

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening  
(Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen)**

**Anjar Fatmawati**

Manajemen S1, Universitas Putra Bangsa Kebumen

E-mail : [anjarfatma663@gmail.com](mailto:anjarfatma663@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada BPS Kabupaten Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di BPS Kabupaten Kebumen yang berjumlah 47 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga jumlah seluruh populasi digunakan untuk dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas, uji hipotesis terdiri dari uji t, dan uji koefisien determinasi, analisis korelasi, uji sobel, dan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi pada pegawai BPS Kabupaten Kebumen. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimediasi oleh komitmen organisasi. Komitmen organisasi juga dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

**Kata Kunci:** kecerdasan emosional, *perceived organizational support*, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*.

**Abstract**

This study aims to analyze the effect of emotional intelligence and perceived organizational support on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable at BPS Kebumen Regency. The population in this study were Civil Servants (PNS) at BPS Kebumen Regency, amounting to 47 people. The sampling method used is a saturated sample so that the total population is used as a sample. Data was collected through interviews and distributing questionnaires. Data analysis used was validity and reliability test, classical assumption test consisting of multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test, hypothesis test consisting of t test, and coefficient of determination test, correlation analysis, Sobel test, and path analysis. The results of the analysis show that emotional intelligence has a positive and significant effect on organizational commitment to BPS Kebumen Regency employees. Perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment. Emotional intelligence has no direct effect on organizational citizenship behavior. Perceived organizational support has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. This study also succeeded in proving that emotional intelligence has an effect on organizational citizenship behavior which is mediated by organizational commitment. Organizational commitment can also mediate the effect of perceived organizational support on organizational citizenship behavior.

**Keywords:** emotional intelligence, perceived organizational support, organizational commitment, and organizational citizenship behavior.

## PENDAHULUAN

Organisasi sebagai wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha mewujudkan tujuan perlu memiliki dukungan sumber daya dalam menjalankan aktivitasnya. Sumber daya pendukung utama di dalam suatu organisasi yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia (pegawai/karyawan) dalam setiap organisasi baik swasta maupun pemerintahan dituntut menjadi SDM yang berkualitas, supaya mampu mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan bertahan dalam pesatnya perkembangan zaman di era globalisasi saat ini. Pelaksanaan organisasi pemerintahan yang selalu menjadi sorotan publik, menjadikan pelayanan yang dijalankan tidak bisa lepas dari penilaian masyarakat. Dibutuhkan peningkatan kualitas SDM (Pegawai) dalam organisasi pemerintahan yang ditujukan sebagai upaya dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut Robbins (dalam Suzana, 2017) elemen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*).

Menurut Aswin & Rahyuda (2017), perilaku pegawai yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya mencakup perilaku *in-role* yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada di dalam *job description* saja, namun juga perilaku *extra-role* dimana merupakan kontribusi peran extra pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan organisasi atau yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku ekstra individu yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mampu mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins dalam Suwandana, 2017).

Perilaku OCB dibutuhkan pada instansi pemerintahan karena dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Perilaku OCB juga diperlukan dalam rangka menghadapi segala bentuk tantangan perubahan organisasi yang dituntut untuk melakukan proses reformasi birokrasi. Apalagi tuntutan yang beragam pada sektor layanan publik saat ini menjadi tanggung jawab profesional Pegawai Negeri Sipil (PNS) meningkat dan membuat lingkungan kerja menjadi lebih sulit untuk menyesuaikan diri. Darto (2014) dalam karya tulis ilmiahnya juga mengatakan bahwa dalam era reformasi birokrasi sebagaimana saat ini sedang dijalankan diberbagai instansi pemerintahan, peran perilaku OCB dianggap penting dan sangat menentukan performa organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga munculnya OCB pegawai pada instansi pemerintahan merupakan peningkatan positif yang dibutuhkan.

Salah satu organisasi pelayanan publik/pemerintahan yaitu Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen, BPS merupakan lembaga pemerintahan non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang statistik. Tugas BPS dalam pengumpulan, pengelolaan dan pelayanan data statistik yang mencakup hampir semua sektor membuat tingginya beban kerja yang harus ditanggung dan dilaksanakan para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen menunjukkan adanya permasalahan terkait indikasi rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) para pegawai, yaitu terdapat masalah mengenai keluhan-keluhan dari beberapa pegawai karena beban pekerjaan yang tinggi dan beberapa pegawai juga masih mementingkan dirinya sendiri yang hanya fokus pada tugasnya sendiri membuat rendahnya kepedulian pada sesama rekan kerja, serta masih terdapat beberapa pegawai yang kurang dalam mematuhi peraturan organisasi dengan mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang juga beberapa pegawai menggunakan waktu istirahat melebihi waktunya, sehingga berdampak pada keefektifan operasional organisasi.

Indikasi rendahnya perilaku OCB pegawai tersebut menunjukkan bahwa masih jarang dan sulit ditemukannya OCB dalam instansi pemerintahan. Darto (2014), juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa OCB menjadi aspek yang masih jarang terjadi di dalam lingkup aparatur pemerintahan. Oleh karena itu organisasi pemerintahan harus lebih memperhatikan kualitas pegawainya, karena perilaku OCB penting dan menjadi salah satu kunci kesuksesan pada suatu organisasi. Perilaku OCB diperlukan agar pegawai dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri melainkan juga untuk kepentingan organisasi.

Menurut Konovsky dan Organ, (1996); Organ et al, (2006); Organ dan Ryan, (1995); dan Podsakoff et al, (2000) dalam Lestari, (2015) mengkategorikan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB, dan dalam penelitian ini faktor kecerdasan emosional, *perceived organizational support* dan komitmen organisasi dipilih oleh penulis untuk dilakukan analisis. Ketiga faktor ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB pada faktor perbedaan individu dan faktor sikap kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu kecerdasan emosional. Menurut Zurasaka (dalam Ahdiyana, 2010) OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor situasional dan kondisi kerja. Dari hasil wawancara, fenomena yang ada di BPS Kabupaten Kebumen terkait kecerdasan emosional yaitu dominan pegawai memiliki kecerdasan emosional yang baik kemampuan dalam menggunakan, mengenali dan mengontrol emosinya secara tepat sehingga pegawai mampu memotivasi diri dan bertahan pada tekanan. Namun masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki pengendalian emosi kurang tepat, seperti beberapa pegawai saat diberikan masukan terkadang terlalu terbawa emosi sehingga susah untuk diberikan pengarahan, emosi yang kurang dikendalikan akan menghambat perilaku positif dalam diri, seperti mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbulnya konflik antar pegawai sehingga akan mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas organisasi. Sehingga diperlukan kecerdasan emosional yang baik dalam memilih perilaku terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Hal demikian itulah yang menjadi salah satu faktor munculnya OCB pegawai yang diharapkan organisasi.

