PENGARUH PELATIHAN KECERDASAN EMOSI

**TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PERUSAHAAN Z**

NASKAH PUBLIKASI

****

###### Elsadi Musba

*15511014*

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**2019**

# PENGARUH PELATIHAN KECERDASAN EMOSI

**TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PERUSAHAAN Z**

### The influence of emotional intelligence training

*On organizational citizenship behavior (ocb) of the company Z employees*

# Elsadi Musba dan Sri Muliati Abdullah

Program Studi Magister Psikologi Profesi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

e-mail : elsadimusba@gmail.com

082170337983

# ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan perusahaan. Z. Hipotesis yang diajukan adalalah pertama, terdapat perbedaan tingkat skor OCB pada karyawan perusahaan Z antara sebelum dengan sesudah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, dimana skor OCB pada karyawan perusahaan Z setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberikan pelatihan. Kedua, terdapat perbedaan posttest OCB antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol. Dimana posttest OCB pada kelompok eksperimen lebih tinggi dari pada kelompok kontrol. Subjek pada penelitian ini adalah para karyawan perusahaan Z berjumlah 24 orang yang dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu: kelompok eksperimen dan kelompok kontrol dengan design yang digunnakan adalah pretest-posttest control group. Hasil uji Wilcoxon Signed Ranks Test menunjukkan bahwa dari selisih skor pretest dan posttest pada kelompok yang diberi pelatihan diperoleh nilai Z = -2,937 dan p = 0,003 (p<0,05), yang berarti terdapat perbedaan signifikan OCB pada karyawan sebelum diberikan pelatihan dengan setelah diberikan pelatihan, dimana skor karyawan setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberi pelatihan. Hasil uji Mann-Whitney ditemukan nilai Z = -3,734 dan p = 0,000 (p < 0,05), yang berarti terdapat perbedaan signifikan OCB pada karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan dengan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan,, dimana OCB pada karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan OCB pada karyawan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan. Pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB diketahui skor partial eta squared sebesar 0.570. Artinya bahwa besarnya pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB pada karyawan perusahaan Z adalah sebesar 57%.*

Kata Kunci: *Pelatihan Kecerdasan Emosi*, *Organizational Citizenship Behavior,*

*Karyawan*

# THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE TRAINING

ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) OF THE COMPANY Z EMPLOYEES

# ELSADI MUSBA & SRI MULIATI ABDULLAH

Faculty Psychology University of Mercu Buana Yogyakarta

e-mail: elsadimusba@gmail.com

ABSTRACT

*The aim of this study is to determine the influence of emotional intelligence training on Organizational Citizenship Behavior of the company Z employees. The hypothesis proposed is that first, there are differences in the level of OCB scores of Z company employees before and after emotional intelligence training have been applied. OCB scores of company Z employees after emotional intelligence training were given are higher than before training. Second, there are differences in OCB posstest between the experimental group and the control group. Where OCB posttest in the experimental group ware given are than in the control group. The subjects in this study were 24 employees of company Z, divided into 2 groups: the experimental group and the control group with the design used is the pretest-posttest control group. The results of the Wilcoxon Signed Ranks Test analysis showed that from the difference in the pretest and posttest scores of group that have been given the training, the value ​​of Z = -2,937 and p = 0.003 (p <0.05), which means there is a significant differences in OCB for employees before being given training and after being given training, where the employee's score after being given emotional intelligence training is higher than before being given training. The result of the Mann-Whitney found value of ​​Z = -3.734 and p = 0,000 (p <0.05), which means that there are significant differences in OCB in the experimental group employees after being given training with the control group who were not given training, whereas OCB in the experimental group employees after being given emotional intelligence training was higher than OCB in the control group employees who were not given training. The influence of emotional intelligence training on OCB is known to be partial eta squared score of 0.570. This means that the magnitude of the effect of emotional intelligence training on OCB on company Z employees is 57%.*

Keywords: *Emotional Intelligence Training*, *Organizational Citizenship Behavior,*

*Employees*

## Pendahuluan

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. Selama 3 tahun, perusahaan Z sudah memiliki lima *outlet* yang tersebar di sekitar Yogyakarta. 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.

Berdasarkan analisis temuan masalah di lapangan pada karyawan perusahaan Z, peneliti menggunakan analisis permasalahan berlandaskan teori yang dikemukanan oleh Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (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. Namun, pada karyawan perusahaan Z, Namun, beberapa karyawan di 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, bebarapa 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 rendahhnya OCB kayawan. Sementara, Organ, *at al* (2006) menyatakan bahwa OCB memberikan pengaruh pada efektifitas 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.

Robbins (2008) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal atau *job description*nya, namun perilaku tersebut berdampak baik pada organisasi yang bertujuan untuk mendukung efektivitas organisasi. Karyawan yang memiliki OCB tinggi akan menjalankan tugas melebihi tugas pokok jabatan demi efektivitas organisasi.

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.

Metode yang digunakan untuk meningkatkan OCB karyawan di perusahaan Z adalah 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. 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).

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.

**Tinjauan Pustaka**

**Organizational Citizenship Behavior**

OCB menurut Robbins (2008) adalah perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melebihi kewajiban kerja formal atau *job description*nya, namun perilaku tersebut berdampak baik pada organisasi yang bertujuan untuk mendukung efektivitas organisasi. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Greenberg dan Baron (2003) bahwa OCB merupakan tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi ketentuan formal pekerjaannya.

Sementara menurut Organ, *et al*, (2006) 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. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan tempat bekerjanya dan dengan sendirinya akan merasa nyaman terhadap pekerjaannya.

