



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DENGAN INTERNAL LOCUS OF CONTROL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI EMPIRIS PADA PT.MANDALA MULTIFINANCE DI KOTA MAKASSAR)**

The Effect Of Emotional Intelligence And Organizational Commitments On Legal Behavior Organizations (Ocb) With Internal Locus Control As A Mediation Variable

Nurhikmah¹, Muhibuddin² dan Hasanuddin Remmang³

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Bosowa

²Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Program Pascasarjana Universitas Bosowa

³Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Bosowa

E-mail: nurhikmahnatsir@gmail.com

Diterima 10 Juli 2018/Disetujui 4 Desember 2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi terhadap terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Internal Locus of Control sebagai variabel mediasi pada PT. Mandala Multifinance. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 165 karyawan. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 62 responden. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan ialah Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Internal Locus of Control tidak memiliki pengaruh mediasi antara kecerdasan emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), dari hasil analisis dengan p-values 0,29 tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikansi 0,05. Tetapi Internal Locus of Control memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) berdasarkan analisis dengan p-values 0,00 dengan signifikansi sebesar 0,05.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan Internal Locus of Control

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of emotional intelligence, organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Internal Locus of Control as a mediation variable at PT. Mandala Multifinance. The method used in this research is quantitative analysis. The population in this study is 165 employees. Sampling using Slovin formula and obtained as many as 62 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires and data analysis techniques used are Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS) 3.0. The results showed that Internal Locus of Control had no influence of mediation between emotional intelligence on Organizational Citizenship Behavior (OCB), the result of analysis with p-values 0,29 did not significantly influence with level of significance 0,05. But the Internal Locus of Control mediates the effect of organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) based on an analysis with p-values 0.00 with a significance of 0.05.

Keywords: Intelligence, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Internal Locus of Control.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan

perusahaan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan SDM yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dan

persaingan yang ketat antar perusahaan. Organisasi modern meyakini bahwa manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. SDM seringkali menjadi penentu eksistensi perusahaan tempatnya bernaung, sehingga perusahaan sebaiknya tidak lagi memandang SDM sebagai beban, melainkan sebagai suatu aset organisasi, dan suatu organisasi dalam menjawab tantangan dan persaingan ditentukan oleh perilaku karyawan. Perilaku karyawan yang melakukan pekerjaannya secara formal tetapi bukan syarat dari pekerjaannya di dalam organisasi, yang dikenal dengan istilah Organizational Citizenship Behavior.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Podsakoff, Gunawan 2011).

Masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah terlalu banyaknya beban kerja yang menuntut para karyawan untuk tetap bertindak cepat, tepat dan akurat yang didukung dengan keluwesan dan keramahan dalam melayani konsumen. Terlalu banyaknya beban pekerjaan tersebut membuat para karyawan kurang peduli dengan keadaan di lingkungan sekitar perusahaan. Sehingga para karyawan tersebut tidak sepenuh hati dalam menjalankan tugas dan peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan. Menurut hasil wawancara dengan beberapa karyawan, pekerjaan yang mereka lakukan terlalu monoton sehingga mengakibatkan kejenuhan dalam bekerja. Tentu saja hal ini dapat menurunkan kinerja dan produktivitas karyawan. Rekan kerja juga sangat mempengaruhi dimana dalam mengerjakan tugas pun terlihat bahwa mereka lebih cenderung bekerja sendiri-sendiri dan demi kepentingan sendiri tanpa ada rasa saling bantu membantu antar sesama rekan kerja. Pada saat seorang rekan kerjanya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas maka rekan yang lain tidak peduli atau acuh dengan hal tersebut. Mereka menganggap tugas tersebut bukanlah tanggung jawabnya. Maka rekan-rekan tersebut terpaksa bekerja lembur sendiri untuk menyelesaikan tugasnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kurangnya sikap dari OCB pada PT.Mandala Multifinance, Tbk.

Kemunculan dari OCB para karyawan dapat dipengaruhi dari faktor dalam individu dan faktor dari luar individu. Berdasarkan hasil penelitian, faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB antara lain ialah kecerdasan emosional (Hanzaee & Mirvaisi, 2013). Menurut Alavi *et al.* (2013), kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara anggota organisasi. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Arianti, dkk. 2012). Indikator lain yang berpengaruh terhadap OCB

adalah komitmen organisasi. Smith (dalam Purnamie, 2014) mengemukakan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan yang kuat dari anggota untuk menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk memajukan organisasi, dan mempunyai suatu keinginan yang kuat untuk tinggal di dalam organisasi.