Selain itu, faktor lain yang mampu mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *Perceived Organizational Support*. Menurut Alkerdawy dalam Suwandewi & Dewi (2016), dukungan dari organisasi diduga menumbuhkan perilaku sosial antar rekan kerja dan organisasi, sehingga rasa peduli organisasi terhadap pegawai ini membuat pegawai merasa harus membalas budi. Pegawai yang merasakan adanya dukungan organisasi akan lebih termotivasi untuk memunculkan dampak positif berupa sikap dan perilaku yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara, organisasi selalu memberikan dukungan terbaiknya bagi semua pegawai. Organisasi menghargai kontribusi yang diberikan para pegawai dengan memberikan dukungan serta timbal balik positif berupa gaji yang layak bagi pegawai, fasilitas pendukung kerja, dukungan mental seperti pelaksanaan pengajian rutin, senam rutin, serta adanya dukungan tugas belajar dan dukungan jenjang karir bagi pegawai, namun kurang adilnya dukungan atasan terhadap pegawai membuat beberapa pegawai kurang termotivasi dan kehilangan kepercayaan. Karena dengan baiknya dukungan organisasi yang dirasakan pegawai, akan membuat pegawai lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih pada organisasi, sehingga akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai.

Komitmen juga terbukti memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sesuai dengan pendapat Sena, T. F. (2011), faktor yang mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* adalah komitmen terhadap organisasi, karena komitmen organisasi dapat memunculkan kemauan kuat seseorang untuk berkontribusi lebih pada organisasi serta perasaan bangga bisa menjadi satu bagian dari organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai BPS, diketahui bahwa beberapa pegawai konsisten aktif dalam ikut serta membangun citra organisasi dan memiliki kemauan dalam berkontribusi lebih pada organisasi karena bentuk kebanggannya bekerja pada BPS Kabupaten Kebumen, namun beberapa pegawai memiliki keterikatan emosional rendah terhadap organisasi sehingga membuat kurangnya tekad diri dalam mendukung tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan berusaha dalam mengerjakan segala tugasnya, baik tugas yang menjadi kewajibannya ataupun tugas diluar kewajibannya, seperti ketika terdapat pegawai lain yang tidak mampu mengerjakan suatu tugasnya, maka pegawai yang berkomitmen akan cenderung membantu rekannya tanpa membandingkan kemampuannya dan fokus demi kepentingan organisasinya tercapai. Penelitian Roby (2011) dalam Lestari (2015) membuktikan bahwa komitmen organisasi merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi OCB. Oleh karena itu, dalam penelitian ini komitmen organisasi akan digunakan sebagai variabel *intervening* (mediasi) yang menghubungkan kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* dengan OCB pegawai.

Berdasarkan Pemaparan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan terjadinya *research gap* pada penelitian ini mengenai hubungan antar variabel, yaitu Menurut Fala,

Prayekti dan Kirana (2021); Malahayati (2020); dan Saputra (2013) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sedangkan menurut Safitri, R. N. (2020) kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap OCB, dan penelitian dari Chaerunnissa, Yuniawan & Perdhana (2019) juga membuktikan hal serupa bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap OCB.

Marthing dan Sandroto (2018) hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* terhadap OCB. Peneliti lain yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* terhadap OCB diantaranya: Wulandari dan Andriani (2019); Khoirunnisa, S. F. (2021); dan Anggraini, M. (2017). Namun berdasarkan hasil penelitian Hayati (2020) dan Mustika & Rahardjo (2017) *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Raza, Saleem & Qamar (2014) mengungkapkan dalam penelitiannya, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, dan Arifan, N. (2018) juga menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan dari kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Namun berdasarkan hasil penelitian Aghdasi, Kiamanesh & Ebrahim (2011) dan Liany, H. (2020) kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Oktaviani, H. (2018) mengungkapkan dalam penelitiannya, *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian lain yang sependapat bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi diantaranya: Ardi dan Sudarma (2015); Fitria, Susilo dan Sulistyono (2018); dan Amalia, J. (2020). Tetapi hasil penelitian yang berbeda dibuktikan oleh Asrunputri., A.P. (2018) dalam penelitiannya membuktikan bahwa tidak ditemukannya hubungan positif antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi. Nurhayati (2015) juga sependapat, bahwa dalam hasil penelitiannya ditemukan *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Menurut Sudarmo dan Wibowo (2018) hasil penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh sangat signifikan terhadap OCB. Jaya, R. (2018); dan Anggara (2016) dari hasil penelitian juga menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Tetapi hasil penelitian yang berbeda dibuktikan oleh Darmawati & Hayati (2013) dan Harwiki, W. (2016) dalam penelitiannya membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap variabel OCB. Perbedaan yang terjadi pada penelitian sebelumnya terkait hubungan variabel-variabel di atas menjadi penyebab hal tersebut untuk perlu dilakukan penelitian kembali.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diperoleh adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yang dilakukan oleh para peneliti dan berdasarkan fenomena di atas dapat dijadikan permasalahan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen mengenai analisis kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* yang mempunyai pengaruh terhadap OCB dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening, sehingga penulis tertarik untuk memilih judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen)”**.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* terhadap OCB dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening, sehingga masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
2. Apakah pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
3. Apakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
4. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
5. Apakah pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
6. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?
7. Apakah pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen?

### Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*

pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.

6. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.

## KAJIAN TEORI

### *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai atau *job description* dari seorang pegawai namun kegiatan yang dilakukan tersebut berdampak baik karena mampu mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins dalam Isyanto, I. 2019). Dimensi dalam penelitian ini menurut Organ dalam Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019), yaitu: (1) *Altruisme*, (2) *Courtesy*, (3) *Sportmanship*, (4) *Civic Virtue*, dan (5) *Conscientiousness*.

### Komitmen Organisasi

Menurut Meyer dan Allen dalam Fitriastuti (2013), komitmen organisasi merupakan keinginan kuat yang dimiliki seorang pegawai untuk tetap sebagai anggota dalam organisasi tertentu, dimana keinginan kuat dalam berusaha itu sesuai dengan yang diinginkan pada suatu organisasi dan keyakinan yang pasti serta penerimaan atas nilai dan tujuan organisasi. Indikator dalam penelitian ini menurut Lincoln dan Bashaw (Sopiah, 2008) dalam Gunawan, A. (2019), yaitu: (1) Kemauan Karyawan, (2) Kesetiaan Karyawan, dan (3) Kebanggaan Karyawan.

