

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri kuliner merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di kota Yogyakarta. Hal ini ditandai dengan banyak ditemukan pelaku-pelaku industri kuliner baru berskala kecil maupun besar yang menjadikan bisnis kuliner sangatlah kompetitif. Bukti empiris menunjukkan bahwa sebagian besar industri kuliner gagal dalam menjalankan usahanya, dikarenakan tidak mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan data Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi (Disperindagkop) DIY pada tahun 2014 bahwa dari sebanyak 83 ribu unit UKM di DIY, 50 Persen di antaranya didominasi industri di bidang pangan (Skalanews, 2014).

Perusahaan Z merupakan salah satu industri kuliner yang berkembang cukup pesat di kota Yogyakarta. Berdasarkan data dokumentasi dan wawancara awal kepada *owner* perusahaan Z pada tanggal 5 Februari 2019 dapat disimpulkan bahwa perusahaan Z memiliki landasan syariat dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini tertuang dalam visi perusahaan yaitu menjadikan perusahaan berasaskan syariat dan sebagai ladang dakwah dan bermanfaat bagi umat. Terbukti bahwa pada setiap hari senin, kamis dan jumat, perusahaan ini selalu menyediakan makanan gratis kepada para pelanggan yang menjalankan ibadah sunnah, seperti: puasa senin kamis dan pelanggan yang sudah membaca surat Al-Kahf.

Selain itu, setiap hari jum'at karyawan wajib mengikuti kajian dengan mendatangkan Ustadz sebagai pengisi kajian, sehingga ilmu-ilmu syariat dapat ditanamkan pada karyawan. Karyawan juga diwajibkan untuk melaksanakan ibadah sholat ketika waktu sholat tiba dan menghentikan sementara terhadap pelayanan pelanggan. Bagi yang melanggar akan mendapatkan peringatan atau tindakan lebih lanjut dari perusahaan. Perusahaan Z juga sering *mensupport* berbagai macam kegiatan-kegiatan dakwah di masyarakat sekitar dengan cara memberikan bantuan-bantuan baik berupa uang maupun makanan.

Selama 3 tahun, perusahaan Z sudah memiliki lima *outlet* yang tersebar di sekitar Yogyakarta dan dalam waktu dekat ini perusahaan Z akan membuka cabang baru di luar kota. Setiap tahun perusahaan memiliki target pencapaian minimal 1 *outlet* cabang yang akan dibuka. Sementara total karyawan yang dimiliki perusahaan Z saat ini adalah sebanyak 120 orang dan tentunya jumlah karyawan akan terus bertambah seiring dengan bertambahnya *outlet* yang dimiliki perusahaan.

Bertambahnya *outlet* yang dimiliki perusahaan Z, membuat pihak manajemen memberikan perhatian yang besar dalam pengelolaan karyawannya. Karyawan merupakan faktor kunci bagi jalannya perusahaan pada masa kini maupun pengembangan perusahaan pada masa depan. Karyawan menjadi salah satu penentu keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Gaol (2014) menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan bergantung pada kemampuan manajemen dalam menjalankan perusahaan

serta kemampuan SDM yang mendukung atau membantu manajemen dalam menjalankan perusahaan tersebut. Pada kenyataannya, pengelolaan karyawan merupakan suatu hal yang kompleks dan sering menjadi kendala.

Hasil wawancara peneliti kepada Manager Operasional pada tanggal 22 Februari 2019 pukul 10.15 WIB di *outlet* perusahaan dapat diketahui beberapa permasalahan yang sering terjadi pada karyawan perusahaan Z. Permasalahan-permasalahan tersebut di antaranya adalah karyawan sering terlambat masuk kerja, melanggar aturan dan karyawan bekerja tidak sesuai SOP. Pihak manajemen sudah beberapa kali memperingatkan untuk selalu taat pada aturan dan SOP. Ketidakpatuhan karyawan dalam menjalankan SOP mengakibatkan pesanan pelanggan tidak sesuai dengan yang diminta atau terjadi kekeliruan dalam penyajian masakan, sehingga dapat menimbulkan komplain dari pelanggan.

