

Kecerdasan Emosi dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat Rumah Sakit

Adelleatemia

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
email: adelleatemia1700013181@webmail.uad.ac.id¹

Siti Mulyani*

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
email: siti.mulyani@psy.uad.ac.id

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Dikirim:
11-11-2022

Diperbaiki:
06-12-2022

Diterima
08-12-2022

Diterbitkan:
09-12-2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Subjek penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan skala *organizational citizenship behavior* dan skala kecerdasan emosional. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari Pearson dengan bantuan komputer program SPSS versi 17.00 for Window. Analisis korelasi *product moment* menghasilkan (r) sebesar 0,659 dengan taraf signifikansi 0,000 dengan $p < 0,001$ yang berarti ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara variabel kecerdasan emosi dengan variabel *organizational citizenship behavior* menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima, dimana semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* perawat, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka akan semakin rendah *organizational citizenship behavior*. Kecerdasan emosi memberikan sumbangan sebesar 32,15% terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: perawat, kecerdasan emosi, *organizational citizenship behavior*.

ABSTRACT

Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior on Hospital Nurses

The research aims to find out the relation between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. The subjects of this study were nurses at Private Hospital in Yogyakarta. Methods of data collection using quantitative methods. Data collection uses organizational citizenship behavior scale and emotional intelligence scale. The data analysis technique used is Pearson's product moment correlation with the help of the computer program SPSS version 17.00 for Window. Product moment correlation analysis resulted (r) of 0.659 with a significance level of 0.000 with $p < 0.001$ which means that there is a very significant positive relationship between emotional intelligence and organizational citizenship

behavior. Based on the results of the study, it can be said that the correlation coefficient between emotional intelligence variables and organizational citizenship behavior indicates that the hypothesis can be accepted, where the higher the emotional intelligence, the higher the organizational citizenship behavior, and the lower the organizational intelligence, the lower the organizational citizenship behavior. Emotional intelligence contributes 32.15% to organizational citizenship behavior.

Keywords: *emotional intelligence, organizational citizenship behavior.*

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

***Siti Mulyani**

email: siti.mulyani@psy.uad.ac.id

HP/WA: 082134531450

PENDAHULUAN

Perawat rumah sakit merupakan ujung tombak operasional rumah sakit yang menjadi salah satu kunci pelayanan. Hal tersebut menjadikan perilaku perawat memainkan peranan penting dalam memberikan pelayanan (Prabowo & Djastuti, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan pasien sebagai konsumen utama rumah sakit membutuhkan perawatan khusus dan perilaku positif dari perawat dalam memperkuat semangat dan kemajuan kesehatan mereka (Goudarzvandchegini dkk, 2011 dan Prabowo, 2014). Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsive tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dari keadaan pekerjaan (Runtu & Widyarini, 2009). Kondisi tersebut menuntut seorang perawat memiliki perilaku menolong dengan kerelaan, perilaku tersebut merupakan gambaran salah satu dimensi dari dimensi *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior adalah perilaku karyawan yang bebas untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang melebihi dari yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tanpa memikirkan imbalan yang akan diterima (Organ dkk, 2006). Menurut Organ (1988) terdapat lima dimensi *organizational citizenship behavior*, yaitu: (a) *altruism* yaitu sikap karyawan dalam membantu rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan dalam suasana yang sedang dihadapi baik di dalam tugasnya, dalam organisasi ataupun permasalahan individu orang lain.; (b) *conscientiousness* yaitu sikap yang ditunjukkan