### Kecerdasan Emosional

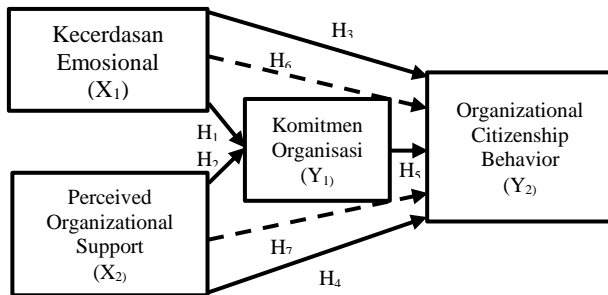
Menurut Sholiha, Sunaryo & Priyono (2017), kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai suatu hubungan yang produktif. Indikator dalam penelitian ini menurut Goleman dalam Wibowo, C. T. (2015), yaitu: (1) Kesadaran Diri, (2) Pengaturan Diri, (3) Motivasi Diri, (4) Empati, dan (5) Keterampilan Sosial.

### *Perceived Organizational Support*

*Perceived organizational support* adalah persepsi karyawan terhadap bagaimana suatu organisasi menghargai segala kontribusi dan peduli atas kesejahteraan karyawannya (Eisenberger dalam Tjahyono dan Christanto, 2017). Dimensi dalam penelitian ini menurut Rhoades dan Eisenberger dalam Tjahyono dan Christanto, (2017), yaitu: (1) Keadilan, (2) Dukungan Atas, (3) Penghargaan Organisasi, dan (4) Kondisi Kerja.

### Model Empiris

Berdasarkan landasan teori yang telah dibahas, maka peneliti mencoba menguraikan dalam kerangka pikir sebagai berikut:



### Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, uraian kerangka pemikiran, dan hasil kajian empiris di atas, maka penulis mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H2: *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H3: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H4: *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H5: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H6: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.
- H7: *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen.

### METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi dalam penelitian ini ialah sebanyak 47 Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada BPS Kabupaten Kebumen.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara: (1) Menyebarkan kuesioner langsung kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen; (2) wawancara; (3) observasi; dan (4) studi pustaka. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditunjukkan untuk memperoleh jawaban dari responden. Alat bantu pengolahan data menggunakan IBM

SPSS versi 25 for windows. Teknik analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis data secara statistika meliputi: (1) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas; (2) Uji Asumsi Klasik; (3) Uji Hipotesis; (4) Analisis Korelasi; (5) Sobel Test; dan (6) Analisis Jalur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang diajukan pada kuesioner tersebut mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur pada kuesioner tersebut.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional**

Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional				
Butir	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,811	0,288	0,000	Valid
2	0,752	0,288	0,000	Valid
3	0,651	0,288	0,000	Valid
4	0,655	0,288	0,000	Valid
5	0,729	0,288	0,000	Valid
6	0,786	0,288	0,000	Valid
7	0,790	0,288	0,000	Valid
8	0,774	0,288	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Perceived Organizational Support***

Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>				
Butir	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,604	0,288	0,000	Valid
2	0,534	0,288	0,000	Valid
3	0,480	0,288	0,001	Valid
4	0,537	0,288	0,000	Valid
5	0,513	0,288	0,000	Valid
6	0,607	0,288	0,000	Valid
7	0,698	0,288	0,000	Valid
8	0,692	0,288	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi**

Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi				
Butir	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,803	0,288	0,000	Valid
2	0,805	0,288	0,000	Valid
3	0,871	0,288	0,000	Valid
4	0,814	0,288	0,000	Valid
5	0,858	0,288	0,000	Valid
6	0,838	0,288	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Organizational Citizenship Behavior***

Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
Butir	r hitung	r tabel	Signifikansi	Keterangan
1	0,637	0,288	0,000	Valid
2	0,515	0,288	0,000	Valid
3	0,726	0,288	0,000	Valid
4	0,711	0,288	0,000	Valid
5	0,604	0,288	0,000	Valid
6	0,735	0,288	0,000	Valid
7	0,530	0,288	0,000	Valid
8	0,716	0,288	0,000	Valid
9	0,807	0,288	0,000	Valid
10	0,718	0,288	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kecerdasan emosional, *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel dinyatakan valid, karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,288) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen pernyataan pada kuesioner variabel kecerdasan emosional, *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi dinyatakan valid (sah).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan ketentuan bahwa suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan yang digunakan konsisten dengan melihat hasil koefisien *cronbach Alpha*  $>$  0,60 atau 60% menurut Imam Ghozali (2009).

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	r kritis	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kecerdasan Emosional	0,80	0,876	Reliabel
2	<i>Perceived Organizational Support</i>	0,80	0,716	Reliabel
3	Komitmen Organisasi	0,80	0,908	Reliabel
4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,80	0,848	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis dapat dijelaskan bahwa kuesioner untuk seluruh variabel dinyatakan reliabel karena memiliki hasil koefisien *cronbach alpha*  $>$  0,60.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural I**

No	Variabel Bebas	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Kecerdasan Emosional	0,839	1,192
2	<i>Perceived Organizational Support</i>	0,839	1,192

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural II**

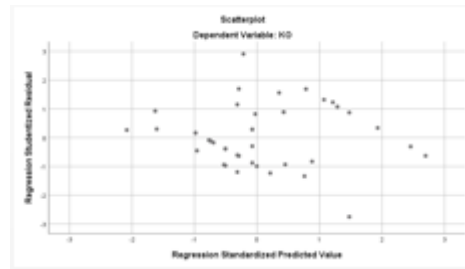
No	Variabel Bebas	Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Kecerdasan Emosional	0,573	1,746
2	<i>Perceived Organizational Support</i>	0,628	1,593
3	Komitmen Organisasi	0,429	2,332

Berdasarkan tabel 2 dan tabel 3 di atas, hasil analisis dapat dijelaskan bahwa nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai *VIF* lebih kecil dari angka 10, sehingga model regresi dapat digunakan karena tidak terjadi multikolinearitas.

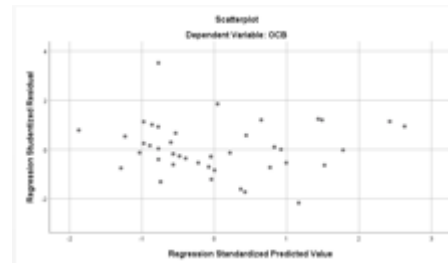
#### 2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

**Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktural I**



**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktural II**



Berdasarkan gambar 1 dan gambar 2 di atas, menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (melebar, menyempit), tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi dan terbebas dari gejala heterokedastisitas.

#### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji kenormalan pendistribusian dalam model regresi, variabel pengganggu atau residualnya. Model regresi dikatakan baik apabila memiliki data yang terdistribusi normal. Pada penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

**Tabel 8. Hasil Uji Normalitas Sub Struktural I**

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,70132204
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,109
	Negative	-,082
Test Statistic		,109
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>a,c</sup>

**Tabel 9. Hasil Uji Normalitas Sub Struktural II**

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,25736123
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,099
	Negative	-,086
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>a,c</sup>

Berdasarkan kedua tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji statistik Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan nilai residual terstandarisasi normal, dengan begitu dapat disimpulkan

bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi secara parsial variabel independen (kecerdasan emosional, *perceived organizational support*) terhadap variabel intervening (komitmen organisasi) dan variabel dependen (*organizational citizenship behavior*) dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

**Tabel 10. Hasil Uji t Sub Struktural I**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,739	3,014		-,909	,368
	Kecerdasan Emosional (X1)	,422	,093	,487	4,518	,000
	Perceived Organizational Support (X2)	,470	,122	,415	3,846	,000

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi (Y1)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa:

#### a. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kecerdasan emosional sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 4,518 > t_{tabel} 2,015$ . Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen.

#### b. Hubungan *Perceived Organizational Support* dan Komitmen Organisasi

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *perceived organizational support* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 3,846 > t_{tabel} 2,015$ . Hasil ini menyatakan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen.

**Tabel 11. Hasil Uji t Sub Struktural II**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,149	4,083		1,506	,139
	Kecerdasan Emosional (X1)	,206	,152	,187	1,357	,182
	Perceived Organizational Support (X2)	,491	,190	,341	2,590	,013
	Komitmen Organisasi (Y1)	,420	,202	,331	2,073	,044

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y2)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa:

#### a. Hubungan Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kecerdasan emosional sebesar  $0,182 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 1,357 < t_{tabel} 2,017$ . Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak

berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen.

#### b. Hubungan *perceived organizational support* dan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji t pada table di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *perceived organizational support* sebesar  $0,013 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 2,590 > t_{tabel} 2,017$ . Hasil ini menyatakan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen.

#### c. Hubungan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel komitmen organisasi sebesar  $0,044 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 2,073 > t_{tabel} 2,017$ . Hasil ini menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen.

### 2. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen.

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub Struktural I**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,552	1,73958

a. Predictors: (Constant), Perceived Organizational Support (X2), Kecerdasan Emosional (X1)  
b. Dependent Variable: Komitmen Organisasi (Y1)

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Adjusted R<sup>2</sup> persamaan I yaitu sebesar 0,552 artinya 55,2% variabel komitmen organisasi dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional dan *perceived organizational support*, sedangkan sisanya sebesar 44,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

**Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub Struktural II**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,720 <sup>a</sup>	,531	,498	2,33478

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi (Y1), Perceived Organizational Support (X2), Kecerdasan Emosional (X1)  
b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y2)

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Adjusted R<sup>2</sup> persamaan II yaitu sebesar 0,498 artinya 49,8% variabel OCB dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional, *perceived organizational support*, dan komitmen organisasi, sedangkan sisanya sebesar 50,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

**Analisis Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan satu variabel dengan variabel lain. Sarwono, J. (2005), kekuatan hubungan antara dua variabel dibagi menjadi beberapa kriteria, yaitu diantaranya:

- 0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah
- 0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
- 0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
- 0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat

**Tabel 14. Hasil Analisis Korelasi**

Correlations		Kecerdasan Emosional (X1)	Perceived Organizational Support (X2)
Kecerdasan Emosional (X1)	Pearson Correlation	1	,402 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		,005
	N	47	47
Perceived Organizational Support (X2)	Pearson Correlation	,402 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,005	
	N	47	47

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui angka korelasi antara kecerdasan emosional (X1) terhadap *perceived organizational support* (X2) yaitu sebesar 0,402 (korelasi cukup kuat) dengan angka signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ . Artinya korelasi antara kecerdasan emosional dengan *perceived organizational support* cukup kuat dan searah (karena hasilnya positif).

**Sobel Test**

Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X) melalui variabel intervening (M) (Ghozali, 2011). Uji sobel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kalkulator sobel test yang diakses melalui <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> sebagai berikut:

**Tabel 15. Hasil Sobel Test I**

Test Statistic	Standart Error	P-Value
3,095	0,124	0,001

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa model kecerdasan emosional melalui komitmen organisasi memiliki nilai test statistic > t tabel yaitu  $3,095 > 2,015$  dan p-value <  $\alpha$  yaitu  $0,001 < 0,05$ . maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi antara variabel kecerdasan emosional dengan variabel OCB.

**Tabel 16. Hasil Sobel Test II**

Test Statistic	Standart Error	P-Value
2,837	0,139	0,004

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa model *perceived organizational support* melalui komitmen organisasi memiliki nilai test statistic > t tabel yaitu  $2,837 > 2,015$  dan p-value <  $\alpha$  yaitu  $0,004 < 0,05$ . maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi antara variabel *perceived organizational support* dengan variabel OCB.

**Analisis Jalur**

Analisis jalur merupakan analisis yang menghubungkan lebih dari dua variabel. Analisis jalur dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan dari kecerdasan emosional (X1), *perceived organizational support* (X2), komitmen organisasi (Y1), dan *organizational citizenship behavior* (Y2) dapat digunakan dengan rumus:

**Tabel 17. Hasil Analisis Jalur Sub Struktural I**

**Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Struktural I**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,756 <sup>a</sup>	,571	,552	1,73956

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
Kecerdasan Emosional (X1)	,422	,093	,487	4,518	,000
Perceived Organizational Support (X2)	,470	,122	,415	3,846	,000

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi (Y1)

Sumber: Data primer diolah, 2021

$$Y_1 = 0,487X_1 + 0,415X_2 + \epsilon_1$$

$$\text{Dimana } \epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,571} = 0,429$$

Keterangan:

- a. Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional sebesar 0,487 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel kecerdasan emosional akan meningkatkan komitmen organisasi sebesar 0,487 (48,7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien Kecerdasan Emosional maka Komitmen Organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen akan semakin meningkat.
- b. Koefisien regresi variabel *perceived organizational support* sebesar 0,415 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel *perceived organizational support* akan meningkatkan komitmen organisasi sebesar 0,415 (41,5%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien *Perceived Organizational Support* maka Komitmen Organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen akan semakin meningkat.
- c. Nilai residual (*error*) sebesar 0,429 menunjukkan bahwa komitmen organisasi sebesar 0,429 (42,9%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar kecerdasan emosional dan *perceived organizational support*.