Permasalahan lainnya bahwa beberapa karyawan hanya mementingkan tugas pokoknya sendiri, yang mana setelah mengerjakan tugasnya sendiri beberapa karyawan duduk-duduk santai, ngobrol-ngobrol dan kurang peduli terhadap pekerjaan karyawan lainnya. Karyawan terlihat kurang berinisiatif memberikan bantuan apabila karyawan lainnya mengalami kendala pekerjaan. Beberapa karyawan bersedia melakukan pekerjaan tambahan, jika diperintah oleh atasan langsung. Hal ini mengakibatkan pesanan pelanggan disajikan menjadi terlambat dan membuat pelanggan lama menunggu pesanan, sehingga bisa menjadi penilaian buruk terhadap *image* perusahaan. Pihak manajemen menginginkan karyawan dalam bekerja untuk saling bantu-membantu atau

peduli satu sama lainnya, ketika pada saat kondisi pelanggan sedang ramai dengan mobilitas pekerjaan yang tinggi. Hubungan karyawan masih terdapat kesenjangan dan kurang membaur satu sama lainnya, serta belum terciptanya keakraban satu sama lainnya. Ketika ada masalah konflik antar karyawan, karyawan tidak berusaha membantu menyelesaikan masalah.

Selain itu, apabila terdapat kegiatan informal dari perusahaan, hanya beberapa karyawan yang berminat aktif untuk berpartisipasi, karyawan sering terlambat datang, bahkan banyak karyawan yang tidak hadir dengan alasan tersendiri. Padahal kegiatan tersebut diwajibkan bagi setiap karyawan, dikarenakan bahwa kegiatan tersebut sebagai sarana dakwah untuk menanamkan nilai-nilai perusahaan dan juga diselingi dengan kegiatan *sharing*, evaluasi atau berbagi masukan, ide-ide, saran, aspirasi karyawan untuk pengembangan bisnis perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager Operasional tersebut dapat dianalisis bahwa permasalahan-permasalahan tersebut merupakan indikator-indikator rendahnya OCB yang dimiliki karyawan. Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) menyatakan OCB adalah perilaku karyawan yang memiliki kebebasan untuk memilih mana yang terbaik, yang secara langsung tidak berkaitan dengan sistem *reward*, dengan tujuan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi. Karyawan yang memiliki OCB akan memberikan dukungan secara sukarela untuk membantu timnya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Namun, beberapa karyawan di perusahaan Z hanya mementingkan tugas pokok jabatan sendiri, kurang

berinisiatif untuk membantu pekerjaan karyawan lainnya yang sedang menumpuk. Karyawan yang memiliki OCB tinggi akan menjalankan tugas melebihi tugas pokok jabatan demi efektivitas organisasi (Robbins, 2008).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti menggunakan analisis permasalahan belandaskan teori yang dikemukakan oleh Organ, *et al.* (2006) menyatakan bahwa OCB terdiri dari lima aspek, diantaranya: Aspek *altruisme*, *conscientiousness*, *courtesy*, *sportmanship* dan *civic virtue*. Pada aspek *altruism*, karyawan akan melakukan tindakan menolong atas dasar sukarela, bukan karena ada perintah atau kewajiban padanya. Sementara pada karyawan perusahaan Z, karyawan terlihat kurang berinisiatif memberikan bantuan apabila karyawan lainnya mengalami kendala pekerjaan. Aspek *conscientiousness*, karyawan akan melakukan upaya atau usaha ekstra yang melebihi harapan perusahaan, karyawan akan menunjukkan ketaatan pada peraturan dan prosedur perusahaan. Sementara, karyawan masih terlihat ngobrol-ngobrol santai di waktu senggang dan mau melakukan pekerjaan tambahan jika diperintah oleh pimpinan, serta beberapa karyawan masih terdapat pelanggaran-pelanggaran aturan dan prosedur perusahaan.

