

KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI

Shinta Salsabila Nasution¹, Alvin Fahlevi²

^{1,2} Manajemen, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia,

Email : shintasalsaa@gmail.com, alvinfahlevi@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of Emotional Intelligence, Motivation and Organizational Citizenship Behavior on employee work effectiveness (a case study at the Control and Order Division of the Medan City Department of Transportation). The sample used in this study were 104 employees at the Medan City Transportation Agency. This research was conducted at the Medan City Transportation Service Office, which is located at Jalan Imam Bonjol No.61 Suka Damai, Medan Polonia, Medan City, North Sumatra 20157. This research is planned from March 2020 to May 2020.

The Emotional Intelligence variable has a t-count value of 8,962, which means that the t-count is greater than the t-table value which is 1.9837 and has a sig value. t for emotional intelligence variable of 0.000 is smaller than alpha of 0.05. This shows that the emotional intelligence variable has a positive influence on the effectiveness of employees at the Medan City Transportation Agency. Then the alternative hypothesis is accepted. The motivation variable has a t-count value of 4,439 which means that the t-count is greater than the t-table value of 1.9837 and has a sig value. t for the motivation variable of 0.013 is smaller than the alpha of 0.05. This shows that the motivation variable has a positive influence on the effectiveness of employees at the Medan City Transportation Agency. Then the alternative hypothesis is accepted. The Organizational Citizenship Behavior variable has a t-count value of 3.128, which means that the t-count is greater than the t-table value of 1.9837 and has a sig value. t for the Organizational Citizenship Behavior variable is 0.002 smaller than the alpha of 0.05. This shows that the Organizational Citizenship Behavior variable has a positive influence on the effectiveness of employees at the Dinas Perhubungan Kota Medan. Then the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: *Emotional Intelligence, Employee Effectiveness, Motivation, Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

Faktor kemampuan sumber daya aparatur pemerintah terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan ability (*knowledge + skill*), sedangkan faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) sumber daya aparatur pemerintah dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan sumber daya aparatur pemerintah dengan terarah untuk mencapai tujuan pemerintah, yakni *good governance* atau kepemimpinan yang baik. Faktor faktor psikologis juga berpengaruh pada kemampuan seseorang didalam organisasi diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi, yang kesemuanya itu erat kaitannya dengan istilah Kecerdasan Emosional.

Perilaku extra-role di dalam organisasi dikenal dengan istilah Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu. Satwika & Himam (2014).

Dinas Perhubungan Kota Medan merupakan salah satu instansi pemerintah atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang bergerak di bidang pelayanan jasa masyarakat. Ruang lingkup instansi tersebut mencakup pelayanan jasa keselamatan, jasa transportasi udara, darat dan sungai khususnya kapasitas jalan raya, arus kendaraan di jalan raya diseluruh wilayah kota Medan yang kemudian akan memberikan kenyamanan pada masyarakat kota Medan.

Tujuan dari penelitian ialah mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (DALTIB) Dinas Perhubungan Kota Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Kerja

Menurut Sutarto (2012) Efektivitas kerja adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Menurut Karta Wiguna (2010) Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan.

Kecerdasan Emosional

Menurut Wulan (2011) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menyadari emosi dan perasaannya sendiri di samping mengerti apa yang dirasakan oleh orang lain, memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosinya, serta menggunakan perasaannya dalam berpikir dan bertindak laku.

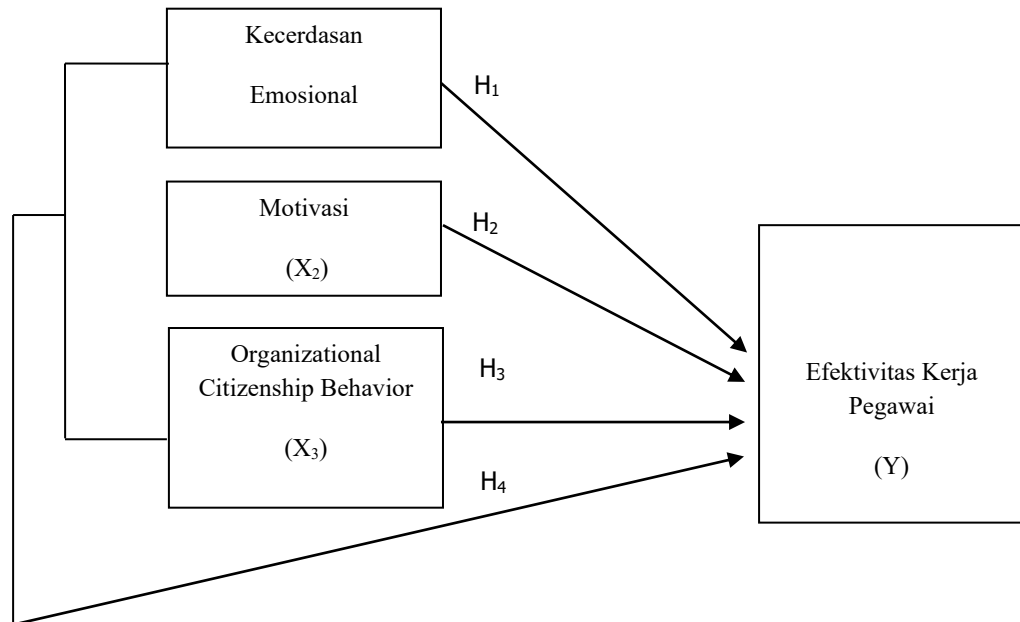
Menurut Goleman (2015) emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak dan rencana seketika untuk mengatasi suatu masalah. Akar kata emosi adalah *movere* yang artinya menggerakkan, bergerak, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Motivasi

Menurut Darmawan (2013) motivasi adalah keadaan jiwa yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan seseorang yang kelak mengarahkan serta menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan pribadi masing-masing anggota. Motivasi didefinisikan tiga komponen utamanya yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan.

Organizational Citizenship Behavior

Menurut Titisari (2014) mendefinisikan bahwa: "Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Titisari (2014) yang mengusulkan konstruksi dari Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu: "Perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran". Dalam penelitian Djati Titisari (2014) mengungkapkan bahwa: "Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, di mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan".



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

H₁= Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (DALTIM) Dinas Perhubungan Kota Medan).

H₂= Motivasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (DALTIM) Dinas Perhubungan Kota Medan).

H₃= Organizational Citizenship Behavior berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (DALTIM) Dinas Perhubungan Kota Medan).

H₄= Kecerdasan Emosional, Motivasi, Organizational Citizenship Behavior berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (DALTIM) Dinas Perhubungan Kota Medan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bagian Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No.61 Suka Damai, Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20157. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh menggunakan metode angket. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian pengendalian dan ketertiban (DALTIM) Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan yang berjumlah 140 orang. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 104 orang pegawai. Cara penarikan sampel juga menggunakan sampel dengan acak sederhana atau biasa disebut teknik random sampling. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan software SPSS untuk uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi

uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedasitisitas, uji hipotesis meliputi uji interaksi meliputi uji F dan uji t.

HASIL dan PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Wanita	57	50,4
	Pria	56	49,6
Usia	< 25 Tahun	38	36,5
	26 - 40 Tahun	54	51,9
	> 41 Tahun	12	11,5
Lama Bekerja	< 3 Tahun	30	28,8
	4 -5 Tahun	35	33,7
	> 6 Tahun	39	37,5
Tingkat Pendidikan	SMA	55	52,9
	D3	21	20,2
	S1-S2	28	26,9

Sumber: Data Primer

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Reliabilitas
Kecerdasan Emosional	0.823	0.60	Reliabel
Motivasi	0.832	0.60	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.812	0.60	Reliabel
Efektivitas Pegawai	0.821	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, (2020)

Berdasarkan pada kolom *Cronbach's Alpha* di atas menunjukkan bahwa nilai tersebut *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60 yang artinya pernyataan pada Kecerdasan Emosional, Motivasi, *Organizational Citizenship Behavior* dan Efektivitas Pegawai dinyatakan reliabel dan layak untuk di uji.

Uji Normalitas

3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	.874
Asymp. Sig. (2-tailed)	.430

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil uji di atas, *Kolmogorov-Smirnov Test* adalah pengujian lain dalam uji normalitas yang menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.430 lebih besar dari *alpha* (0.05), sehingga disimpulkan bahwa sebaran data terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil 4. Uji Multikolinieritas

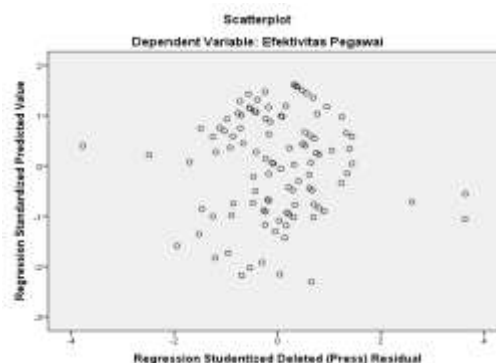
<i>Coefficients^a</i>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kecerdasan Emosional	.559	1.789
1 Motivasi	.437	2.287
Organizational Citizenship Behavior	.373	2.681

a. Dependent Variable: Efektivitas Pegawai

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel multikolinieritas di atas nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional, Motivasi, *Organizational Citizenship Behavior* dan Efektivitas Pegawai tidak terjadi multikolinieritas pada setiap pernyataan yang disebarkan.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedasitas

Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t

<i>Coefficients^a</i>		
Model	t	Sig.
(Constant)	.410	.683
1 Kecerdasan Emosional	8.962	.000
Motivasi	4.439	.013
Organizational Citizenship Behavior	3.128	.002

a. Dependent Variable: Efektivitas Pegawai

Sumber: Data Primer Diolah

Pada penelitian ini menggunakan uji t dengan $df = n - 3$ atau $df = 101$ dan tingkat signifikansi (α) = 5% maka diperoleh t tabel sebesar 1.9837. berdasarkan tabel diatas

diperoleh bahwa Variabel Kecerdasan Emosional, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan.

Uji F (Simultan)

Tabel 6. Hasil Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	1476.292	3	492.097	69.459	.000 ^b
<i>Residual</i>	708.467	100	7.085		
<i>Total</i>	2184.760	103			

a. *Dependent Variable: Efektivitas Pegawai*

b. *Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Kecerdasan Emosional, Motivasi*

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan tabel di atas disimpulkan bahwa hasil uji hipotesis simultan dari tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai F-hitung = 69.459 dan signifikansi (*p-value*) = 0,000, dapat disimpulkan bahwa F-hitung (69.459) lebih besar dari F-tabel (2.69) dan *p-value* (0,000) lebih kecil dari sig- α = (0,05). Maka hipotesis alternatif diterima dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kecerdasan Emosional, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama mempengaruhi Efektivitas Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan.

Pembahasan

Kecerdasan Emosional Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Efektivitas Pegawai

Variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara positif terhadap efektivitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Maka kecerdasan emosional dapat sebagai penentu efektivitas pegawai. Hal ini dapat dilihat melalui kesadaran diri pegawai, dapat mengatur diri, mengenali emosi pribadi maupun orang lain dan memiliki ketrampilan sosial. Hal ini sejalan dengan penelitian Goleman (2015: 7) emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak dan rencana seketika untuk mengatasi suatu masalah.

Motivasi Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Efektivitas Pegawai

Motivasi memiliki pengaruh secara positif terhadap efektivitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Hal ini dilihat melalui daya dorongan pada pegawai, kemauan untuk saling memotivasi, membentuk keahlian bagi para pegawai, membentuk ketrampilan, memiliki tanggung jawab yang tinggi, menjalankan kewajiban serta mengetahui tujuan dalam bekerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian Soleka (2014) Motivasi mempengaruhi efektivitas kerja pada penelitian nya bersifat positif, soleka menggunakan teori Darmawan (2013: 41) motivasi adalah keadaan jiwa yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan seseorang yang kelak mengarahkan serta menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan pribadi masing-masing anggota. Karta Wiguna (2010:15) Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan.

***Organizational Citizenship Behavior* Memiliki Pengaruh Positif terhadap Efektivitas Kerja**

Organizational Citizenship Behavior memiliki pengaruh secara positif terhadap efektivitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Hal ini sejalan dengan penelitian Titisari (2014) *Organizational* berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas kerja pegawai. Dengan mengambil teori Menurut Titisari (2014:5) mendefinisikan bahwa: “*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Ravianto (2014:11) efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Kecerdasan Emosional, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* Memiliki Pengaruh Positif terhadap Efektivitas Pegawai

Kecerdasan Emosional, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama dapat mempengaruhi Efektivitas Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional, motivasi dan *organizational citizenship behavior* akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan (senang, bersemangat, aktif, percaya diri) sehingga menunjukkan kecenderungan membantu rekan kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian Siagian (2012) Efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat Sedarmayanti (2011).

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Secara parsial, Kecerdasan emosional (X_1), Motivasi (X_2), *Organizational Citizenship Behavior* (X_3) memiliki pengaruh secara positif terhadap efektivitas pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan sehingga hipotesis alternatif diterima. Begitu juga dengan uji simultan dimana diperoleh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama mempengaruhi Efektivitas Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Medan.

Keterbatasan

Kecerdasan emosional, Motivasi, *Organizational Citizenship Behavior* lebih cenderung mengarah kepada faktor psikologis, dalam penelitian ini memiliki keterbatasan tidak digunakan wawancara mendalam kepada sampel mengenai variabel yang diangkat dalam penelitian ini.

Saran

Pada Bagian Pengendalian dan Ketertiban (Daltib) agar memperhatikan kecerdasan emosional, motivasi, *organizational citizenship behavior* terhadap efektivitas kerja pegawai sehingga pegawai dapat memaksimalkan dan mengoptimalkan cara kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Didit, Darmawan. (2013). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. PT. Temprina Media Grafika. Surabaya.
- Goleman, Daniel. (2015). *Kecerdasan Emosional Pemimpin Transformasional*. Surabaya. Pustaka Ilmu.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BP FE.
- Kadarisman, M. (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Purnamie Titisari. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : Mitra wacana media.
- Sutarto. (2012). *Dasar-Dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta
- Siagian, Sondang P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ketiga*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Wiguna, Karta. (2012). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.