Organ, *et al*, (2006) membagi OCB menjadi lima dimensi atau aspek, yaitu:

1. *Altruism,* merupakan perilaku atau tindakan menolong karyawan yang timbul atas dasar sukarela, bukan karena ada perintah atau kewajiban padanya.
2. *Conscientiousness,* merupakan perilaku atau tindakan karyawan yang menunjukan usaha ekstra yang melebihi harapan perusahaan..
3. *Courtesy,* merupakan tindakan karyawan yang bertujuan untuk mencegah pemicu terjadinya masalah interpersonal.
4. *Sportmanship,* menunjukkan perilaku toleransi dan sportivitas yang tinggi terhadap organisasi tanpa mengeluh kendati keadaan perusahaan itu kurang menyenangkan
5. *Civic Virtue,* merupakan perilaku karyawan ikut aktif secara penuh (*self involvement*) dan memiliki perhatian lebih atau peduli terhadap kelangsungan organisasi.

**Pelatihan kecerdasan emosi**

Goleman (2009) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan kuat ketika menghadapi suatu tekanan, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan mampu membina hubungan dengan orang lain.

Pelatihan didefinisikan dalam pasal 1 ayat 9 Undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah sebagai keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Pelatihan berfungsi untuk membekali, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan tenaga kerja (Hukum Tenaga Kerja, 2016).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan emosi merupakan keseluruhan kegiatan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan individu dalam memahami perasaan, mengendalikan diri, menerapkan daya dan kepekaan emosinya sebagai sumber energi, memiliki rasa empati dan memiliki keterampilan membina hubungan dengan orang lain.

Pelatihan kecerdasan emosi terdiri dari sesi-sesi yang berlandaskan teori Goleman (2009), diantaranya adalah:

1. *Self-Awareness*, tujuannya agar peserta mampu membangun kesadaran diri dalam memahami kekuatan emosi baik dari dalam diri sendiri, agar diri selalu berada dalam prinsip-prinsip dan nilai-nilai kehidupan yang tertata dengan baik
2. *Self-Management*, tujuannya agar peserta mampu menangani emosi agar berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran serta mampu menetralisir tekanan emosi.
3. *Self-Motivation*, tujuannya agar peserta mampu memotivasi diri untuk terus berusaha dalam mencapai tujuan, meningkatkan inisiatif diri dalam berkembang, lebih produktif, serta bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustasi.
4. *Empathy*, tujuannya agar peserta mampu mengenal perasaan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka
5. *Social Skill*, tujuannya agar peserta mampu menjalin hubungan positif dengan rekan kerja, sehingga mampu mencapai kekompakan tim yang *solid* dalam bekerja, bermusyawarah dan meyelesaikan perselisihan.

**Pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB**

Terdapat banyak penelitian-penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi dapat mempengaruhi OCB, diantaranya adalah penelitian Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012), Ibrahim (2013), Wijaya (2015), dan Fiftyana dan Sawitri (2018) menyatakan bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh signifikan terhadap perilaku OCB karyawan. Selain itu, Thorndike (dalam Goleman, 2002) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang sangat signifikan pada perilaku peduli individu (OCB) terhadap orang lain. Apabila kecerdasan emosional karyawan tinggi, maka dapat mendorong karyawan bersikap peduli terhadap perusahaan, tentunya dapat menguntungkan bagi perusahaan.

Pelatihan kecerdasan emosi terdiri dari beberapa sesi. Sesi-sesi pelatihan yang digunakan berlandaskan aspek teori yang dicetuskan oleh Goleman (2009), yaitu *sesi self-awareness, sesi self-management, sesi motivation, sesi empathy* dan *sesi social skill.*

Pada sesi *self-awareness* dalam pelatihan ini bertujuan agar karyawan dapat membangun kesadaran diri dalam memahami kekuatan emosi dari dalam diri sendiri. Individu dilatih untuk dapat bersikap peka atau sadar akan reaksi emosi yang menjadi rangsangan dalam lingkungan kerjanya, mampu merasakan dan memunculkan emosi positif, sehingga menggerakkan dirinya untuk peduli dan memahami kondisi orang lain yang sedang mengalami kesulitan, sehingga menimbulkan tindakan untuk membantu orang lain atau memunculkan perilaku OCB.

Pada sesi *self-management* dalam pelatihan ini bertujuan agar karyawan belajar cara mengelola diri sendiri agar diri selalu berada dalam prinsip-prinsip dan nilai-nilai kehidupan yang tertata dengan baik dan mampu menetralisir tekanan emosi walaupun kondisi lingkungan yang kurang menyenangkan. Sesi *self-management* ditunjukkan dengan kamampuan karyawan menangani emosi atau suasana hati sedemikian rupa, sehingga berdampak postif dalam pelaksanaan tugas ketika tekanan tugas menumpuk, peka terhadap kata hati untuk peduli, membantu menyelesaikan masalah karyawan lain yang sedang mengalami konflik, sehingga mencegah terjadinya konflik yang lebih meluas pada karyawan.

Pada sesi *self-motivation* dalam pelatihan ini, karyawan dilatih untuk belajar cara memotivasi diri sendiri dan cara membuat diri termotivasi. Ketika karyawan mempunyai motivasi diri yang kuat akan mendorong karyawan berperilaku peduli terhadap kemajuan organisasinya. Karyawan akan menunjukkan upaya ekstra dalam bekerja (OCB), berusaha mengerjakan pekerjaan lainnya apabila tugas utamanya selesai, tanpa harus diperintah oleh atasan, aktif mengkuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarkan oleh perusahaan dan karyawan bebas memilih mana yang terbaik untuk kemajuan perusahaan.

Sesi *empathy*, karyawan dilatih untuk menunjukkan sikap empati antar karyawan, dengan cara mengenali emosi orang lain, dapat memahami perasaan yang sedang dialami orang lain, sehingga timbul rasa peduli untuk membantu karyawan lainnya. Empati yang dimiliki karyawan akan membuat karyawan berusaha untuk menolong karyawan lainnya dengan sukarela (OCB) ketika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas.