Pada aspek *courtesy* karyawan akan melakukan tindakan untuk mencegah terjadinya pemicu masalah interpersonal. Namun, karyawan perusahaan Z, karyawan tidak peduli dengan konflik yang terjadi pada rekan kerja. Aspek *sportmanship*, karyawan tidak mengeluh terhadap pekerjaan, kendati keadaan perusahaan kurang menyenangkan. Sementara, karyawan kurang mampu bertahan pada kondisi perusahaan. *Turnover* perusahaan, masih

terlihat cukup tinggi. Pada aspek *civic virtue*, karyawan ikut aktif secara penuh dan memiliki perhatian lebih atau peduli terhadap kelangsungan organisasi. Namun, beberapa karyawan malas-malasan atau mangkir dari kegiatan ekstra perusahaan.

Hasil analisis masalah tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan yang terjadi pada karyawan perusahaan Z tersebut mengindikasikan bahwa rendahnya OCB karyawan. Sementara, Organ, *et al* (2006) menyatakan bahwa OCB memberikan pengaruh pada efektivitas perusahaan, karyawan yang memiliki OCB tinggi akan menunjukkan perilaku saling membantu, hanya membutuhkan sedikit pengawasan oleh atasan, sehingga membuat atasan bisa berkonsentrasi pada tugas-tugas lainnya yang lebih penting dan juga karyawan akan menciptakan hubungan yang baik dengan rekan kerja lain. Contoh karyawan memiliki OCB, misalnya apabila karyawan telah menyelesaikan tugas pokoknya, maka ia akan berinisiatif menolong tugas karyawan lain, agar tugas yang dikerjakan cepat terselesaikan.

Di masa sekarang ini, apabila perusahaan ingin unggul dan bertahan, maka perusahaan perlu memiliki karyawan yang mampu menunjukkan perilaku kerja ekstra melebihi tanggung jawab secara formal (OCB). Oleh sebab itu, Organ, *et al*, (2006) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki OCB tinggi akan memberikan dukungan secara sukarela untuk membantu timnya dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempat bekerjanya dan mampu bertahan terhadap pekerjaannya, walaupun kondisi kurang

menyenangkan. Karyawan akan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada perusahaannya.

Pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi tugas utama jabatan (OCB) dinyatakan oleh Robbins (2001), bahwa perusahaan yang maju menginginkan karyawan yang bekerja melebihi tugas utama yang dipersyaratkan atau memberikan kinerja yang melebihi harapan perusahaan. Perusahaan yang tingkat produksi yang tinggi, beban tugas akan semakin sering dikerjakan dalam tim, agar *output* yang dihasilkan karyawan berjalan dengan efisien. Sebuah studi mengenai perilaku organisasi mengungkapkan bahwa OCB bisa menjadi manajemen berharga bagi organisasi yang memberi pengaruh baik pada kinerja individu, kelompok dan organisasi, jika dikelola dengan tepat (Chiaburu, Oh, Berry, Li, dan Gardner, 2011).

Katz dan Kahn (dalam Organ, *et al*, 2006) juga menyatakan bahwa perusahaan akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas utamanya saja, namun juga melakukan tugas-tugas ekstra, seperti bekerja sama dalam kegiatan perusahaan, tanggap tolong menolong jika ada karyawan yang kesulitan, aktif berpartisipasi, memberikan pelayanan ekstra pada konsumen, dan mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. OCB yang dimiliki karyawan, mendorong karyawan bekerja tidak sekedar memperoleh gaji, tunjangan atau fasilitas saja, namun juga bekerja dengan sepenuh hati dan menunjukkan kinerja terbaiknya demi kemajuan perusahaan. Hasil penelitian Ticoalu (2013), Putri dan Utami (2017) menunjukkan bahwa OCB memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach (2000) menyatakan bahwa OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan, diantaranya: 1) OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja, 2) OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial, 3) OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif, 4) OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan, 5) OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja, 6) OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik, 7) OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, 8) OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

