>	,278	,161	,275	1,724	,091

Sumber : data primer diolah, 2017

Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,443X_1 + 0,067X_2 + 0,275Y_1 + \epsilon_2$$

Tabel 6 dan persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien variabel *emotional quotient* sebesar 0,443 artinya setiap penambahan 1 satuan skala pada variabel *emotional quotient* akan menambah OCB sebesar 0,443 sedangkan nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,067 artinya setiap penambahan 1 satuan skala pada variabel lingkungan kerja akan menambah OCB sebesar 0,067 dan koefisien *job satisfaction* sebesar 0,275 artinya setiap penambahan 1 satuan skala pada *job satisfaction* akan menambah OCB sebesar 0,275.

Perhitungan Pengaruh

Tabel 7 : Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Variabel	Pengaruh Langsung
<i>Emotional Quotient</i> → <i>Job Satisfaction</i>	-0,175
Lingkungan Kerja → <i>Job Satisfaction</i>	0,777
<i>Emotional Quotient</i> → OCB	0,443
Lingkungan Kerja → OCB	0,067
<i>Job Satisfaction</i> → OCB	0,275

Sumber : data primer diolah, 2017

Tabel 8 : Hasil Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) & Total

Variabel	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
<i>Emotional Quotient</i> → <i>Job Satisfaction</i> → OCB	-0,048	0,1
Lingkungan Kerja → <i>Job Satisfaction</i> → OCB	0,214	1,052

Sumber : data primer diolah, 2017

Uji T

Sub struktural I

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel *emotional quotient* (X1) sebesar $0,170 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung sebesar $-1,393 < t$ tabel sebesar 2,408, sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis pertama ditolak.

Tingkat signifikansi untuk variabel lingkungan kerja (X2) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung sebesar $6,202 > t$ tabel sebesar 2,408, sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil hipotesis kedua diterima.

Sub struktural II

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel *emotional quotient* (X1) sebesar $0,003 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung sebesar $3,163 > t$ tabel sebesar 2,013, sehingga dapat disimpulkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh secara signifikan terhadap OCB artinya hipotesis ketiga pada penelitian ini dapat diterima. Sedangkan tingkat signifikansi untuk variabel lingkungan kerja (X2) sebesar $0,719 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t hitung sebesar $0,362 < t$ tabel sebesar 2,013, sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang berarti hipotesis keempat ditolak.

Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel *job satisfaction* (Y1) sebesar $0,091 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t

hitung sebesar $1,724 < t$ tabel sebesar 2,013, sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang artinya hipotesis kelima tidak dapat diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9 : Hasil Koefisien Determinasi sub struktural I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,697 ^a	,485	,463	2,61409

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R square* substruktur I sebesar 0,463 artinya 46,3% variabel *job satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *emotional quotient* dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya (100% - 46,3%) atau 53,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Tabel 10 : Hasil Koefisien Determinasi sub struktural II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629 ^a	,396	,357	2,88964

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* substruktur II sebesar 0,357. Artinya 35,7% variabel *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh variabel *emotional quotient*, lingkungan kerja dan *job satisfaction*, sedangkan sisanya sebesar (100% - 35,7%) atau 64,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Analisis Korelasi

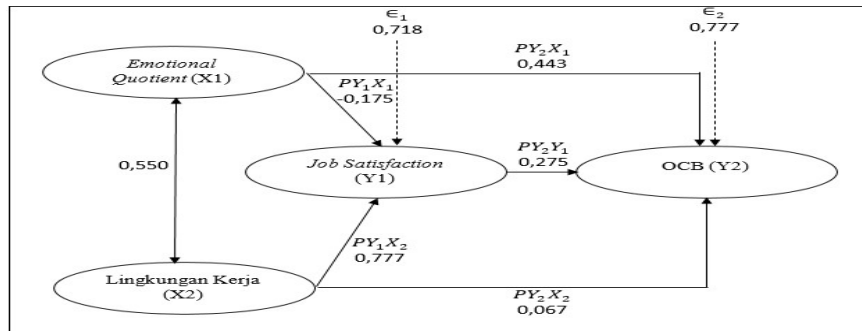
Tabel 11 : Hasil Uji Korelasi

		<i>Emotional Quotient</i>	Lingkungan Kerja
<i>Emotional Quotient</i>	Pearson Correlation	1	,550**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
Lingkungan Kerja	Pearson Correlation	,550**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

Sumber : data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa variabel *emotional quotient* dengan variabel lingkungan kerja, memiliki angka koefisien korelasi sebesar $0,550 > 0,5$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan atau korelasi yang kuat dan signifikan.

Diagram Jalur



Implikasi Manajerial

Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Job Satisfaction*

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa *emotional quotient* tidak berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, dapat dilihat bahwa karyawan Swalayan Pusaka Indah tidak menjadikan kecerdasan emosional sebagai dasar untuk mengukur kepuasan kerja mereka. Pekerjaan karyawan perusahaan ritel memang harus mengontrol emosinya dalam berinteraksi dengan setiap orang, tetapi kecerdasan emosional hanya digunakan untuk mengontrol emosi saat bekerja dan tidak berpengaruh pada kepuasan kerjanya. Hasil dari penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tantriana dan Subudi (2015) yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Job Satisfaction*

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Bagi seorang karyawan perusahaan ritel seperti Swalayan Pusaka Indah, lingkungan kerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar tercipta kepuasan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang menyenangkan dalam arti terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara sesama karyawan atau antara karyawan dengan atasan membuat kepuasan kerja masing-masing karyawan menjadi terbentuk dan memenuhi kebutuhan material dalam hal

ini gaji, tunjangan dan lain-lain serta non material dalam hal ini pujian, promosi dan lain-lain menjadi terpenuhi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Plangiten tahun 2013 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dengan kepuasan kerja.

Pengaruh *Emotional Quotient* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa *emotional quotient* berpengaruh cukup signifikan terhadap OCB. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti saat proses penyebaran kuesioner dilakukan, karyawan Swalayan Pusaka Indah rata-rata memiliki kecerdasan emosional yang cukup baik dan itu mendorong mereka untuk membantu sesama karyawan yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, dkk pada tahun 2012 yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap OCB.

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh dengan OCB. Lingkungan kerja tidak menjadi dasar untuk bersikap peduli antara karyawan terhadap karyawan yang lainnya. Lingkungan kerja sebuah perusahaan ritel selalu sama setiap waktunya, sehingga tidak menjadikan alasan seorang karyawan untuk memunculkan atau tidak memunculkan sikap OCB. Hasil penelitian ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Plangiten tahun 2013 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari lingkungan kerja terhadap OCB.

Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji statistik menjelaskan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB. Kepuasan kerja karyawan Swalayan Pusaka Indah menimbulkan sikap kepedulian antar karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Waspodo & Lussy pada tahun 2012 yang menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. *Emotional quotient* (kecerdasan emosional) tidak berpengaruh terhadap *job satisfaction* (kepuasan kerja) karyawan Swalayan Pusaka Indah.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* (kepuasan kerja) karyawan Swalayan Pusaka Indah.
3. *Emotional quotient* (kecerdasan emosional) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Swalayan Pusaka Indah.
4. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Swalayan Pusaka Indah.
5. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Swalayan Pusaka Indah.

Saran

1. Penulis menyarankan agar perusahaan dapat mengelola tingkat kecerdasan emosional karyawannya agar dapat bermanfaat bagi perusahaan dengan cara memotivasi karyawan, mengurangi kekhawatiran bekerja yang dirasakan karyawan dan lain sebagainya.
2. Penulis menyarankan bagi perusahaan untuk lebih berfokus untuk meningkatkan lingkungan kerja perusahaan salah satunya dengan pergantian layout perusahaan secara teratur agar meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan berdampak pada timbulnya gejala *organizational citizenship behavior* antar karyawan sehingga menguntungkan pihak Swalayan Pusaka Indah.
3. Penulis menyarankan agar perusahaan selalu menjaga kepuasan kerja karyawannya dengan berusaha memenuhi indikator-indikator kepuasan kerja seperti penetapan gaji yang sesuai, kesempatan promosi untuk seluruh elemen karyawan, memperbaiki hubungan dengan atasan dan lain sebagainya.
4. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar penelitian dilakukan di lokasi yang lebih luas dan kompleks, misalnya mengambil lokasi di sebuah *Hypermarket* yang memiliki lebih banyak faktor-faktor yang bisa diteliti dan dapat menggunakan variabel yang sama tetapi lokasinya berbeda atau menambahkan variabel lain yang lebih berpengaruh

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada karyawan Swalayan Pusaka Indah dan terbatas pada variabel *emotional quotient*, lingkungan kerja, *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A. G. 2007. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: ARGA Publishing
- As'ad, Moh. 2008. *Psikologi Industri*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Bolino, M. C., et all. 2002. "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization". *Academy of Management Journal*, Vol. 7, No. 4, 502 – 522. Diambil pada 4 Oktober 2016
- Darmawati, Arum., et all. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior". *Journal Economica*, Volume 9, Nomor 1. Diambil pada 17 September 2016
- Davis, K. 2011. *Perilaku dalam Organisasi. Terjemahan Agus Darno*. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goleman, D. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Gujarati. 1997. *Statistik Ekonometrika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: ANDI
- Kreitner, Robert dan Kinicki Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi ke-3. Jakarta: Erlangga
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi 10th*. Edisi Indonesia. Yogyakarta: ANDI
- Martoyo, S. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Nitisemito, A. S. 2010. *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Nurhakim, Lukman. 2014. Analisis Pengaruh *Job Stressor* dan *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Kebumen : Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa
- Nurhayati, Diah., et all. 2016. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi Kasus Pada PT. Perwirabhakti Sentrasejahtera di Kota Semarang). *Journal of Management*. Volume 2 No. 2 Maret 2016. Diambil pada 14 November 2016
- Plangiten, Pegi. 2013. "Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, 2155 – 2166. Diambil pada 17 September 2016

- Podsakoff, P. M., et all. 2000. "Organizational Citizenship Behavior: Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions For Future Research". *Journal of Management*. 26 (3): 513 – 563. Diambil pada 4 Oktober 2016
- Purba, D. E. dan Ali N. L. S. 2004. "Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior". *MAKARA, Sosial Humaniora*, Vol. 8, No. 3, 105 – 111. Diambil pada 17 September 2016
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi* (Organizational Behavior). Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi lengkap. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan. 2009. *Analisis Jalur Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2. Edisi ke-4. Jakarta: Salemba Empat
- Siagian, S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-1. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumiyarsih, Wiwik., et all. 2012. "Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang". *Jurnal Psikologi Undip*, Vol. 11, No. 1. Diambil pada 24 September 2016
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Proses Analisis Data*. Jakarta: CAPS (Centrefor Academic Publishing Service)
- Tantriana, I Gede Yogi dan Made Subudi. 2015. "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di LPD Desa Adat Kerobokan". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2269 – 2285. Diambil pada 24 September 2016
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi ke 3. Jakarta: Rajagrafindo Persada