Pada sesi *social skill*, karyawan dilatih untuk memiliki keterampilan membina hubungan dengan baik, sehingga dapat mengatur suasana hati dan dapat menjalin hubungan baik dengan orang lain. Kemampuan membina hubungan merupakan pola perilaku karyawan dalam menjalankan hubungan sosial di lingkungan kerja perusahaan. Kemampuan membina hubungan yang baik dapat mencega terjadinya konflik antar karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku OCB.

Berdasarkan penjelasan hal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelatihan kecerdasan emosi akan membuat karyawan mampu memahami emosi yang terjadi pada diri sendiri, mampu memotivasi diri, memiliki empati pada orang lain dan dapat menjalin hubungan dengan orang lain, serta memberikan dampak pada peningkatan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan melebihi tugas yang diberikan atau yang dipersyaratkan perusahaan, sehingga muncul perilaku sukarela menolong karyawan lainnya, menciptakan situasi kerja yang kondusif, mengatasi konflik serta cenderung tidak mengeluh dalam menghadapi pekerjaannya

**Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan tingkat skor OCB pada karyawan perusahaan Z antara sebelum dengan sesudah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, dimana skor OCB pada karyawan perusahaan Z setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberikan pelatihan.
2. Terdapat perbedaan *posttest* OCB antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol. Dimana *posttest* OCB pada kelompok eksperimen lebih tinggi dari pada kelompok kontrol.

**Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan Z yang bergerak dibidang kuliner. Karakteristik subjek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja sehari-hari di perusahaan Z dan Karyawan yang memiliki nilai kategori rendah dan sedang pada skala OCB. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan seleksi awal (*screening*) menggunakan skala OCB kepada karyawan perusahaan Z sebanyak 30 subjek. Hasilnya 6 subjek berada pada kategori tinggi, 22 subjek berada pada kategori se;dang dan 1 subjek berada pada kategori rendah. Dari 30 subjek, sebanyak 26 subjek yang dilibatkan dalam peneltitian ini, yaitu karyawan yang memiliki skor OCB dalam kriteria sedang dan rendah.

**Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan desain eksperimen semu (*quasi experiment*) dengan jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain eksperimen ulang tidak random (*non-randomized pretest-posttest control group design*). Desain ini merupakan desain eksperimen yang dilakukan dengan *pretest* sebelum perlakuan diberikan dan *posttest* sesudahnya, sekaligus ada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol (Latipun, 2008).

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data-data dalam penelitian ini menggunakan skala OCB, skala kecerdasan emosi, wawancara dan observasi dan dokumentasi. Pembuatan skala OCB mengacu pada aspek-aspek yang dikemukakan oleh Organ, *et al*, (2006), yaitu: *altruism*, *conscientiousness, courtesy, sportsmanship* dan *civic virtue*.

Berdasarkan hasil analisis uji coba skala OCB terdapat 25 aitem *valid* dan 5 aitem gugur. Indeks daya beda aitem (rix) berkisar antara 0,373 hingga 0,724 dengan koefisien reliabilitas (α) 0,920, sehingga skala sebagai alat ukur dapat dikategorikan sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

Sementara, skala kecerdasan emosi berlandaskan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Goleman (2009), diantaranya: *self-awareness, self-management, self-motivation, empathy,* dan *social skill*. Skala menggunakan model Likert, dengan memiliki 5 (lima) pilihan jawaban yaitu: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju) S (Sesuai), SS (Sangat Sesuai). Jumlah pernyataan sebanyak 30 aitem dan dibagi atas dua jenis pernyataan yaitu pernyataan *favorable* dan pernyataan *unfavorable*.

Berdasarkan hasil analisis uji coba skala kecerdasan emosi terdapat 17 aitem *valid* dan 3 aitem gugur. Indeks daya beda aitem (rix) berkisar antara 0,325 hingga 0,771 dengan koefisien reliabilitas (α) 0,863, sehingga skala sebagai alat ukur dapat dikategorikan baik

**Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan. Secara umum, tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.**

**Tahapan Pelaksanaan Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Waktu** | **Tahapan Kegiatan** | **Keterangan** |
| Tahap Persiapan | | |
| * 29/01/2019 * 05/02/2019 | * Izin penelitian * Penggalian data awal | * Penyerahan surat izin penelitian ke manajemen perusahaan * Wawancara dengan pihak manajemen operasional |
| Tahap Uji Coba | | |
| * 28/02/2019-30/03/2019 * 03/03/2019-30/03/2019 * 04/04/2019 * 10/04/2019 * 14/04/2019 | * Penyusunan Skala * Penyusunan modul pelatihan * *Professional judgement* skala * *Professional judgement* modul pelatihan * Uji coba skala | * Skala OCB dan skala kecerdasan emosi * Referensi modul-modul pelatihan kecerdasan emosi * Koordinasi dengan expert judgement * Koordinasi dengan expert judgement * Koordinasi dengan manajemen perusahaan |
| Tahap Pelaksanaan | | |
| * 10/07/2019 * 11/07/2019 * 12/07/2019 * 18/07/2019 * 18/07/2019 | * Penyebaran skala penelitian (*pre-test*) * Persiapan *trainer* * Uji coba modul pelatihan * Pencatatan observasi * Pelaksanaan pelatihan | * Koordinasi dengan manajemen perusahaan * Koordinasi dengan *trainer* * Koordinasi dengan berbagai pihak * Lembar observasi * Koordinasi dengan berbagai pihak |
| Tahap Evaluasi | | |
| * 18/07/2019 * 03/08/2019 | * Evaluasi pelatihan: Evaluasi reaksi, pengetahuan * Pemberian skala penelitian (post-test) dan evaluasi perilaku | * Lembar evaluasi reaksi dan pembelajaran * Skala OCB dan lembar evaluasi perilaku |