Robbins (2006) dan Hoffman (2007) menyatakan bahwa OCB seseorang dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah kepribadian, suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasi, jenis kelamin, masa kerja, budaya organisasi, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja (dalam Lumba, 2017). Fokus pada penelitian ini adalah faktor kecerdasan emosi yang akan diteliti mempengaruhi OCB karyawan. Kecerdasan emosi merupakan faktor yang cukup besar mempengaruhi OCB karyawan. Faktor kecerdasan emosi ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya

(2015) dan Razak (2016) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang, maka OCB karyawan akan meningkat.

Menurut Mayer, Caruso dan Salovey (2000) Individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu mengidentifikasi, merespons secara tepat terhadap emosi rekan kerja, atasan dan pelanggan. Selain itu, karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu berinteraksi lebih lancar dengan anggota tim kerja mereka, dan lebih mampu memantau bagaimana anggota kelompok kerja dan mengambil tindakan yang tepat. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, tidak akan mengeluh tentang situasi yang tidak diinginkan dari atasan yang keras, atau mereka dapat menawarkan bantuan atau memberikan dorongan jika rekan kerjanya merasa frustrasi (Bighami, Soltani, Panah & Abdi, 2013).

OCB karyawan di perusahaan akan mampu ditingkatkan dengan upaya yang tepat, salah satunya dengan cara melakukan intervensi berupa pelatihan kecerdasan emosi. Alasan dipilihnya metode pelatihan adalah pelatihan merupakan cara yang efektif untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan, serta karyawan lebih dipermudah dalam belajar, dimana dapat memberikan suatu kesempatan untuk melatih keterampilannya (Noe, 2002). Selain itu, pelatihan merupakan salah satu intervensi yang biasa digunakan dalam dunia kerja pada karyawan yang merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya (Dessler, 2006).

Ada beberapa alasan kenapa pelatihan diperlukan bagi karyawan. Gaol (2014) menyatakan bahwa pelatihan perlu dilakukan bagi karyawan dengan alasan bahwa 1) program orientasi belum cukup bagi penyelesaian tugas-tugas, meskipun program orientasi dilakukan secara lengkap, 2) adanya perubahan-perubahan dalam teknik penyelesaian tugas, 3) adanya jabatan-jabatan baru yang memerlukan keterampilan-keterampilan, 4) keterampilan pegawai kurang memadai untuk menyelesaikan tugas dan 5) penyegaran kembali. Alasan-alasan inilah yang menjadi acuan bahwa pelatihan pada perusahaan Z perlu untuk dilaksanakan. Perusahaan Z selama ini blum pernah menyelenggarakan pelatihan pada karyawan, hanya sebatas program orientasi saja. Hasil temuan menunjukkan bahwa keterampilan-keterampilan karyawan kurang memadai dalam melaksanakan tugas jabatannya.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kecerdasan emosi karyawan perlu adanya upaya intervensi yang tepat, salah satunya berupa pelatihan. Pelatihan kecerdasan emosi akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan OCB pada diri karyawan. Apabaila kecerdasan emosi karyawan tinggi, maka OCB karyawan juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian yang dilakukan Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% pada OCB. Artinya bahwa apabila kecerdasan emosi tinggi, maka OCB karyawan tinggi.