Salah satu aspek yang mempengaruhi OCB seorang karyawan, yaitu aspek kepribadian (George dan Brief, 1992). Salah satu aspek variabel kepribadian yang mempengaruhi OCB adalah Locus of control (Blakely, Gerald L; Srivastava, Abhishek; Moorman, Robert H, 2005). Internal locus of control memiliki pengaruh yang besar di lingkungan kerja yang dihubungkan dengan keyakinan bahwa karyawan memiliki kendali yang dikaitkan dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan lain dengan membantu memecahkan kesulitan (Spector, 1988; Spector & O'Connell, 1994). Penelitian menunjukkan bahwa orang dengan Internal locus of control yang tinggi menunjukkan lebih sedikit stres, motivasi kerja tinggi, dari pada individu dengan eksternal locus of control (Spector, 1982).

Penelitian tersebut banyak yang mendukung keterkaitan antara variabel tetapi terdapat beberapa penelitian yang tidak sesuai dengan teori-teori yang telah dikemukakan. Beberapa hasil penelitian diatas dan penelitian yang dilakukan oleh Jeng Ling Gan di Universitas Teknologi Malaysia (2017) kepada para insinyur, terungkap bahwa ada inkonsistensi temuan dalam penelitian terdahulu. Hal ini memicu perlunya eksplorasi lanjut mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, OCB dan Internal locus of control. Disarankan agar bukti lebih konkret mengenai keterkaitan antara variabel.

Research gap diatas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimediasi internal locus of control. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dengan mengambil judul : "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Internal Locus of Control sebagai variabel mediasi pada PT.Mandala Multifinance".

2. METODE PENELITIAN

2.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes dan pengolahan data. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada sampel dari populasi yang telah ditentukan.

2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Mandala Multifinance yang berjumlah 165 karyawan. Pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus pendapat Slovin sehingga jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 62 orang.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk

mendapatkan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner.

2.4. Pengukuran Data Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independent yaitu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi, variabel mediasi yaitu internal locus of control dan variabel dependent yaitu organizational citizenship behavior (OCB). Variabel kecerdasan emosional akan diukur melalui indikator yang diungkapkan oleh (Bitsch, 2008) yaitu : a) Intrapersonal skills; b) Interpersonal skills; c) Assertive; d) Con-tenment in life; e) Riseliencie; f) Self-Esteem g) Self-actualization . Selanjutnya variabel komitmen orga-nisasi akan diukur melalui indikator yang diungkap-kan oleh (Allen dan Meyer, 2014) yaitu: 1) Affective commitment; 2) Affective comitment; 3) Continuance commitment.

Variabel internal locus of control akan diukur melalui indikator yang diungkapkan oleh (Levenson dlm Legerski, 2006) yaitu: 1) Internal; 2) External Powerful Others dan 3) External Chance. Kemudian variabel OCB akan diukur melalui indikator yang diungkapkan oleh (Organ dalam Gunawan, 2011) yaitu: 1) altruism, 2) courtesy, 3) sportsmanship, 4) consentiousness, 5) civic virtue. Selanjutnya variabel tersebut akan ditranformasikan dalam bentuk pernyataan yang diberikan kepada responden yang akan diukur dengan menggunakan menggunakan skala Likert

(Sugiyono, 2013). lebih besar dari 0,6. Parameter validitas konvergen dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini

2.4. Teknik Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) 3.0.

3. HASIL

3.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

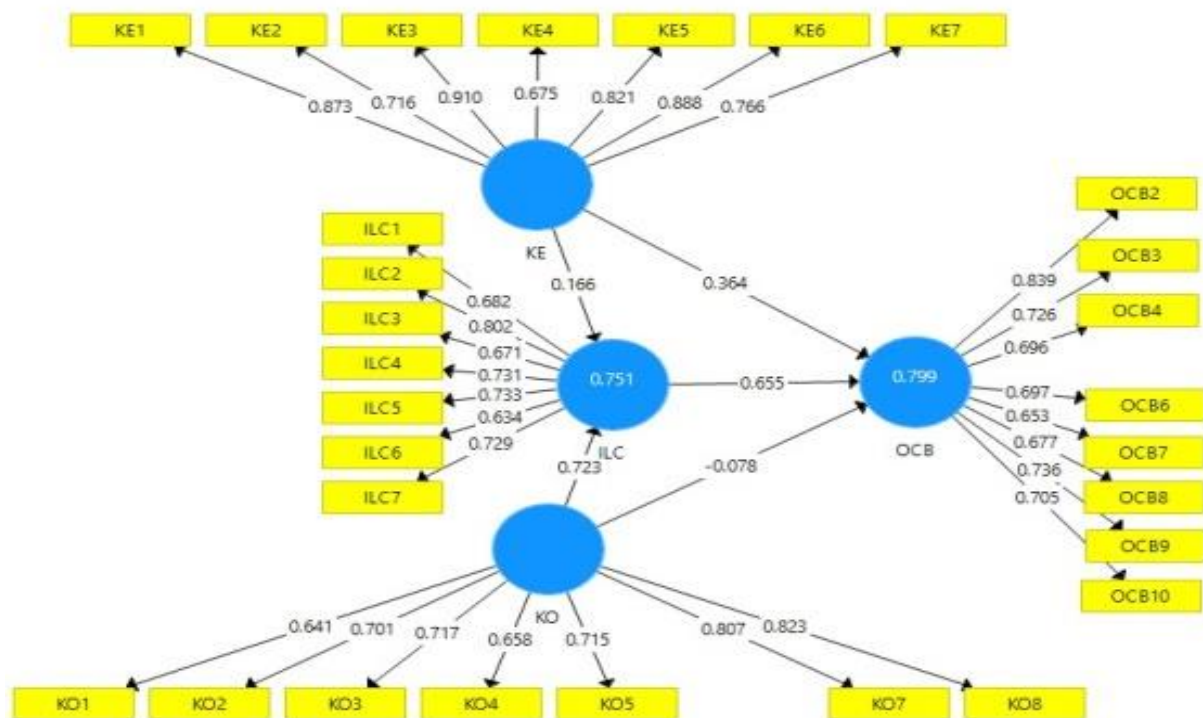
PT Mandala Multifinance disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Repiblik Indonesia No. 323/KMK.017/1997 pada tanggal 21 Juli 1997. Berdasarkan keputusan tersebut, kegiatan usaha Perusahaan meliputi Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Usaha Kartu Kredit, dan Pembiayaan Konsumen. Sampai saat ini Perusahaan memfokuskan diri pada kegiatan usaha pembiayaan konsumen, khususnya pembiayaan kendaraan.

3.2. Evaluasi Goodnes Of Fit Outer Model

Dalam metode ini, PLS menggunakan software SmartPLS 3.0 untuk menghitung outer model terdapat tiga kriteria yang didapat yaitu validitas konvergen (convergent validity), kriteria yang kedua adalah validitas diskriminasi (discriminant validity) dan kriteia yang ketiga adalah construct reliability.

3.3. Convergent Validity

Penelitian ini bersifat exploratory sehingga kriteria nilai



Gambar 1. Parameter validitas konvergen

loading factor untuk penelitian harus lebih besar dari 0,6. Parameter validitas konvergen dapat dilihat pada Gambar 1.

3.4. Discriminant Validity

Evaluasi validitas pengukuran (*discriminant validity*) dalam model penelitian ini dilakukan dengan mengevaluasi *cross loading* pengukuran indikator dengan konstruk laten dan memban-dingkan antara *square root of average variance*

extracted (akar AVE) dengan korelasi antara konstruk laten. Hasil pengujian *cross loading* menunjukkan bahwa korelasi masing-masing konstruk laten dengan indikator pengukurannya lebih besar dari korelasi konstruk dan indikator pengukuran lainnya (Tabel 2).

3.5. Construct Reliability

Pada Tabel 2, dapat dilihat nilai cronbach's alpha dari semua variabel berada di atas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

Tabel 1. Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	ILC (Y2)	KE (X1)	KO (X2)	OCB (Y2)
ILC1	0.682	0.504	0.636	0.664
ILC2	0.802	0.570	0.695	0.637
ILC3	0.671	0.421	0.514	0.639
ILC4	0.731	0.555	0.600	0.535
ILC5	0.733	0.686	0.707	0.675
ILC6	0.634	0.547	0.520	0.467
ILC7	0.729	0.550	0.599	0.621
KE1	0.708	0.873	0.681	0.767
KE2	0.486	0.716	0.566	0.500
KE3	0.672	0.910	0.742	0.692
KE4	0.416	0.675	0.491	0.403
KE5	0.561	0.821	0.660	0.589
KE6	0.701	0.888	0.785	0.764
KE7	0.723	0.766	0.748	0.719
KO1	0.557	0.626	0.641	0.585
KO2	0.614	0.533	0.701	0.526
KO3	0.575	0.668	0.717	0.570
KO4	0.510	0.587	0.658	0.447
KO5	0.651	0.517	0.715	0.588
KO6	0.680	0.675	0.807	0.603
KO7	0.754	0.624	0.823	0.668
OCB1	0.717	0.726	0.732	0.839
OCB2	0.598	0.450	0.464	0.726
OCB3	0.598	0.542	0.614	0.696
OCB4	0.667	0.464	0.559	0.697
OCB5	0.393	0.547	0.362	0.653
OCB6	0.616	0.481	0.492	0.677
OCB7	0.622	0.761	0.630	0.736
OCB8	0.705	0.585	0.604	0.710