## Tahapan pelaksanaan pelatihan

Pelatihan kecerdasan emosi menggunakan pendekatan *exsperiental learning* yang digunakan untuk memfasilitasi pembelajaran orang dewasa. Pendekatan *experiental learning* dimana proses belajar yang terjadi ketika subjek atau individu melakukan aktivitas yang dilakukan itu secara kritis. Lalu mencari *insight* (pemahaman) yang berguna dari analisis tadi dan menerapkan pemahaman tersebut dalam perilaku mendatang*.*

Sebelum dimulainya pelatihan, fasilitator terlebih dahulu melakukan *breafing* dan mengecek semua peralatan sudah dipastikan siap untuk digunakan, serta konsumsi makanan sudah terkondisikan. Pelatihan kecerdasan emosi dilakukan di ruang *training* karyawan perusahaan Z pada tanggal 18 Juli 2019. Adapun tahapan-tahapan pelaksanaan pelatihan kecerdasan emosi ini diantaranya adalah sesi pembukaan, sesi *Self-Awareness* & *Self-Management*, sesi *Self-Motivation*, sesi *Empathy* & *Social Skill* dan terakhir sesi penutupan.

1. Tahapan awal: Sesi registrasi, pembukaan, *ice breaking*

Tahapan awal pelatihan dimulai dari registrasi peserta pelatihan. Setelah itu, masuk ke sesi pembukaan pelatihan. Kegiatan pembukaan pelatihan terdiri dari pembukaan secara resmi pelatihan dimana peserta akan diberi penjelasan mengenai rangkaian pelatihan, kemudian peserta pelatihan mengisi biodata, pengisian lembar *informed consent* dan kontrak pelatihan. Tujuan dari pembukaan pelatihan adalah agar peserta pelatihan mampu mengetahui tujuan pelatihan. Menumbuhkan rasa tanggung jawab, komitmen, dan keseriusan dalam mengikuti pelatihan. Sub sesi selanjutnya setelah pembukaan pelatihan yaitu *ice breaking* yang merupakan tahap pemanasan untuk mengkondisikan suasana agar peserta tertarik untuk mengikuti pelatihan, serta mengantarkan peserta untuk sedikt mengenal dirinya.

1. Tahapan tengah

Pada tahapan tengah pelatihan merupakan sesi inti dari pelatihan yang berlandaskan aspek-aspek dari kecerdasan emosi yang dikemukakan oleh Goleman (2009), yaitu:

1. Sesi *Self-Awareness* & *Self-Management*

Pada *self-awareness* & *self-management* diawali dengan sebuah rangkaian tes kekuatan emosi, untuk mengetahui kekuatan emosi peserta. Kemudian pelatih akan menyampaikan materi tentang kesadaran diri dan penguasaan diri dan dilanjutkan dengan diskusi dan *sharing*.

1. Sesi *Self-Motivation*

Pada sesi ini, diawali dengan sebuah permainan menembus impian. Lalu, fasilitator melakukan *debriefing* kepada peserta dari permainan tersebut. Setelah selesai *debriefing* permainan, pelatih melakukan pemaparan materi mengenai motivasi diri melalui metode ceramah secara interaktif, serta pelatih melakukan diskusi dengan peserta. Kemudian dilanjutkan dengan pemutaran video inspirasi yang berkaitan dengan motivasi. Peserta diminta untuk mengamati dan mengambil nilai-nilai dan hikmah yang terkandung pada video tersebut. Selanjutnya, peserta melakukan simulasi “Jika Saya”.

1. Sesi *Empathy* & *Social Skill*

Sebelum melanjutkan sesi ini, peserta diminta melakukan *ice breaking*, agar membuat suasana lebih ceria, serta menumbuhkan konsentrasi peserta. Setelah melakukan *ice breaking*, pelatih memaparkan materi yang berkaitan dengan empati. Pemaparan materi bersifat interaktif, agar mampu menciptakan suasana aktif pada peserta. Selanjutnya adalah peserta diminta untuk menonton video inspirasi yang berkaitan dengan empati. Setelah menonton video, peserta dipersilahkan berdiskusi. Kemudian peserta diminta untuk mengambil hikmah dan manfaat apa yang diperoleh dari video tersebut yang dipandu oleh pelatih, serta aplikasinya di dalam kehidupan sehari-hari.

Selanjutnya adalah sesi *social skill*, metode yang digunakan berupa permainan. Peserta diminta untuk melakukan permainan membangun menara. Peserta dibagi menjadi beberapa kelompok untuk saling bekerja sama dalam menyelesaikan permainan tersebut. Dilanjutkan dengan *debriefing* dari permainan tersebut dengan pendekatan *experiental learning*.

#### Evaluasi pelatihan

Evaluasi pelatihan menggunakan model evaluasi pelatihan yang dikembangkan oleh Kirkpatrick. Evaluasi ini menggunakan tiga pendekatan, yaitu evaluasi reaksi, evaluasi pembelajaran dan evaluasi perilaku. Berikut hasil evaluasi pelatihan kecerdasan emosi:

1. Evaluasi reaksi, menggunakan metode kuesioner dan observasi. Hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan emosi memenuhi harapan subjek penelitian. Subjek yang mengikuti pelatihan kecerdasan emosi merasa puas dengan pelatihan yang diberikan.
2. Evaluasi pembelajaran, menggunakan metode kuesioner yang diisi oleh trainer sendiri yang mengetahui perkembangan selama proses pelatihan berlangsung. Hasil evaluasi menunjukkan subjek pelatihan mengalami peningkatan dari segi pengetahuan, keterampilan, kualitas dan penilaian menyeluruh.
3. Evaluasi perilaku, menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Hasil evaluasi disimpulkan bahwa terjadi perubahan perilaku yang mana subjek penelitian yang mengikuti pelatihan kecerdasan emosi mampu menerapkan aspek-aspek kecerdasan emosi yang didapat setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, dibandingkan dengan sebelum pelatihan. Adapun hasil uji beda evaluasi perlaku subjek pelatihan kecerdasan emosi dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.**

**Perbedaan nilai *pretest* dan *posttest* evaluasi perilaku**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai t** | **p** |
| *Pretes - Posttest* | -5.462 | 0,000 |

Hasil uji beda evaluasi perilaku menunjukkan perbedaan skor *pretest-posttest* evaluasi perilaku yang menunjukan nilai t sebesar -5,462 p = 0,000 (p < 0,05). Hal ini berarti ada perbedaan yang signifikan skor *pretes* dan *posttest* evaluasi perilaku pelatihan kecerdasan emosi, dimana skor evaluasi karyawan setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberi pelatihan.

## Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu: uji *Mann-whitney* untuk menguji ada tidaknya perbedaan skor *posttest* OCB antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol (Seniati, Yulianto, dan Setiadi, 2005) dan uji *Wilcoxon signed ranks* untuk menguji perbedaan di antara dua kelompok data yang berhubungan (berasal dari subjek yang sama) yakni untuk mengetahui apakah ada perbedaan OCB pada kelompok eksperimen antara sebelum dan sesudah pelatihan kecerdasan emosi (Safitri, 2016). Alasan peneliti menggunakan analisis ini adalah berdasarkan hasil uji prasyarat, sebaran data skala OCB tidak mengkuti sebaran data normal. Dari hasil analisis Shapiro-wilk diperoleh data pretest S-W Z = 0,736 dengan p = 0,000, dan data posttest S-W Z= 0,879 dengan p = 0,008. Metode Shapiro-wilk merupakan metode yang efektif dan valid digunakan untuk sampel berjumlah kecil. Analisis selengkapnya menggunakan *Stastical Product and Service Solution* (SPSS) 17 *for windows.*

## Hasil

Desikripsi data yang diperoleh dari hasil *pretest* dan *posttest* skala OCB dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.**

**Deskripsi data OCB**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **N** | **Minimum** | **Maximum** | **Mean** | **Std. deviation** |
| *Pretest*\_KE | 12 | 82.00 | 90.00 | 87,42 | 2,90 |
| *Posttest*\_KE | 12 | 85.00 | 99.00 | 91,83 | 4,04 |
| *Pretest*\_KK | 12 | 58.00 | 89.00 | 81,08 | 8,33 |
| *Posttest*\_KK | 12 | 58.00 | 89.00 | 81,17 | 8,32 |

Pada tabel 3, *mean* *pretest* pada kelompok eksperimen adalah 87,42 dan *posttest* sebesar 91,83. Adapun *mean* *pretest* untuk kelompok kontrol adalah 81,08 dan *posttest* 81,17. Skor *mean* *pretest-posttest* skala OCB karyawan pada kelompok eksperimen mengalami peningkatan sebesar 4.41. Hal ini menunjukkan bahwa OCB karyawan perusahaan Z pada kelompok eksperimen mengalami peningkatan setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, sedangkan pada kelompok yang tidak diberikan pelatihan hanya menglami peningkatan skor yang sangat kecil.

Adapun peningkatan skor OCB masing-masing subjek penelitan pada kelompok eksperimen dapat di lihat pada gambar 1.

**Gambar 1. Grafik peningkatan skor OCB karyawan**

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa 9 subjek mengalami peningkatan nilai skor *pretest* dan *posttest* OCB. Sementara skor *pretest* dan *posttest* OCB subjek AI tidak mengalami peningkatan atau cenderung tetap.

## Uji hipotesis

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan tingkat skor OCB karyawan perusahaan Z antara sebelum dengan sesudah diberikan pelatihan kecerdasan emosi dengan menggunakan uji *Wilcoxon*. Ringkasan hasil uji *Wilcoxon* kelompok eksperimen dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.**

**Perbedaan nilai *pretest* dan *posttest* Kelompok Eksperimen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai Z** | **p** | **Hipotesis** |
| *Pretes - Posttest* | -2,937 | 0,003 | Diterima |

Dari tabel 4 diketahui bahwa perbedaan skor *pretest-posttest* kelompok eksperimen yang menunjukan nilai Z sebesar -2,937 p = 0,003 (p < 0,05). Hal ini berarti ada perbedaan signifikan OCB karyawan pada kelompok eksperimen antara sebelum dan sesudah pelatihan kecerdasan emosi.

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan *posttest* OCB antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol dengan menggunakan uji *Mann Whitney*. Dimana *posttest* OCB pada kelompok eksperimen lebih tinggi dari pada kelompok kontrol. Berdasarkan tabel 4 ditemukan nilai Z = -3,734 dan p = 0,000 (p < 0,05). Hasil analisis tersebut menunjukan bahwa ada perbedaan signifikan *posttest* OCB pada karyawan perusahaan Z antara kelompok eksperimen yang diberi pelatihan kecerdasan emosi dengan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan kecerdasan emosi. Ringkasannya hasil uji *Mann Whitney* dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5.**

**Perbedaan *prettest* Kelompok Eksperimen dan Kelompok Kontrol**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Posttest*** | **p** | **Keterangan** |
| Z | -3,734 | 0,000 | **diterima** |

Adapun untuk melihat seberapa besar pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap tingkat OCB pada kelompok eksperimen dapat diketahui dari skor *partial eta squared* adalah sebesar 0,570. Artinya bahwa besarnya pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB pada karyawan perusahaan Z adalah sebesar 57%.

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hal ini dibuktikan dari hasil uji *Wilcoxon,* skor *pretest* dan *posttest* pada kelompok eksperimen diperoleh nilai Z = -2,937 dan p = 0,003 (p<0,05), yang berarti terdapat peningkatan yang signifikan OCB karyawan perusahaan Z sebelum diberikan pelatihan kecerdasan emosi dengan setelah diberikan pelatihan, dimana skor karyawan setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberi pelatihan. *Mean* *pretest* pada kelompok eksperimen adalah 87,42 dan *posttest* sebesar 91,83. Selain itu, hasil uji beda pada kelompok kontrol menunjukkan perolehan skor nilai Z = -1,000 p = 0,317 (p > 0,05). Hal ini berarti tidak ada perbedaan yang siginifikan OCB karyawan pada kelompok kontrol skor *pretest* dan *posttest* penelitian.