Pelatihan kecerdasan emosi ini juga akan memberikan manfaat pada peningkatan perilaku positif karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja serta berkontribusi secara efektif terhadap keberhasilan organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan Muajiz (2009) bahwa kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi kecerdasan emosi, maka kinerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosi dapat mendorong pekerja untuk berperilaku positif untuk dapat memberikan kontribusi lebih pada perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian Styaningrum, Utami dan Ruhana (2016) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosi berpengaruh pada kinerja karyawan. Goleman (2000) juga menjelaskan bahwa setiap karyawan dalam suatu perusahaan yang memiliki kemampuan emosi yang baik cenderung menunjukkan kemauan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Pelatihan kecerdasan emosi menggunakan dasar teori yang dikemukakan Goleman (2009) yang terdiri dari lima aspek. Lima aspek kecerdasan emosi tersebut, diantaranya: 1) *self-awareness* yaitu kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati, perasaan dan dorongan serta dampaknya terhadap orang lain, 2) *self-management* yaitu kemampuan menangani emosi agar berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran serta mampu menetralkan tekanan emosi, 3) *self-motivation* sendiri yaitu kemampuan memotivasi diri untuk terus berusaha dalam mencapai tujuan, meningkatkan inisiatif diri dalam berkembang, lebih produktif, serta bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi, 4) *Empathy* yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan

menyelaraskan dengan orang lain dan 5) *social skill* yaitu kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain.

Melihat rendahnya OCB pada karyawan di perusahaan Z, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah dengan pelatihan kecerdasan emosi dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di perusahaan Z?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan perusahaan. Z.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

a) Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu, terutama ilmu psikologi industri dan organisasi dalam hal meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui pelatihan kecerdasan emosi.

b) Manfaat secara praktis

Jika hipotesis penelitian ini terbukti, maka dapat direkomendasikan bahwa pelatihan kecerdasan emosi dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan perusahaan Z.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang diketahui oleh peneliti dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian Ying dan Ting (2013) yang berjudul “*The Effects of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors*”. Jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah sebanyak 480 karyawan. Hasil analisis menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan (0, 487) antara kecerdasan emosi dengan OCB. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif atau korelasi. Hanya untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti. Sementara peneliti akan melakukan penelitian dengan pendekatan eksperimental atau memberikan intervensi berupa pelatihan kecerdasan emosi, untuk melihat pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap peningkatan OCB karyawan. Subjek yang akan diambil juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Subjek yang digunakan peneliti adalah karyawan perusahaan Z, dimana belum pernah

ada penelitian serupa yang dilakukan disana, dengan subjek penelitian adalah karyawan pada perusahaan Z.

2. Sabahi dan Dasthi (2016) yang berjudul “*the effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara kecerdasan emosi dengan OCB ($r = 0,976$, $P < 0,01$) dan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan OCB ($r = 0,978$, $P < 0,01$). Hasil skor R-Square 0,953, bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh sebesar 95% terhadap OCB. Berdasarkan penelitian ini, terdapat perbedaan penelitian yang akan peneliti angkat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui korelasi antar variabel dan subjek yang digunakan juga berbeda. Sementara pada penelitian yang akan peneliti angkat, menggunakan metode eksperimental dengan memberikan intervensi berupa pelatihan kecerdasan emosi pada perusahaan Z.
3. Penelitian Lumba (2017) yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang TIMIKA”. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 89 orang. Uji hipotesis menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap OCB, dengan nilai F hitung sebesar 33,687, $p < 0,01$. Sumbangan efektif (koefisien determinasi) budaya organisasi dan kecerdasan emosi terhadap OCB sebesar 43, 9% dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,439. Sumbangan efektif dari

kecerdasan emosional untuk memprediksi OCB adalah sebesar 42,4%. Sementara sumbangan efektif budaya organisasi untuk memprediksi OCB adalah sebesar 6,9%. Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti angkat adalah penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk melihat korelasi antar variabel. Sementara pada penelitian yang akan peneliti angkat menggunakan metode ekperimental dengan memberikan intervensi berupa pelatihan kecerdasan emosi. Subjek yang digunakan peneliti juga berbeda dengan penelitian sebelumnya.