dengan berupaya melebihi yang diharapkan organisasi. Sikap sukarela yang bukan merupakan kewajiban ataupun tugas karyawan; (c) *sportmanship* yaitu sikap yang memberikan toleransi terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan; (d) *courtesy* yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain; e) *civic virtue* yaitu sebuah sikap keterlibatan yang bertanggung jawab pada kehidupan organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi. Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Organizational citizenship behavior mempunyai peranan penting bagi rumah sakit, mengingat kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit. Perawat dalam menjalankan perannya untuk memenuhi kualitas kesehatan yang baik, perawat harus melakukan tugas “ekstra” selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan. Adapun tugas “ekstra” yang dilakukan secara sukarela, seperti bantuan terhadap teman kerja untuk meringankan beban kerja, tidak melakukan banyak beristirahat di tempat kerja, membantu orang lain menyelesaikan tugasnya, melaksanakan tugasnya tanpa diperintah (Sahrah, 2017). Menurut Castro dkk, (2004) dan Kaihatu & Djati, (2016), tercapainya hubungan yang lebih baik antara pekerja dalam suatu organisasi akan mengarah pada kualitas hubungan yang tinggi antara para pekerja dan pelanggan mereka. Hasilnya akan positif terhadap organisasi, di mana suasana positif dari kondisi kerja nantinya akan diproyeksikan dalam bentuk kualitas layanan yang lebih baik terhadap pelanggan. Pendapat tersebut didukung oleh Kolade dkk, (2014) dan Fitria dkk, (2015) menyampaikan bahwa *organizational citizenship behavior* juga mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kemudian yang pada akhirnya bermuara terhadap pencapaian kinerja yang diharapkan rumah sakit. Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* akan bekerja lebih keras dan mau untuk bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya mereka kerjakan.

Penelitian sebelumnya mengenai *organizational citizenship behavior* pada perawat di rumah sakit yang dilakukan oleh Putri & Utami (2017) tentang pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pada perawat rawat inap di Rumah Sakit Bapatis

Batu menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variable-variabel *organizational citizenship behavior* yakni Altruism (X1), Conscientiousness (X2), Sportsmanship (X3), Courtesy (X4), Civic Virtue (X5) sebagai variable independen secara simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Susanti & Wahidi (2020) tentang pengaruh *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap turnover intention perawat di Rumah Sakit Mekar Sari. Hasilnya menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap turnover intention perawat di Rumah Sakit Mekar Sari. Variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh negative dan signifikan terhadap turnover intention.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu kepuasan kerja, iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, masa tugas dan jenis kelamin (Robbins, 2006). Sedangkan menurut Organ dkk, (2006) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi, gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kepribadian yaitu kecerdasan emosi sebagai variable independent.

Goleman (2006) menuturkan bahwa kecerdasan emosional berarti bahwa bagaimana seseorang dapat mengelola perasaan yang mereka miliki sedemikian rupa sehingga perasaan tersebut dapat terekspresikan secara tepat dan efektif, yang dapat memungkinkan seseorang untuk mampu bekerja sama dengan orang lain agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama-sama. Kecerdasan merujuk pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

Menurut teori Goleman (2000), dimensi kecerdasan emosional mencakup enam hal: (a) *Self Awareness* adalah kapasitas untuk memahami diri dalam istilah yang relatif objektif. Kesadaran diri melibatkan interaksi antara pikiran dan perasaan. Dalam hal kecerdasan emosional, ini menyiratkan kesadaran akan emosi positif dan negatif seseorang dalam situasi atau serangkaian keadaan tertentu; (b) *Self Motivation* adalah kemampuan untuk melakukan apa yang perlu dilakukan, tanpa dipengaruhi orang atau situasi lain. Orang dengan motivasi diri dapat menemukan alasan dan kekuatan untuk menyelesaikan