Selain itu, uji *Mann-Whitney* *Test* ditemukan nilai Z = -3,734 dan p = 0,000 (p < 0,05). Hasil analisis tersebut menunjukan bahwa ada perbedaan skor *posttest* OCB pada karyawan perusahaan Z antara kelompok eksperimen yang diberi pelatihan dengan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan, dimana *posttest* OCB pada kelompok eksperimen lebih tinggi dari pada kelompok kontrol.

OCB karyawan dapat ditingkatkan salah satunya melalui pelatihan kecerdasan emosi. Berdasarkan skor *partial eta squared* pelatihan kecerdasan emosi memberikan pengaruh terhadap OCB pada karyawan perusahaan Z adalah sebesar 57%. Hal ini didukung dari beberapa penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh pada OCB kayawan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Perera dan Weerakkody (2018) bahwa ada dampak positif yang signifikan dari kecerdasan emosi terhadap OCB. Kecerdasan emosi memberikan dampak 72,9% pada perilaku OCB. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan OCB. Artinya bahwa apabila kecerdasan emosi tinggi, maka OCB karyawan juga tinggi. Kecerdasan emosi memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% terhadap OCB.

Pelatihan kecerdasan emosi menggunakan pendekatan *exsperiental learning* yang digunakan untuk memfasilitasi pembelajaran orang dewasa. Pendekatan *experiental learning* dimana proses belajar yang terjadi ketika subjek atau individu melakukan aktivitas yang dilakukan itu secara kritis. Lalu mencari *insight* (pemahaman) yang berguna dari analisis tadi dan menerapkan pemahaman tersebut dalam perilaku mendatang*.* Menurut Kolb dan Kolb (2011)*, experiental learning* terdiri dari empat tahap dasar pembelajaran dalam rangka membangun pengetahuan, yaitu: *experiencing* (mengalami), *reflecting* (merenungkan / merefleksikan), *thinking* (berpikir) dan *acting* (bertindak).

Secara umum, pelatihan ini terdiri dari 3 tahapan, yaitu tahapan awal, tahapan tengah dan tahapan akhir. Tahapan awal berupa pembukaan dan kontrak pelatihan, tahapan tengah merupakan sesi inti pelatihan, berupa aspek-aspek kecerdasan emosi (*sesi self-awareness & self-management, sesi self motivation* dan *sesi empathy & social skill*) dan tahapan akhir berupa penutup.

Tahapan awal berupa kegiatan pembukaan, pemberian tes, kontrak pelatihan dan *ice breaking*. Kemudian pada tahapan tengah pelatihan, sesi-sesinya mengacu pada aspek-aspek kecerdasan emosi Goleman (2009). Pada sesi ini pelatihan ini, materi diberikan agar subjek mengetahui, memahami dan mengaplikasikan aspek-aspek kecerdasan emosi dalam kehidupan sehari-hari khususnya dalam pekerjaannya. Target yang diharapkan adalah subjek mampu memahami emosinya, mengendalikan emosinya ketika dihadapkan pada masalah pekerjaan, memotivasi dirinya untuk terus bekerja sebaik mungkin, menumbuhkan rasa empati dan mampu menjalin hubungan baik dengan rekan-rekan kerjanya.

Sesi penutup pada pelatihan kecerdasan emosi ini adalah refleksi, peserta mengungkakan kesan-kesan apa yang dirasakan, apa yang didapatkan selama mengikuti proses pelatihan, harapan-harapan kedepan, dan saran-saran untuk perbaikan pelatihan. Kemudian peserta diminta untuk mengisi lembar evaluasi reaksi. Selanjutnya pelatihan kecerdasan emosi ditutup dengan mengucapkan terimakasih kepada pihak manajemen perusahaan Z berserta berbagai pihak yang terlibat dan diakhiri dengan doa berasama.

Berdasarkan evaluasi perilaku yang dilakukan, disimpulkan bahwa terjadi perubahan perilaku yang mana subjek penelitian mampu menerapkan aspek-aspek kecerdasan emosi yang didapat setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, dibandingkan dengan sebelum pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari perubahan skor *pretest* dan *posttest* pada kelompok eksperimen. Pada aspek *self-awareness*, sebelum pelatihan, rata-rata subjek penelitian memperoleh skor 3.00 yang berada pada kategori sedang. Setelah diberikan pelatihan, rata-rata subjek memperoleh skor 3,33 yang masih berada pada kategori Sedang. Pada aspek *self-management*, sebelum diberi pelatihan, rata-rata subjek memperoleh skor 3,05 yang berada pada kategori sedang. Setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi, skor subjek mengalami peningkatan sebesar 3,25 yang berada pada kategori sedang.

Sementara pada aspek *self-motivation*, sebelum diberi pelatihan, rata-rata subjek memperoleh skor 3,10 yang berada pada kategori sedang. Setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi, subjek memperoleh skor sebesar 3,58 yang berada pada kategori tinggi. Pada aspek *empathy*, sebelum pelatihan rata-rata subjek mendapatakan skor 3,22 yang berada pada kategori sedang. Setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi, rata-rata subjek mendapat skor 3,47 yang berada pada katergori tinggi. Pada aspek *social skill*, rata-rata subjek memperoleh skor 3,10 yang berada pada kategori sedang, sedangkan setelah diberikan pelatihan kecerdasan emosi, subjek memperoleh skor 3,54 yang berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi perilaku menunjukkan terjadi peningkatan skor karyawan yang mendapat pelatihan kecerdasana emosi, dimana setelah diberi pelatihan, aspek-aspek kecerdasan emosi karyawan meningkat.