4. Penelitian Amini, Nouri, Samavatyan dan Soltanolkottabi (2012) yang berjudul "*The Effect of Communication Skills Training on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Nurses*". Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen kuasi. Jumlah subjek dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 peserta kelompok eksperimen dan 20 peserta kelompok kontrol. Hasil menunjukkan bahwa setelah menyesuaikan efek skor *pre-test*, skor rata-rata untuk OCB dalam kelompok eksperimen sebulan setelah intervensi ($66,45 \pm 3,57$) menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik ($p < 0,01$) dibandingkan dengan nilai sebelumnya ($62,85 \pm 4,34$). Hasil ANCOVA, efek utama dari OCB perawat, sebelum pelatihan adalah 0,364 sedangkan sebulan setelah intervensi, meningkat menjadi 0,607, ($p < 0,01$). Kesimpulannya pelatihan keterampilan komunikasi meningkatkan OCB perawat dalam kelompok eksperimen dan efeknya bertahan sebulan setelah intervensi.

5. Penelitian Prastiwi (2018) yang berjudul “Efektivitas Pelatihan Kualitas Relasi Atasan-Bawahan untuk Meningkatkan Perilaku *Organization Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Hotel X Semarang”. Penelitian ini merupakan penelitian kuasi eksperimental *One Group Pre test-Post test Design* dengan subyek pelatihan karyawan Hotel X Semarang yang berjumlah 11 orang. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan skor OCB sebelum dan sesudah pelatihan. Berdasarkan Uji beda *T-Test* diperoleh nilai *Z* sebesar -2,180 dengan *p value (Asymp. Sig 2-tailed)* sebesar 0,029. Sebelum diberikan pelatihan kualitas relasi atasan - bawahan diperoleh hasil skor rata-rata 38,73 dan setelah diberikan pelatihan kualitas relasi atasan - bawahan diperoleh skor rata-rata 45,82. Hasil ini menunjukkan adanya peningkatan OCB karyawan hotel X Semarang yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis terbukti yaitu ada peningkatan yang signifikan OCB karyawan hotel X Semarang setelah mengikuti pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan.

6. Penelitian Setyawan dan Sahrah (2012) yang berjudul “Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan melalui Pelatihan Kerjasama”. Subjek pada penelitian ini adalah para karyawan di salah satu perusahaan makanan yang berada di Yogyakarta. Manipulasi yang diberikan berupa pelatihan kerjasama. Metode pengumpulan data menggunakan skala OCB. Hasil analisis *anova mix design* menunjukkan

bahwa terdapat interaksi antara time yaitu pretest-posttest dan group yaitu kelompok eksperimen-kelompok kontrol. Interaksi menunjukkan bahwa perubahan skor *pre-test* menuju *post-test* kedua kelompok adalah berbeda secara signifikan. Pada tabel *pairwise comparisons* menunjukkan bahwa perubahan OCB pada kelompok eksperimen adalah signifikan ($MD = -2,286; p < 0,05$) sedangkan perubahan OCB pada kelompok kontrol adalah tidak signifikan ($MD = 1,071; p > 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa peningkatan OCB pada kelompok yang mendapatkan pelatihan kerjasama lebih tinggi daripada kelompok yang tidak mendapatkan pelatihan kerjasama.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai kecerdasan emosi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) sudah pernah diteliti sebelumnya. Hal ini dapat menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini, namun terdapat beberapa persamaan dan perbedaan pada penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Persamaannya: adanya variabel-variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu variabel kecerdasan emosi dan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB), digunakan kembali dalam penelitian ini.
2. Perbedaannya: Beberapa penelitian di atas merupakan penelitian korelasional yang secara metodologi berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan ini. Namun, penelitian lainnya di atas yang secara metodologi sama (eksperimental), variabel bebas yang digunakan pun berbeda. Peneliti belum

menemukan variabel yang sama dengan metodologi yang sama. Selain itu subjek dan tempat penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan semua penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini akan dilakukan di perusahaan Z.