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Tabel 2. Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kecerdasan Emosional (X1)	0.912
Komitmen Organisasi (X2)	0.849
Internal Locus of Control (Y1)	0.838
OCB (Y2)	0.865

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2019

3.6. Pengujian Hipotesis Model Struktural (*Inner Model*)

Hipotesis dalam metode PLS di uji dengan me-nggunakan inner model (*structural model*). Apabila nilai *original sample* menunjukkan nilai positif dan t- statistik > t-tabel maka hipotesis dapat diterima, namun apabila nilai *origina sample* menunjukkan nilai negatif dan t-statistik < t-tabel maka hipotesis dapat ditolak.

Dari bootstrapping yang telah dilakukan, diperoleh nilai koefisien dan t- statistik pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Path Coefficient

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KE -> ILC	0.166	0.193	0.153	1.082	0.280
KO -> ILC	0.723	0.708	0.146	4.967	0.000
ILC -> OCB	0.655	0.651	0.116	5.640	0.000
KE -> OCB	0.364	0.378	0.125	2.917	0.004
KO -> OCB	-0.078	-0.083	0.126	0.622	0.534

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

3.6.1. Pengujian Hipotesis 1

Nilai t-statistic kecerdasan emosional lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap Internal Locus of Control karyawan. Sehingga Hipotesis 1 yang berbunyi “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada Internal Locus of Control” ditolak.

3.6.2. Pengujian Hipotesis 2

Nilai t-statistic 4,967 sedangkan nilai pada t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai pada t-statistic kecerdasan emosional lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap Internal Locus of Control. Sehingga Hipotesis ke-2 yang berbunyi “Komitmen Organisasi berpengaruh positif pada Internal Locus of Control” diterima.

3.6.3. Pengujian Hipotesis 3

Nilai t-statistic 5,640 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-3 yang berbunyi “Internal Locus of Control berpengaruh positif terhadap OCB” diterima.

3.6.4. Pengujian Hipotesis 4

Nilai t-statistic 2,917 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-4 yang berbunyi “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap OCB” diterima.

3.6.5. Pengujian Hipotesis 5

Nilai t-statistic 0,622 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-5 yang berbunyi “Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap OCB” ditolak.

3.6.6. Hipotesis 6

Dari hasil analisis PLS, ditemukan bahwa Internal Locus of Control tidak memediasi kecerdasan emosional terhadap OCB, terlihat pada tabel 4.8 dibagian p-values dengan signifikansi yang sebesar 0,29 atau ($>0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki pengaruh mediasi karena tidak ditemukan pengaruh signifikan sehingga hipotesis ini ditolak.

3.6.7. Pengujian Hipotesis 7

Dari hasil analisis PLS, ditemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB melalui Internal Locus of Control dengan signifikansi sebesar 0,000 atau ($<0,05$) sesuai pada tabel 4.8. Dari hasil analisis menggunakan PLS, ditemukan bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB melalui Internal Locus of Control signifikan dengan p-value 0,00 ($<0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi sehingga hipotesis ini diterima.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka pada bagian ini akan diuraikan pembahasan antara variabel yang telah dihubungkan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya.

4.1. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan

Hasil penelitian pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Internal Locus of Control, berarti Internal Locus of Control yang dimiliki oleh karyawan tidak dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosinya globalisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh C. Ashok Kumar (2016) yang meneliti tentang “Emotional Intelligence A Factor Influencing the Nature of Locus of Control of Student Teachers An Analytical Study” yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional pada guru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Internal Locus of Controlnya, berbeda dengan Eksternal Locus of Control yang mempunyai pengaruh signifikan pada penelitian yang dilakukan oleh C. Ashok Kumar.

4.2. Pengaruh Reward Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan

Hasil penelitian pada hipotesis ke-2 menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Internal Locus of Control*, berarti *Internal Locus of Control* yang dimiliki oleh karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh David, adanya komitmen organisasi yang tinggi karena karyawan mempunyai ikatan emosional terhadap organisasinya, dengan sumbangan 70,5% (David, 1997 dalam Sopiah 2008). Adanya *Internal Locus of Control* yang tinggi, karena kepercayaan akan kontrol diri sendiri telah terbentuk, percaya segala sesuatu yang terjadi pada dirinya baik kesuksesan ataupun kegagalan karena dirinya sendiri, bukan faktor lain. Dalam melakukan pekerjaan, seorang karyawan yang memiliki *Internal Locus of Control* akan mencoba bekerja semaksimal mungkin dan mencari solusi sehingga pekerjaan yang dikerjakannya selesai tepat pada waktunya. Hal ini sesuai dengan pendapat Crider (1983) bahwa karaktersitik *Internal Locus of Control* mempengaruhi seperti berkerja keras; dan memiliki inisiatif yang tinggi; selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah; selalu mencoba untuk berfikir selektif mungkin; selalu mempunyai persepsi bahwa usaha keras harus dilakukan jika ingin berhasil.

4.3. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian pada hipotesis ke-3 menunjukkan bahwa *Internal Locus of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dipengaruhi oleh *Internal Locus of Control* yang dimilikinya.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Blakely (2005) bahwa karyawan dengan locus of control internal menunjukkan lebih kooperatif dalam kerja tim, mandiri dan lebih merasa bebas daripada locus of control eksternal. Teori diatas didukung oleh hasil penelitian

yang dilakukan oleh Elanain (2010) bahwa peran locus of control internal sangat mempengaruhi perilaku OCB karyawan dalam perusahaan dan penelitian Diah Ratnasari (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan internal locus of control dengan OCB pada karyawan PT. Phapros, Tbk Semarang.

4.4. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Kemampuan Kerja

Hasil penelitian pada hipotesis ke-4 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *dimensi* berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosi yang dimilikinya.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hardaningtyas yang bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai lingkungan yang ada merupakan ciri seorang karyawan yang memiliki kecakapan emosi menonjol. Dan jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memiliki perilaku yang baik untuk kepentingan organisasinya. Teori tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanzaee & Mirvaisi, 2013), bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB. Penelitian yang dilakukan Anindya (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan departemen unit X Kompas Gramedia. Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Sebaliknya apabila kecerdasan emosional karyawan rendah maka OCB karyawan juga akan rendah.

4.5. Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian pada hipotesis ke-5 menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tidak dipengaruhi oleh komitmen organisasi yang dimilikinya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Allameh (2011) dengan signifikansi lebih dari 0,05 yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif terhadap OCB. Hasil penelitian Ahmad Nasichudin dan Misbahuddin Azzuhri (2013) menunjukkan bahwa hanya komitmen berkelanjutan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. Komitmen afektif dan komitmen normatif ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

4.6. Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Kemampuan Kerja

Hasil penelitian pada hipotesis ke-6 menunjukkan bahwa *Internal Locus of Control* tidak memiliki pengaruh mediasi

antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti kecerdasan emosional terhadap OCB memiliki pengaruh langsung dan tidak melalui *Internal Locus of Control*.

Pada penelitian ini terjadi pengaruh langsung antara variabel independent yaitu kecerdasan emosional terhadap variabel dependent yaitu OCB sesuai dengan hasil analisis pada hipotesis ke-4 bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap OCB, sehingga pada hipotesis ke-6 ini memperlihatkan bahwa *Internal Locus of Control* tidak mempunyai peran mediasi terlihat dari hasil analisis yang tidak signifikan.

4.7. Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian pada hipotesis ke-7 ini memperlihatkan bahwa *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sesuai dengan hasil analisis yang memperlihatkan p-values 0,00 dengan signifikansi sebesar 0,05, berarti komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap OCB yang dimediasi oleh *Internal Locus of Control*. Sehingga pada hipotesis ini terjadi pengaruh tidak langsung antara komitmen organisasi terhadap OCB karena *Internal Locus of Control* memiliki peran memediasi kecerdasan emosional sebagai variabel independent terhadap OCB sebagai variabel dependent, dan sesuai dengan hipotesis ke-5 yang memperlihatkan tidak terjadi pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap OCB karena *Internal Locus of Control* mempunyai peran untuk memediasi agar memiliki pengaruh yang signifikan.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006), organisasi-organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka yang akan memberikan kinerja lebih. Dalam dunia kerja dinamis saat ini, di mana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan di mana fleksibilitas bernilai penting, organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti membuat pernyataan konstruktif tentang kelompok kerja mereka dan organisasi, membantu yang lain dalam timnya, menjadi relawan dalam aktifitas tugas ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap properti organisasi, menghormati semangat sekaligus peraturan organisasi. Dan didukung oleh hasil penelitian Insani (2016) bahwa variabel *Internal Locus of Control* menyumbang cukup relevan terhadap komitmen organisasi terhadap OCB dengan sumbangan afektifnya sebesar 70,5%.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Internal Locus of Control*.
2. Komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Internal Locus of Control*.
3. *Internal Locus of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).
5. Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).
6. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior secara langsung tanpa pengaruh mediasi oleh Internal Locus of control pada karyawan PT. Mandala Multifinance, berarti Organizational Citizenship Behavior yang dimiliki oleh karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimilikinya. Semakin bagus kecerdasan emosional yang dimiliki maka semakin besar perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan.
7. Internal Locus of Control memediasi pengaruh antara komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan PT. Mandala Multifinance, dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap Organizational Citizenship Behavior sehingga bersifat full mediasi. Artinya semakin besar perilaku Organizational Citizenship Behavior karyawan disebabkan oleh komitmen organisasi yang dimilikinya dan Internal Locus of Control yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, S. Z., Hoda, M., Forogh, A., dan Azar, P. S. (2013). *Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin thermal power plant. Procedia*. Journal of Social and Behavioral Sciences, 84(3):815–819.
- Allen, N.J dan Mayer, I.P. C.A. (1993). *Commitment to Organization and Occupation Extensions and Test of Three Component Conceptualization*. Journal of Applied Psychology Vol.78, No.4
- Armstrong, M., dan Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Ariati, Wiwik, S., dan Endah, M. (2013). *Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang*. Jurnal Psikologi Undip, 11(1):19-27.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Yogya-karta : Pustaka Pelajar.
- Baron, R. (2001). *Emotional Intelligence and Self-Actualization. Dalam Ciarrochi, J., Forgas, J.P., Mayer, J. D. (Eds.) (2001). Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia, Pennsylvanis : Phsicology Press.
- Garay, H. D. V. (2006). Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi. Jurnal Bisnis Manajemen, 8(1), 33-42.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence*, Penerje-mah T. Hermaya. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hanzaee K.H dan Mirvaisi M. 2013. *A Survey On Impact Of Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviors And Job Satisfaction On Employees' Performace In Iranizan Hotel Industry*. Journal Management Science Letters. Vol. 3, Halaman: 1395-1402.
- Ibrahim R.M, Ghani M.A dan Shalleh A.M.M.(2013). *Elevating Organizational Citizenship Behavior Among Local Government Employees: The Mediating Role Of Job Satisfaction*. Journal Asian Social Science. Vol. 9, No.13, Halaman: 92-104.
- Jung, H. S., dan Hye, H. Y. (2011). *The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel*. International Journal of Hospitality Management, 31(2):369-378.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo, (2005). *Perila-ku Organisasi*, buku 1, Edisi kelima, Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. (Ahli Ba-hasa V.A Yuwono, dkk), edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Maynard, Douglas C., Daniel C. Field. (2011). *Unemployment. Pshicological,13 Economic, and Social Chalenge*. London: Springer.
- Oguz, E. (2010). *The Relationship Between The Leadership Styles of The School Administrators and The Organizational Citizenship Behaviors of Teachers*. Procedia Social and Behavioral Sciences. 9: 1188-1193.
- Organ, D.W., Podsakoff P. M., Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior :its Nature, Antecedents and Consequences*. Sage Publication.
- Podsakoff, P.S Mackenzie, B. Paine, dan D. Bachrach. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: Acrritical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Reseach*. Journal of Management, Vol. 26. No.3, Halaman: 513-563.
- Robbins, Stephen., Judge., Timothy. (2007). *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Rotter, J.B. (1990). *Internal versus external control of reinforcement*, American Psychologist, Vol. 45 No. 4, pp. 489-93.
- Sartika, Dwi. (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi(Studi Kasus Di CV. Putra Tama Jaya)*. Management Analysis Journal. 3(2): 1-11.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Spector, dan O'Connell. (1994). *Locus of control, attributions and impression management in the selection interview*. Journal of Occupational & Organizational Psychology, March, pp. 59-76.
- Turnipsees, David, L. (2017). *Emotional Intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control*. Journal of Organizational Bahaviors. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1346582>