Berdasarkan uji beda menggunakan teknik *paired sample T-Test* terhadapdata evaluasi perilaku pada kelompok eksperimen diketahui bahwa perbedaan skor *pretest-posttest* evaluasi perilaku yang menunjukan nilai t sebesar -5,462 p = 0,000 (p < 0,05). Hal ini berarti ada perbedaan yang signifikan skor *pretes* dan *posttest* evaluasi perilaku pelatihan kecerdasan emosi, dimana skor evaluasi karyawan setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberi pelatihan. Menurut Korkmaz dan Arpaci (2009) bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi mampu untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat individu puas dengan pekerjaan mereka dan menggerakkan dirinya untuk membalas serta berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi dengan berperilaku sukarela melebihi tugasnya (OCB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager operasional terhadap karyawan yang mendapatkan pelatihan, dapat disimpulkan bahwa karyawan menunjukan perilaku yang positif dalam bekerja setelah mengikuti pelatihan. Adapun perubahan perilaku yang tampak pada karyawan, diantaranya adalah karyawan bersedia membantu rekan-rekan kerjanya yang sedang banyak kerjaan, karyawan mematuhi prosedur dan aturan yang ditetapkan, karyawan tidak terlihat santai-santai atau mengobrol-ngobrol di saat jam kerja dan karyawan tepat waktu datang kerja.

Bukti empiris menunjukkan bahwa kecerdasan emosional adalah prediktor yang lebih baik daripada kecerdasan intelektual untuk kesuksesan hidup seseorang (keberhasilan ekonomi, kepuasan hidup, persahabatan, kehidupan keluarga), termasuk prestasi kerja (Boyatzis, Sternberg, Simon & Schuster, dalam Luthans, 2006). Penelitian lain yang dilakukan oleh Kelley & Caplan (dalam Luthans, 2006) membuktikan bahwa ilmuwan maupun insinyur menggunakan aspek kecerdasan emosional seperti keterampilan sosial untuk membangun jaringan hubungan dan persahabatan, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah atau krisis dalam hidup maupun pekerjaan.

Penelitian ini menemukan bahwa pelatihan kecerdasan emosi memberikan andil pada peningkatan OCB karyawan perusahaan Z. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator aspek OCB yang dikemukakan oleh Organ, *at al* (2006) dan aspek kecerdasan emosi Goleman (2009), diantaranya adalah 1) *altruism,* karyawan peka akan reaksi rangsangan emosi (*self-awareness*) dalam lingkungan kerjanya, mampu memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepeduliannya, sehingga menimbulkan sikap untuk membantu karyawan (*empathy*) lainnya, 2) *conscientiousness*, karyawan disiplin dalam bekerja, taat pada aturan dan prosedur yang ditetapkan, 3) *courtesy*, karyawan mampu mengontrol atau mengendalikan emosi dalam dirinya (*self management*) ketika terjadi masalah dalam pekerjaan, dapat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*social skill*) agar terhindar dari perselisihan, 4) *sportsmanship*, karyawan mampu bertahan pada situasi kondisi yang kurang menyenangkan, tidak mengeluh terhadap beban kerja yang diberikan, dan 5) *civic virtue,* karyawan lebih aktif dalam kegiatan-kegiatan ekstra perusahaan, serta bersedia bekerja melebihi tugas utamanya (*self motivation*) demi kelangsungan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan emosi pada penelitian ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan di perusahaan Z, dimana karyawan yang diberi pelatihan kecerdasan emosi, OCB karyawan meningkat dibandingkan dengan yang tidak diberi pelatihan. Apabila OCB karyawan meningkat, tentunya akan memberikan keuntungan yang besar terhadap perusahaan Z. Mayer, Caruso, & Salovey (2000) mengemukakan bahwa 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. Selain itu, Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa fakta menunjukkan organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB yang tinggi, maka karyawan akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

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.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil uji hipotesis pertama adalah terdapat perbedaan signifikan OCB pada karyawan sebelum diberikan pelatihan kecerdasan emosi dengan setelah diberikan pelatihan, dimana skor karyawan setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan sebelum diberi pelatihan.

Hasil uji hipotesis kedua adalah terdapat perbedaan signifikan OCB skor *posttest* karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan dengan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan, dimana OCB pada karyawan kelompok eksperimen setelah diberi pelatihan kecerdasan emosi lebih tinggi dibandingkan OCB pada karyawan kelompok kontrol yang tidak diberi pelatihan.

Pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB diketahui skor *partial eta squared* sebesar 0.570. Artinya bahwa besarnya pengaruh pelatihan kecerdasan emosi terhadap OCB pada karyawan perusahaan Z adalah sebesar 57%. Hal ini diperkuat dengan bukti evaluasi perilaku selama 2 minggu setelah pelatihan bahwa terjadi perubahan perilaku positif karyawan setelah mendapatkan pelatihan kecerdasan emosi. Beradasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan kecerdasan emosi efektif dapat meningkatkan OCB karyawan di perusahaan Z.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dikemukakan oleh peneliti adalah bagi pihak perusahaan, setelah mengetahui bahwa pelatihan kecerdasan emosi dapat meningkatkan OCB karyawan, diharapkan pelatihan kecerdasan emosi pada karyawan dapat diberikan secara periodik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ariesta, I.C.N. (2015). Pengaruh kecerdasan emosional dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja peternak ayam ras pedaging. *jurnal bisnis, manajemen dan perbankan,* 2 (2), 121-140. Retrieved from

<http://ojs.umsida.ac.id/index.php/JBMP/article/download/1098/726>

Azwar, S. (2012). P*enyusunan skala psikologi (*2th ed*)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bighami, M.K., Soltani, H.K., Panah, M., & Abdi. F. (2013). The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior (testing the mediating effect of job satisfaction). *Autum*, 2 (3), 167-182. Retrieved from

<http://obs.sinaweb.net/article_12071_8cbdfd52c75c68c06293ec57e49776e4.pdf>.