tugas, bahkan dalam situasi dan keadaan yang menantang, tanpa menyerah atau membutuhkan orang lain untuk mendorong mereka; (c) *Emotion Regulation* adalah kapasitas untuk memperhatikan dan mengontrol emosi seseorang. Ini adalah kemampuan untuk menanggapi berbagai emosi dengan cara yang dapat diterima secara sosial. Ini menekankan pada fleksibilitas untuk memungkinkan reaksi spontan serta kemampuan untuk menunda reaksi sponta; (d) *Social Awareness* adalah kemampuan untuk mempersepsi, memahami dan menanggapi emosi orang lain dan merasa nyaman secara sosial. Ini melibatkan mengetahui tentang orang lain, perasaan mereka, pola berpikir, sudut pandang, pencapaian, ekspresi wajah dan pesan non verbal lainnya. Kesadaran sosial emosi memainkan peran penting dalam meningkatkan hubungan interpersonal individu; (e) *Social Skills* adalah kemampuan untuk berkomunikasi, membujuk, dan berinteraksi dengan anggota masyarakat lainnya, tanpa konflik atau ketidakharmonisan yang tidak semestinya. Ini adalah kemampuan untuk mengekspresikan perasaan positif dan negatif dalam konteks interpersonal. Keterampilan sosial memperhitungkan seni meyakinkan dan kemampuan untuk menciptakan suasana bersahabat di lingkungan kerja. Ini juga menekankan pada berurusan dengan orang-orang yang sulit dan situasi yang menjengkelkan dengan bijaksana; (f) *Emotional Receptivity* berarti menerima dan mendorong sudut pandang orang lain dengan bersikap terbuka terhadap emosi mereka. Penerimaan emosional juga berupaya memfasilitasi arus masuk dan keluar emosi sehingga meningkatkan penerimaan antarpribadi. Penerimaan emosional yang baik membuat individu secara pribadi dan sosial kompeten secara emosional, sehingga membuat individu berempati dan peka terhadap kebutuhan orang lain.

Individu yang cerdas secara emosional dapat mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, mengendalikan emosi, menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, mengatur suasana hati, memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, berempati serta mampu untuk membina hubungan (kerja sama) dengan orang lain. Individu yang cerdas secara emosional memiliki ciri kesadaran diri lebih tinggi dibandingkan dengan individu yang kecerdasan emosionalnya rendah. Kesadaran diri tinggi membuat individu mampu mengidentifikasi/mengenali emosi yang dirasakan dan mampu mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan diri, untuk kemudian mengelola emosi tersebut dan menyalurkan secara tepat sehingga dapat terhindar dari perilaku negatif akibat penyaluran emosi yang keliru (Goleman, 2007).

Menurut Jacqueline dkk, (2002) dan Sumiyarsih (2012) saat individu memiliki kecerdasan emosional yang tinggi individu tersebut akan pandai mengetahui dan mengelola emosi diri sendiri dan membaca emosi orang lain, sehingga individu akan tampil lebih baik saat berinteraksi dengan orang lain di situasi kerja maupun kehidupan sehari-hari. Kecerdasan emosional memiliki peran maksimal dalam menyediakan lingkungan kerja yang atraktif dan kondusif, yang akan memotivasi individu dan meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan terhadap karir dan organisasi. Sumiyarsih (2012) juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional 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.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Jung & Hye (2012) berpendapat bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior*, karena karyawan yang memahami, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif serta meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Meyer (2000) kecerdasan emosional merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Penelitian lain yang dilakukan Masruroh & Himam (2014) dan Ibrahim (2013) juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan *organizational citizenship behavior*.

Tujuan dari penelitian ini dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosi dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat di Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. Berdasarkan tujuan tersebut, maka hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini yaitu Terdapat hubungan yang positif antara Kecerdasan Emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Rajawali Citra pada bulan Juni 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dengan bantuan dua skala yang disusun sendiri oleh peneliti yaitu skala *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari 50 aitem dan skala kecerdasan emosi yang terdiri dari 30 aitem. Tinggi rendahnya *organizational*

citizenship behavior pada subjek dapat dilihat dari skor yang diperoleh subjek dari skala *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi skor yang didapatkan maka tingkat *organizational citizenship behavior* semakin tinggi, sedangkan semakin rendah skor yang didapatkan maka tingkat *organizational citizenship behavior* semakin rendah. Sementara itu, tinggi rendahnya kecerdasan emosi pada subjek dapat dilihat dari skor yang diperoleh subjek dari skala kecerdasan emosi. Semakin tinggi skor yang didapatkan maka tingkat kecerdasan emosi semakin tinggi, sedangkan semakin rendah skor yang didapatkan maka tingkat kecerdasan emosi semakin rendah.

Content validity atau validitas isi digunakan dalam penelitian ini. Skala yang telah dibuat dikonsultasikan dengan *professional judgement* selanjutnya diuji coba kemudian hasilnya dianalisis menggunakan analisis aitem. Sementara itu, pengukuran reliabilitas aitem menggunakan formula *Alpha Cronbach* dengan teknik konsistensi internal yang dilakukan dengan menguji instrumen satu kali kemudian hasilnya dianalisis untuk memprediksi reliabilitas.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu mengambil sampel sebanyak jumlah populasi, yaitu 60 perawat. Setelah seluruh data dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik *product moment* dengan bantuan program *SPSS 16.0 for windows*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data, selanjutnya dilakukan pengkategorisasian. Hasil kategorisasi *organizational citizenship behavior* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Kategorisasi skor *organizational citizenship behavior*

Variabel	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
<i>Organizational citizenship behavior</i>	$X > 102,42$	12	20%	Tinggi
	$87,74 \leq X < 102,42$	30	50%	Sedang
	$X \leq 87,74$	18	30%	Rendah

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa dari 60 subjek, sebanyak 12 subjek (20%) berada pada tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi, selanjutnya 30 subjek memiliki *organizational citizenship behavior* yang sedang (50%), dan 18 subjek memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah (30%). Artinya sebagian besar subjek pada penelitian ini memiliki *organizational citizenship behavior* dalam kategori

sedang. Hasil kategorisasi pada variabel *organizational citizenship behavior* dapat ditarik kesimpulan bahwa *organizational citizenship behavior* perawat termasuk dalam kategori sedang dengan presentasi 50%, pada kategori ini jumlah subjek lebih banyak dibandingkan kategori lain. Selanjutnya kategorisasi kecerdasan emosi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kategorisasi kecerdasan emosi

Variabel	Interval	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
Kecerdasan emosi	$X \geq 97,19$	12	20,00 %	Tinggi
	$85,77 \leq X < 97,19$	44	73,77 %	Sedang
	$X < 85,77$	4	6,67 %	Rendah

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil bahwa dari 60 subjek sebanyak 12 subjek (20%) berada pada tingkat kecerdasan emosi tinggi, kemudian sebanyak 44 subjek (73,77%) berada pada tingkat kecerdasan emosi sedang, dan 4 subjek (6,67%) berada pada tingkat kecerdasan emosi rendah. Artinya, sebagian besar subjek pada penelitian ini memiliki kecerdasan emosi dalam kategori sedang. Hasil kategorisasi pada variabel kecerdasan emosi dapat ditarik kesimpulan bahwa *organizational citizenship behavior* perawat termasuk dalam kategori sedang dengan presentasi 73,77%, pada kategori ini jumlah subjek lebih banyak dibandingkan kategori lain.

Uji asumsi

Sebelum dilakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji asumsi. Terdapat dua uji asumsi dalam penelitian ini yaitu uji normalitas dan uji linearitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Skor KS-Z	Sig (p)	Keterangan
<i>Organizational citizenship behavior</i>	1,656	0,126	Normal
Kecerdasan Emosional	1,697	0,410	Normal

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa indeks normalitas atau nilai KS-Z *organizational citizenship behavior* adalah 1,656 dan taraf signifikansi (p) sebesar 0,126 ($p > 0,05$). Sementara itu, indeks normalitas kecerdasan emosi adalah 1,697 dan taraf signifikansinya (p) yaitu 0,410 ($p > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan kedua variabel yaitu *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosi memiliki sebaran data normal atau tidak terdapat perbedaan antara sampel dan populasinya. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kedua data variabel penelitian terdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Linearity		Deviation from linearity		Keterangan
	F	Sig (p)	F	Sig (p)	
<i>Organizational citizenship behavior</i> dan kecerdasan emosional	63,866	0,000	2,568	0,07	Linear

Berdasarkan Tabel 4 nilai $F_{linearity}$ adalah 63,866 dan taraf signifikansi (p) adalah 0,000 ($p < 0,05$). Sementara itu, nilai $F_{deviation\ from\ Linearity}$ adalah 2,586 dan taraf signifikansinya (p) sebesar 0,07 ($p > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosi memiliki hubungan linear.

Uji hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini diuji menggunakan analisis *product moment*. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai r sebesar 0,659 dengan taraf signifikan 0,000. Artinya hipotesis diterima dan terdapat hubungan yang positif dimana $p < 0,01$ yang sangat signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan kecerdasan emosional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Fityana & Sawitri (2018) dan Ziaee dkk, (2013) yang menyatakan bahwa kecerdasan, kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan pada *organizational citizenship behavior*. Dalam penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 0,434 yang berarti bahwa sumbangan variabel kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 43,4 %. Artinya, kecerdasan emosi memberikan sumbangan efektif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat, yang berarti kecerdasan emosi memberikan kontribusi cukup besar pada *organizational citizenship behavior*. Didukung hasil penelitian Ariati dkk (2012) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi memberikan kontribusi yang besar terhadap *organizational citizenship behavior* yaitu sebesar 55,9%. Beberapa variabel yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* dan sudah pernah diteliti sebelumnya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, , quality of work life, dan work engagement (Nurafia, 2019); (Saqila, 2021); dan (Wulandari, 2021).

Berdasarkan hasil kategorisasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan karyawan yang diteliti, terdapat 18 perawat (30%) memiliki *organizational citizenship behavior* rendah, terdapat 30 perawat (80%) memiliki *organizational*

citizenship behavior sedang, dan 12 perawat (20%) memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi. Berdasarkan hasil dari tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* di RS Rajawali Citra Yogyakarta termasuk dalam kategori sedang menuju rendah dengan persentase 50%. Hal ini berarti bahwa perilaku sukarela bukan suatu tindakan yang muncul akibat keterpaksaan perawat untuk mengedepankan kepentingan organisasi sudah cukup baik.

Hasil kategorisasi kecerdasan emosional dari 60 subjek penelitian terdapat terdapat 4 perawat (6,67%) memiliki kecerdasan emosional rendah, 44 perawat (73,33%) memiliki kecerdasan emosional sedang, dan 12 perawat (20%) memiliki kecerdasan emosional tinggi. Sebagian besar perawat di RS Rajawali Citra termasuk dalam kategori sedang. Hal ini berarti bahwa perasaan positif yang dimiliki perawat sebagai hasil dari penilaian yang sesuai dengan kondisi perasaan yang cukup baik. Individu yang memiliki kemampuan lebih dalam mengenali emosi sendiri dan mampu mengenali emosi orang lain (kecerdasan emosional tinggi) akan membantu dalam hubungan interpersonal. Pada akhirnya, individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan diikuti dengan munculnya *organizational citizenship behavior* yang tinggi (Fiftyana dan Sawitri, 2018)

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini, uji hipotesis hasil analisis didapatkan nilai r sebesar 0,659 dengan taraf signifikan 0,000. Berarti hipotesis penelitian ini diterima dan ada hubungan yang positif sangat signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan kecerdasan emosional, dimana $p < 0,01$. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* perawat. Kecerdasan emosi memberikan sumbangan sebesar 32,15% terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian, kecerdasan emosi memberikan kontribusi bagi *organizational citizenship behavior* pada perawat Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior* pada perawat dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin rendah juga *organizational citizenship behavior* pada perawat, dengan kontribusi kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 43,4% terhadap *organizational citizenship behavior*.

REFERENSI

- Ariati, W, S., & Endah, M. (2012). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1), 19-27.
- Castro, C.B., Armario, E.M., & Ruiz, D. M. (2004). The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15, (1), 27-53. <https://doi.org/10.1108/09564230410523321>
- Fiftyana, B.S., & Sawitri, D.R (2018). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 7(1), 397-405
- Fitria. R.M., Dewi.R.S, & Febriana. S.K.T (2015). Peranan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat. *Jurnal Ecopsy*,7(1), 8-12. DOI : 10.20527/ecopsy.v2i1.510
- Goleman, D. (2000). Emotional Intelligence (terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2006). *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence: Mengapa emotional intelligence lebih penting daripada Intellectual Quotient*. Alih Bahasa: Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goudarzvandchegini, M., Gilaninia, S., & Abdesonboli, R., (2011). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior Case Study: Rasht Public Hospitals. *International Journal of Business Administration*, 2(4), 42-49. : <http://dx.doi.org/10.5430/ijba.v2n4p42>
- Ibrahim. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behaviour dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu. Universitas Tadulako. *eJurnal Katalogis*, 1(1), 136-146.
- Jacqueline, A.M., & Shaphiro, C. (2002). A Psychological contract perspective on Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 927-946. <https://doi.org/10.1002/job.173>
- Jung, H. S., and Hye, H. Y. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors 91 among food and beverage employees in a deluxe hotel. Seoul. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 369-378.

- Kaihatu.,T.S & Djati.,S.P (2016). Organizational Citizenship Behavior (OCB), Service Quality, And Patient Satisfaction: A Case Study of The Nurse in Private Hospitals of Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 213-227. <https://www.researchgate.net/publication/320002476>
- Kolade, O. J., Oluseye, O. O., Omotayo, O. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Competitiveness*, 6(1), 36-49. DOI: 10.7441/joc.2014.01.03.
- Masruroh, D., & Himam, F. (2014). *Peranan Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational citizenship behavior Perawat*. [Tesis, Universitas Gadjah Mada] Repository UGM. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/70442>
- Meyer, J. (2000). EQ dan Kesuksesan Kerja. [http:// www.e-psikologi.com](http://www.e-psikologi.com).
- Nufaria, S.T., Syansudduha, & Rahman, U. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) DI Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba . *Jurnal Idaraah*, 3(2), 220-226
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizensh Ip Behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior its nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publication Offset.
- Prabowo, A. (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening. *92 Diponegoro Journal of Management*, 3(4)
- Prabowo, A., & Djastuti, I (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat RSUP Dr. Kariadi Semarang). Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 3(4), 1-15
- Robbins, Stephen, P. (2006). *Perilaku Organisasi: Konsep kontroversi, aplikasi, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Prehalindo
- Runtu, D. & Widyarini, M. (2009). Iklim organisasi, stres kerja, dan kepuasan kerja pada perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Gunadarma*, 2(2), 98-128. <https://doi.org/10.35760/psi>
- Sahrah, A. (2017). Perceive Organizational Support dan Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit. *InSight*, 19(1), 40-56

- Sumiyarsih, Mujiasih. E, & Ariati. J (2012). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang . Jurnal Psikologi Undip Vol. 11, No.1, April 2012. <https://doi.org/10.14710/jpu.11.1.9>
- Trihandini, F.M. (2005). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Diponegoro Semarang. <http://undip.ac.id>. Diunduh tanggal 24 November 2012.
- Wulandari, G.V. (2021) Pengaruh Quality of Work Life Dan Work Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT. Bank Central Asia, Tbk KCU Depok.. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(3), 256-265.
- Ziaee, A., Aghaei, N., Abdi, K., & Bagheri, M. (2013). Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Sport and Youth Head Offices of Western States of Iran. *International Journal of Advanced Scientific and Technical Research*, 6(3), 564-576. <http://www.rpublication.com/ijst/index.html>