**Tabel 18. Hasil Analisis Jalur Sub Struktural II**

**Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Struktural II**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 <sup>a</sup>	,531	,498	2,33478



Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T	Sig.
1 (Constant)	6,149	4,083		1,506	,139
Kecerdasan Emosional (X1)	,206	,152	,187	1,357	,182
Perceived Organizational Support (X2)	,491	,190	,341	2,590	,013
Komitmen Organisasi (Y1)	,420	,202	,331	2,073	,044

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y2)

Sumber: Data primer diolah, 2021

$$Y_2 = 0,187X_1 + 0,341X_2 + 0,331Y_1 + \epsilon_2$$

Dimana  $\epsilon_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,531} = 0,469$

Keterangan:

- Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional sebesar 0,187 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel kecerdasan emosional akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,187 (18,7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien Kecerdasan Emosional maka *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi variabel *perceived organizational support* sebesar 0,341 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel *perceived organizational support* akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,341 (34,1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien *Perceived Organizational Support* maka *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi variabel komitmen organisasi sebesar 0,331 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel komitmen organisasi akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,331 (33,1%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien Komitmen Organisasi maka *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen akan semakin meningkat.
- Nilai residual (*error*) sebesar 0,469 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* sebesar 0,469 (46,9%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar kecerdasan emosional, *perceived organizational support* dan komitmen organisasi.

**Perhitungan Pengaruh Antar Variabel**

**Pengaruh Langsung (Direct Effect)**

- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi  
 $X_1 \rightarrow Y_1 = 0,487$
- Pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi  
 $X_2 \rightarrow Y_1 = 0,415$
- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = 0,187$

- Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*  
 $X_2 \rightarrow Y_2 = 0,341$
- Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*  
 $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,331$

**Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)**

- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi  
 $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,487 \times 0,331) = 0,161$
- Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi  
 $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,415 \times 0,331) = 0,137$

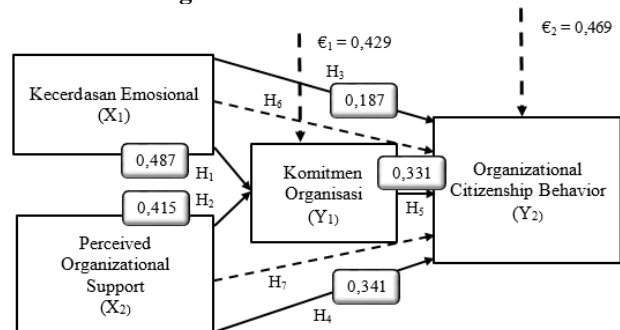
**Pengaruh Total (Total Effect)**

- Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi.  
 $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,487 + 0,161) = 0,648$
- Pengaruh variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi.  
 $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,415 + 0,137) = 0,552$
- Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = 0,187$
- Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.  
 $X_2 \rightarrow Y_2 = 0,341$
- Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.  
 $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,331$

**Diagram Jalur**

Diagram jalur digunakan untuk membantu konseptualisasi masalah atau menguji hipotesis yang kompleks, juga untuk mengetahui pengaruh langsung dari variabel langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen.

**Gambar 3. Diagram Analisis Jalur**



Berdasarkan gambar diagram analisis jalur di atas dapat dijelaskan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh sebesar 0,487 terhadap komitmen organisasi, variabel *perceived organizational support* berpengaruh sebesar 0,415 terhadap komitmen organisasi, variabel kecerdasan emosional berpengaruh sebesar 0,187 terhadap *organizational citizenship behavior*, variabel *perceived organizational support* berpengaruh sebesar 0,341

terhadap *organizational citizenship behavior*, dan variabel komitmen organisasi juga berpengaruh sebesar 0,331 terhadap *organizational citizenship behavior*.

## Pembahasan

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar  $4,518 > t$  tabel 2,015 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sehingga H1 diterima. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai maka akan semakin tinggi pula komitmen para pegawai terhadap organisasi. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Arifan, N. (2018) terhadap pegawai Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.

Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan keadaan yang terdapat pada organisasi, berdasarkan temuan fenomena dan hasil statistik kecerdasan emosional pegawai BPS Kabupaten Kebumen cukup tinggi. Pegawai saling bekerjasama yang dilandasi semangat saling menghargai dan menghormati sesama serta pegawai juga memiliki kemampuan dalam memotivasi diri dan kesadaran diri yang baik, sehingga membuat para pegawai merasa nyaman berada dalam organisasi. Rasa nyaman yang dirasakan para pegawai di dalam organisasi inilah yang memunculkan sikap loyal pegawai terhadap organisasi.

Pegawai yang senantiasa mengendalikan emosi diri demi menjaga komitmen pada BPS Kabupaten Kebumen akan menciptakan pengaruh positif bagi organisasi karena mampu bekerja dengan penuh tanggungjawab serta mendukung dalam pencapaian visi dan misi organisasinya.

### Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Komitmen Organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasi. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar  $3,846 > t$  tabel 2,015 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sehingga H2 diterima. Artinya, semakin tinggi *perceived organizational support* maka akan semakin tinggi pula komitmen para pegawai terhadap organisasi. Hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Amalia, J. (2020) terhadap pegawai Balai Diklat Keagamaan (BDK) Banjarmasin yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi.

Dukungan dari organisasi diperlukan oleh para pegawai karena dapat menjadi motivasi bagi mereka, sehingga memunculkan keyakinan dalam diri pegawai bahwa keberadaan mereka sangat dibutuhkan serta dihargai

oleh organisasi. Hal tersebut menjadikan pegawai mampu meningkatkan komitmennya terhadap organisasi. Karena setiap perubahan pada dukungan organisasi yang dirasakan pegawai juga akan membawa perubahan pada tingkat komitmen organisasi mereka.

Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan keadaan yang terdapat pada organisasi, berdasarkan temuan fenomena dan hasil statistik dinyatakan bahwa dukungan dari organisasi BPS Kabupaten Kebumen sudah tinggi, yang dibuktikan adanya keadilan yang dirasakan para pegawai dimana organisasi menghargai dan mempertimbangkan tujuan pegawai, dukungan atasan yang baik yang memberikan arahan, bantuan dan solusi dalam setiap pelaksanaan tugas, dan adanya dukungan pelatihan yang dirasakan para pegawai sebagai bentuk pengembangan pengetahuan dan keterampilan pegawai, serta adanya dukungan fasilitas yang memadai bagi semua pegawai.

Sebagai tambahan, melalui penelitian ini penting bagi organisasi untuk lebih memperhatikan pegawai dan lebih konsisten dalam mendukung para pegawainya, sehingga hal ini dapat memotivasi mereka dalam bekerja dan memiliki level komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Karena pegawai yang merasakan adanya dukungan dari organisasi akan meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi, sehingga pegawai akan terdorong untuk mau berkontribusi lebih dalam mendukung kemajuan organisasi dan konsisten aktif dalam ikut serta membangun citra organisasi yang membawa dampak positif bagi organisasi.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PNS BPS Kabupaten Kebumen

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar  $1,357 < t$  tabel 2,017 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,182 > 0,05$ . Artinya, hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga H3 ditolak. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Malahayati (2020) terhadap Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini lebih sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri, R. N. (2020) dan Chaerunnissa, Yuniawan & Perdhana (2019) yang hasilnya sama-sama menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, para pegawai BPS Kabupaten Kebumen sudah memiliki kemampuan dalam memotivasi diri dan kesadaran diri yang baik. Namun, hal tersebut belum mampu membuat pegawai untuk bisa memunculkan perilaku OCB dalam pelaksanaan organisasi. Berdasarkan hasil statistik dinyatakan bahwa faktor *organizational citizenship behavior* dalam populasi ini lebih mengandalkan *perceived organizational support* dan komitmen organisasi, sehingga pengaruh internal individu kecerdasan emosional menjadi lebih sedikit perannya dibandingkan faktor *perceived organizational support* dan

komitmen organisasi tersebut. Sehingga dalam hal ini kecerdasan emosional belum mampu mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pegawai BPS Kabupaten Kebumen.

Untuk membuat pegawai mampu memunculkan perilaku OCB yang menguntungkan dalam pelaksanaan organisasi, dibutuhkan dukungan positif dari lingkungan dan organisasi, sehingga pegawai akan merasa terdorong dan merasa lebih termotivasi untuk komit dalam berkontribusi pada organisasi, sehingga dari hal tersebut akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai.

#### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PNS BPS Kabupaten Kebumen**

Pengujian hipotesis keempat dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar  $2,590 > t$  tabel  $2,017$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,013 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga H4 diterima. Artinya, semakin tinggi *perceived organizational support* maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Marthing & Sandoroto (2018) terhadap pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan pegawai maka akan membuat para pegawai lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih pada organisasi, sehingga akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai.

Hal tersebut menunjukkan *perceived organizational support* yang dirasakan pegawai mampu meningkatkan munculnya perilaku OCB pegawai yang menciptakan dampak positif dalam pencapaian tujuan yang diharapkan organisasi. Organisasi penting untuk memperhatikan dan mendukung para pegawainya sebagai bentuk dari timbal balik positif dari organisasi dan pegawai. Pegawai yang merasakan adanya dukungan dari organisasi akan meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi, sehingga pegawai akan terdorong untuk mau berkontribusi lebih dalam mendukung kemajuan organisasi.

#### **Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PNS BPS Kabupaten Kebumen**

Pengujian hipotesis kelima dilakukan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh t hitung sebesar  $2,073 > t$  tabel  $2,017$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,044 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga H5 diterima. Artinya, semakin tinggi komitmen terhadap organisasi dari para pegawai maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya, R. (2018) terhadap pegawai BPTPM Kota Pekanbaru yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen muncul karena adanya rasa keterikatan secara emosional, rasa nyaman, dan juga adanya kebutuhan serta ketergantungan terhadap organisasi. Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi tentunya akan memberikan kontribusi lebih yang melebihi ekspektasi dari organisasi, sehingga akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai dan juga akan membawa dampak positif bagi organisasinya.

#### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen**

Pengujian hipotesis keenam dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi. Berdasarkan analisis dan perhitungan yang dilakukan peneliti dengan cara uji sobel (*sobel test*) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi antara variabel kecerdasan emosional dengan variabel *organizational citizenship behavior* karena diperoleh nilai *sobel test statistic*  $3,095 >$  dari t tabel sebesar  $2,015$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  sehingga H6 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wahyuni, R. (2018) terhadap pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Padang yang menyatakan bahwa komitmen organisasi menjadi variabel pemediasi atas pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB.

Sikap dan perilaku pegawai yang memiliki kemampuan dalam memotivasi diri yang tinggi dan kesadaran diri yang baik, serta antar sesama pegawai saling menghargai dan menghormati sehingga hal tersebut dapat memunculkan rasa nyaman dan rasa komit terhadap organisasi. Pegawai yang senantiasa mengendalikan emosi diri demi menjaga komitmen pada BPS Kabupaten Kebumen akan menciptakan pengaruh positif bagi organisasi. Karena pegawai yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi tentunya akan memberikan sesuatu yang melebihi ekspektasi dari organisasi tersebut sehingga nantinya akan membawa dampak positif bagi organisasi.

#### **Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen**

Pengujian hipotesis ketujuh dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi. Berdasarkan analisis dan perhitungan yang dilakukan peneliti dengan cara uji sobel (*sobel test*) menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi antara variabel *perceived organizational support* dengan variabel *organizational citizenship behavior* karena diperoleh nilai *sobel test statistic*  $2,837 >$  dari t tabel sebesar  $2,015$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  sehingga H7 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wulandari dan Andriani (2019) terhadap perawat rawat

inap RS Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan OCB melalui komitmen organisasional.

Baiknya dukungan dari organisasi yang dirasakan para pegawai merupakan hal penting yang harus diperhatikan organisasi, karena adanya dukungan yang dirasakan para pegawai akan membentuk persepsi baik pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang merasakan adanya dukungan dari organisasi akan meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi, sehingga pegawai akan terdorong untuk mau berkontribusi lebih dalam mendukung kemajuan organisasi dan konsisten aktif dalam ikut serta membangun citra organisasi yang membawa dampak positif bagi organisasinya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) BPS Kabupaten Kebumen pada 47 responden, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin tinggi pula komitmen para pegawai terhadap organisasi di BPS Kabupaten Kebumen.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi PNS BPS Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* maka akan semakin tinggi pula komitmen para pegawai terhadap organisasi di BPS Kabupaten Kebumen.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* PNS di BPS Kabupaten Kebumen.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* PNS BPS Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* PNS BPS Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen terhadap organisasi maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi terbukti mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada PNS BPS Kabupaten Kebumen.

7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi terbukti mampu memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada PNS BPS Kabupaten Kebumen.

### Keterbatasan

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan, diharapkan dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya. Semoga keterbatasan yang disampaikan penulis dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya, adapun keterbatasannya yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu hanya terbatas pada faktor kecerdasan emosional, *perceived organizational support* dan komitmen organisasi. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.
2. Temuan penelitian ini hanya terbatas pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di BPS Kabupaten Kebumen yang berjumlah 47 pegawai. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian.
3. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka.

### Implikasi

Implikasi penelitian ini mencakup dua hal, yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis. Implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior* PNS di BPS Kabupaten Kebumen. Sedangkan implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi perkembangan teori *organizational citizenship behavior*, kecerdasan emosional, *perceived organizational support*, dan komitmen organisasi.

### Implikasi Praktis

Berdasarkan simpulan yang dipaparkan, penulis memberikan implikasi praktis yang dapat diterapkan di BPS Kabupaten Kebumen yaitu sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional digambarkan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali, menggunakan dan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, sehingga individu tersebut dapat mengendalikan perasaan dalam dirinya dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri bertahan pada tekanan, serta mampu mengendalikan diri untuk mencapai suatu hubungan yang produktif. Peneliti menyarankan kepada pihak BPS Kabupaten Kebumen untuk meningkatkan kemampuan kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial para pegawainya dengan berbagai macam jenis pelatihan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan kecerdasan emosional pegawainya, menjaga lingkungan kerja agar tetap kondusif dan terus

menjaga pola komunikasi dua arah antar pimpinan dan bawahan serta sesama pegawai, hal ini dilakukan untuk menciptakan kedekatan emosional para pegawainya. Karena BPS Kabupaten Kebumen adalah organisasi pemerintah yang membutuhkan pegawai dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasinya.

2. *Perceived organizational support* yang tinggi dapat mengembangkan pegawai secara efektif. Tingginya dukungan dari organisasi yang dirasakan para pegawai mampu meningkatkan produktivitas pegawai sehingga mendukung optimalisasi peran sebagai pegawai di organisasi secara optimal. Peneliti menyarankan kepada pihak BPS Kabupaten Kebumen untuk lebih mengutamakan indikator *perceived organizational support* yang berupa keadilan, dukungan atasan, penghargaan, dan kondisi kerja yang lebih baik, agar pegawai mampu mendukung organisasi secara optimal. Karena hal tersebut mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan, sehingga nantinya mampu mendukung pelaksanaan organisasi BPS Kabupaten Kebumen secara optimal.
3. Komitmen organisasi pegawai merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dan dipertahankan oleh pihak organisasi. Komitmen muncul karena adanya rasa keterikatan secara emosional, rasa nyaman, dan juga adanya kebutuhan serta ketergantungan terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan terdorong untuk mau berkontribusi lebih dalam mendukung kemajuan organisasi dan juga akan konsisten aktif dalam ikut serta membangun citra organisasi yang nantinya akan membawa dampak positif bagi organisasi. Peneliti menyarankan kepada pihak BPS Kabupaten Kebumen untuk konsisten dalam mempertahankan kemauan dan rasa bangga para pegawainya terhadap organisasi. Karena pegawai yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi tentunya akan memberikan sesuatu yang melebihi ekspektasi dari organisasi, yang nantinya akan membawa dampak positif bagi organisasi. Dengan terpenuhinya indikator tersebut, maka pegawai akan loyal dan selalu siap sedia dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat sehingga mampu mendukung dalam pembangunan citra BPS Kabupaten Kebumen menjadi lebih baik.
4. *Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan individu yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai atau *job description* yang dimiliki pegawai, namun kegiatan yang dilakukan tersebut berdampak baik karena mampu mendukung fungsinya organisasi secara efektif. Perilaku seperti ini dibutuhkan untuk mendukung kegiatan operasional dalam suatu organisasi yang tidak selamanya dapat dilakukan secara formal melalui kegiatan rutin organisasional, karena adakalanya organisasi membutuhkan perilaku

ekstra dari pegawai untuk membantu dalam mengerjakan aktivitas yang tidak dapat dihargai dengan uang. Peneliti menyarankan kepada pihak BPS Kabupaten Kebumen untuk konsisten dalam meningkatkan rasa keterikatan emosional pegawai, rasa nyaman pegawai, dan juga perasaan ketergantungan pegawai terhadap organisasi agar pegawai mampu meningkatkan perilaku OCB dalam diri. Karena pegawai yang memiliki perilaku OCB yang baik akan mampu mempengaruhi keefektifan organisasi serta mampu memaksimalkan potensi organisasi.

### Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan tentang OCB, komitmen organisasi, kecerdasan emosional, dan *perceived organizational support*, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh penulis bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional para pegawai maka akan semakin tinggi pula komitmen organisasi pegawai. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi membuat pegawai mampu untuk mengontrol emosinya dengan baik, karena pegawai dengan kecerdasan emosi tinggi akan mampu memahami dan menyadari perasaannya sendiri, dan mampu mengontrol stres serta emosi-emosi negatif. Hal tersebut membuat pegawai lebih cepat tanggap terhadap situasi yang terjadi di lingkungan kerjanya sehingga pegawai merasa lebih terikat emosi dengan organisasi dan mempunyai hubungan yang lebih baik dengan atasan serta rekan kerjanya yang dapat meningkatkan komitmen organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Arifan, N. (2018) terhadap pegawai Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.
2. Berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh penulis bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan pegawai maka akan semakin tinggi pula komitmen organisasi pegawai. Dukungan yang dirasakan pegawai membuat para pegawai mau berkomitmen dalam organisasi. Sehingga pegawai akan terdorong untuk mau konsisten aktif dalam ikut serta membangun citra organisasi yang membawa dampak positif bagi organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Amalia, J. (2020) terhadap pegawai Balai Diklat Keagamaan (BDK) Banjarmasin yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dan komitmen organisasi.
3. Berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh penulis bahwa kecerdasan emosional tidak mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship*

*behavior*. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Malahayati (2020) terhadap Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini lebih sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri, R. N. (2020) dan Chaerunnissa, Yuniawan & Perdhana (2019) yang hasilnya sama-sama menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, para pegawai BPS Kabupaten Kebumen sudah memiliki kemampuan dalam memotivasi diri dan kesadaran diri yang baik. Namun, hal tersebut belum mampu membuat pegawai untuk bisa memunculkan perilaku OCB dalam pelaksanaan organisasi. Berdasarkan hasil statistik dinyatakan bahwa faktor *organizational citizenship behavior* dalam populasi ini lebih mengandalkan *perceived organizational support* dan komitmen organisasi, sehingga pengaruh internal individu kecerdasan emosional menjadi lebih sedikit perannya dibandingkan faktor *perceived organizational support* dan komitmen organisasi tersebut. Sehingga dalam hal ini kecerdasan emosional belum mampu mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pegawai BPS Kabupaten Kebumen.

4. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, semakin tinggi *perceived organizational support* maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marthing dan Sandoroto (2018) terhadap pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan pegawai maka akan membuat para pegawai lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih pada organisasi, sehingga akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai.
5. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan penulis bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, semakin tinggi komitmen terhadap organisasi dari para pegawai maka perilaku *organizational citizenship behavior* juga akan meningkat. Hasil penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya, R. (2018) terhadap pegawai BPTPM Kota Pekanbaru yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen muncul karena adanya rasa keterikatan secara emosional, rasa nyaman, dan juga adanya kebutuhan

serta ketergantungan terhadap organisasi. Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi tentunya akan memberikan kontribusi lebih yang melebihi ekspektasi dari organisasi, sehingga hal tersebut akan meningkatkan munculnya perilaku OCB para pegawai serta akan membawa dampak positif bagi organisasinya.

6. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wahyuni, R. (2018) terhadap pegawai PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Padang yang menyatakan bahwa komitmen organisasi menjadi variabel pemediasi atas pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB.
7. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat memediasi hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wulandari dan Andriani (2019) terhadap perawat rawat inap RS Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta positif antara *perceived organizational support* dengan OCB melalui komitmen organisasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
- Ahdiyana, M. (2010). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*, Vol. X(1).
- Amalia, J. (2020). Pengaruh Perceived Training Benefits dan Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi. *Diklat Review: Jurnal manajemen pendidikan dan pelatihan*, 4(2), 131-142.
- Anggara, E. K. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior PNS Di Lembaga Sandi Negara* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).
- Angraini, M. (2017). *Pengaruh Perceive Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Engagement dan Job Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Survey pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Dalam Negeri Regional Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, UPN" Veteran" Yogyakarta).
- Ardi, R. T. B., & Sudarma, K. (2015). Pengaruh persepsi dukungan dan keadilan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 4(2).

- Arifan, N. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Komitmen Organisasional di Mediasi Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Asrunputri, A.P. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja, dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Komitmen Organisasional Pada Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 1(2).
- Aswin, A. E., & Rahyuda, A. G. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Chaerunnissa, A., Yuniawan, A., & Perdhana, M.S. (2019). *Analisis Pengaruh Emotional Intelligence dan Locus of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Organizational Commitment sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan BNI Collection Kartu Kredit)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika & Bisnis).
- Darmawati, A., & Hayati, L. N. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Jurnal Economia*, 9(1), 10-17.
- Darto, M. (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris (the Role of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) in the Individual Performance Improvement in the Public Sector. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1).
- Fala, H., Prayekti, P., & Kirana, K. C. (2021). Peran Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 11-22.
- Fitria, A. A., Susilo, H., & Sulisty, M. (2018). Pengaruh *Perceived Organizational Support* (Pos) Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi CV Dwi Putra Perkasa Garment). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 56(1), 179-186.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan ke-V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan ke-V*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 31-42.
- Harwiki, W. (2016). The impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behaviour (OCB) and employee performance in women cooperatives. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 219, 283-290.
- Hayati, N. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 16(2), 54-61.
- <https://kebumenkab.bps.go.id/> (akses pada tanggal 28 September 2021)
- Isyanto, I. (2019). Pengaruh organizational citizenship behaviour (OCB) terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 115-123.
- Jaya, R. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Bptpm Kota Pekanbaru. *Jurnal El-Riyasah*, 8(1), 10-19.
- Khoirunnisa, S. F. (2021). *Pengaruh kepribadian, komitmen organisasi dan Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Lestari, P., & Djastuti, I. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Dukungan Organisasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) APJ Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Liany, H. (2020). Pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(3), 261-266.
- Malahayati, M. (2020). Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
- Marthing, E. K., & Sandroto, C. W. (2018). Analisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan Affective Commitment sebagai Variabel Mediasi. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 10(2).
- Mustika, S. I., & Rahardjo, K. (2017). Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behaviour (Studi pada Staf Medis Rumah Sakit Lavalette Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(1), 9-15.
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi organizational citizenship behavior (OCB) dalam kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3).
- Nurhayati, A. E. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi, dan Persepsi Atas Dukungan Organisasional terhadap Komitmen Organisasi Guru Taman Kanak-kanak di Kecamatan Sanden, Kabupaten Bantul, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 11-17.
- Oktaviani, H. (2018). Pengaruh work life balance dan *perceived organizational support* terhadap turnover intention melalui organizational commitment sebagai variabel intervening pada pt berlian jasa terminal Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3).
- Raza, A., Saleem, S., & Qamar, B. (2014). An investigation of the impact of emotional intelligence on job performance through the mediating effect of

- organizational commitment: An empirical study of Banking Sector of Pakistan. In *Information and Knowledge Management* (Vol. 4, No. 10, pp. 19-27).
- Safitri, R. N. (2020). *Pengaruh Kohesivitas Kelompok, Kecerdasan Emosional dan Self Efficacy terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Guru PNS Di SMPN 1 Buluspesantren)* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Saputra, I. C. (2013). *Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan di PT. Sumber Yalasamudra Muncar Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang).
- Sarwono, J. (2005). *Teori dan praktik riset pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sena, T. F. (2011). Variabel antiseden organizational citizenship behavior (OCB). *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 2(1).
- Sholiha, M., Sunaryo, H., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru Smp An-Nur Bululawang-Malang. *Jurnal Warta Ekonomi*, 6(01).
- Sudarmo, T. I., & Wibowo, U. D. A. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Psycho Idea*, 16(1), 51-58.
- Suwandana, I. G. M. (2017). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap organizational citizenship behavior* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). *Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Suzana, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi di: PT. Taspen (Persero) kantor cabang Cirebon). *LOGIKA Jurnal Ilmiah Lemlit Unswagati Cirebon*, 19(1), 42-50.
- Tjahyono, A., & Christanto, C. V. (2017). Analisa Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Dan Komitmen Berkelanjutan Pada Karyawan Di Hotel X. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(2).
- Wahyuni, R. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Pemeditasi pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Wibowo, C. T. (2015). Analisis pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) pada kinerja karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 15(1), 1-16.
- Wulandari, S., & Andriani, C. (2019). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1.