Carter, K., Seifert, C. M., & Kwiatkowski, J. (2018). *Psikologi umum*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Chiaburu, D. S., Oh, I. S., Berry, C. M., Li, N., & Gardner, R. G. (2011). The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96 (6), 1140–1160 Retrieved from <http://psycnet.apa.org/record/2011-12684-001>.

Cooper, R. K., & Sawaf, A. (2002). *Kecerdasan emosional dalam kepemimpinan dan organisasi*. Jakarta: PT Gramedia.

Dessler, G. (2015). *Manajemen sumber daya manusia* (14th ed). Jakarta: Salemba Empat.

Gaol, C.J.L. (2014). *A to Z Human capital (manajemen sumber daya manusia).* Jakarta: Grasindo

Fiftyana, B.S., & Sawitri, D.R. (2018). Hubungan aantara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Empati, 7*(1), 397-405. Retrieved from

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/download/20256/19108>

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (2009). *Kecerdasan emosional: Mengapa emotional inteligence lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Gottman, J., De Claire, J. (2003). *Kiat-kiat membesarkan anak yang memiliki kecerdasan emosional*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Ibrahim. (2013). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behaviord dan dampaknya pada kinerja perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 1 (1), 136-146.

Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2011). Experiential learning theory: a dynamic, holistic approach to management learning, education and development, in armstrong, *the sage handbook of management learning, education, and development.* sage.

Korkmaz, T., & Arpaci, E. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *procedia social and behavioral sciences,* 1, 2432-2435. Retrieved from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042809004315>

Latipun. (2008). *Psikologi eksperimen (2th ed)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Lumba, A. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang TIMIKA. *Tesis*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi (10th ed)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Majeed, N., Ramayah, T., Mustamil, N., Nazri, M., & Jamshed, S. (2017). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Modeling emotional intelligence as mediator. *Management & Marketing: Challenges for the Knowledge Society, 12*(4), 571-590.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.

Noe, R.A. (2002). *Employee training and development*. New York: Mc Graw Hill

Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antencendents, and consequences.* Clifornia: Sage Publications Inc.

Perera, K.A.V.S., & Weerakkody, W.A.S. (2018). The impact of emotional intelligence on organizational citizenship behavior: a study of banking employees in non-state commercial Banks in Colombo district. *HRM Student Research Symposium.* University of Kelaniya, Sri Lanka. Retrieved from

Prastiwi, T.F. (2018) Efektivitas pelatihan kualitas relasi atasan-bawahan untuk meningkatkan perilaku organization citizenship behavior (OCB) karyawan Hotel X Semarang. *Tesis*. Semarang: Program Pasca Sarjana Univeristas Katolik Soegijapranata

Putra, E. D., & Nurtjahjanti, H. (2017). Hubungan antara kecerdasan sosial dengan organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah dan di Yogyakarta. *Junal Empati, 4*(6), 209-230.

Putri, Y.D., & Utami, H.N. (2017). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja (studi pada tenaga perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis, 46*(1), 27-34.

Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, J. B., Paine, D. G., & Bachrach. (2000). Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestion for the future research. *Journal of Management, 26*, 513–563. Retrieved form <https://pdfs.semanticscholar.org/b2c3/a1f19d7f425dce3485beac95e0264441736f.pdf>

Ramadianty, D., & Aini, E.K.(2018) Pengaruh motivasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan Gen-X dan Millenials (Studi pada karyawan PT Temprina Media Grafika Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis, 60*(2), 1-9.

Razak, A. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap organization citizen behavior (OCB) dan kinerja pegawai. Kendari: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Enam-Enam Kendari. Retrieved from <https://www.academia.edu/35607219/Pengaruh_Kecerdasan_Emosional_Terhadap_Organization_Citizen_Behavior_Dan_Kinerja_Pegawai.pdf>

Robbins, P.S., & Judge, T.A. (2008). *Perilaku organisasi* *(12th ed.)*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Safitri, R.M. (2016). Modul praktikum: statistik lanjut. Yogykarta: Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Sahafi, E., Danaee, H., Sarlak, M.A., & Haghollahi, F. (2011). The impact of emotional intelligence on citizenship behavior of physicians (with emphasis on infertility specialists). *Journal of Family and Reproductive Health, 5*(4), 109-115.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1999). *Emotional inteligence*, *imagination, cognition and personality*. Jakarta: PT. Gramedia.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1999). *Emotional inteligence*. Jakarta : PT. Gramedia.

Schermerhorn, J. R., Osborn, R. N., Uhl-Bien, M., & Hunt, J. G. (2012). *Organizational behavior: International student version, (12th ed)*. University of Phoenix: John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd.

Setyaningrum, R., Utami, H.N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja (studi pada karyawan PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis, 36*(1), 211-220.

Setyawan, N.F., & Sahrah, A. (2012). Peningkatan organizational citizenship behavior pada karyawan melalui pelatihan kerjasama. *Insight*, 10(1), 17-36

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Malang: Andi.

Sumyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Cv. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, *11*(1), 19-27.

Tricoalu, K. L. (2013). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, *1*, 278-790.

Tofighi, M., Tirgari, B., Fooladvandi, M., & Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in South East of Iran. *Ethiopian Journal of Health Science*, 25(1), 79-88. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4337087/>

Umayah, A.N., Ariyanto, A., & Yustisia, W. (2017). Pengaruh empati emosional terhadap perilaku prososial yang dimoderasi oleh jenis kelamin pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi Sosial*, 15 (2), 72-83

Wijaya, R.D. (2015). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan organizational citizenship behavior (OCB). *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta