

**Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan
Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada
Supermarket Citra Siantan di Pontianak**

Miranda

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Dharma Pontianak
email: mirandamirandaa04@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the influence of emotional intelligence, organizational citizenship behavior, and organizational commitment on employee performance at the Citra Siantan Supermarket in Pontianak. The research used an associative approach, using a questionnaire as the data collection method. The measurement scale used was a Likert scale. The population in this study was 55 employees, and the sampling technique used was saturated sampling. The data obtained were tested using SPSS version 23 software. The data testing methods used were validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linearity, multiple linear regression, coefficient of determination, f-test, and t-test. The results showed that (1) emotional intelligence had a positive and significant effect on employee performance, (2) organizational citizenship behavior had a positive and significant effect on employee performance, (3) organizational commitment had a positive and significant effect on employee performance, (4) emotional intelligence, organizational citizenship behavior, and organizational commitment simultaneously had a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *emotional intelligence, organizational citizenship behavior, organizational commitment, employee performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 55 karyawan dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Data yang diperoleh akan diuji menggunakan program *software* SPSS versi 23. Metode pengujian data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolaritas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji f, uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (4) kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi, kinerja karyawan

A. PENDAHULUAN

Perusahaan mempunyai sumber penggerak agar segala aktivitas operasional berjalan sesuai yang diharapkan. Sumber penggerak tersebut merupakan tenaga kerja yang bersumber dari “manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi” (Sutrisno, 2017: 4). Tenaga kerja tidak hanya menjadi alasan sebuah perusahaan mampu bertahan, tetapi juga sebagai wujud kesuksesan dalam mencapai tujuan.

Kecerdasan emosional akan memudahkan karyawan dalam menangani masalah pekerjaan, ini disebabkan karyawan mampu berpikir lebih bijak dalam mengambil

keputusan. Selain itu, kecerdasan emosional juga mampu menciptakan produktivitas karyawan yang lebih baik. Oleh sebab itu, setiap individu yang mempunyai kecerdasan emosional cenderung mampu bersikap lebih tenang dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Pada akhirnya, kepintaran tidak hanya diukur dari kecerdasan intelektual saja, namun juga dilihat dari tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki setiap individu itu sendiri.

Perilaku *organizational citizenship behavior* tanpa disadari berperan penting dalam membangun interaksi yang baik antar karyawan dan mengurangi berbagai masalah hingga konflik dalam organisasi. Hal ini disebabkan oleh keinginan karyawan untuk bertindak secara sukarela untuk mengerjakan sesuatu di luar dari yang diperintahkan, sehingga tindakan itu juga bisa berupa perilaku menolong sesama rekan kerja.

Komitmen organisasi sangat penting bagi perusahaan dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik karena tidak terdapat keinginan karyawan untuk keluar. Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang menghasilkan pernyataan bahwa “semakin karyawan merasa dirinya telah menerima tujuan dan nilai-nilai yang ada dalam perusahaan serta keinginan kuat untuk tetap setia pada perusahaan, maka hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik” (Putra, Prihatini, & Priyono, 2020: 27).

Berdasarkan penjabaran tiga faktor di atas dengan dukungan buku dan studi terdahulu, penelitian ini ingin mengukur pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dapat dilakukan atas dasar fakta pendukung dari studi terdahulu oleh beberapa peneliti. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Widodo, Sunaryo, & Khoirul (2019) mengenai “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, dan *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Muamalat Cabang Malang”. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *organizational citizenship behaviour* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beberapa faktor yang sudah dibahas di atas sama-sama penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Setiap perusahaan pastinya menginginkan kinerja terbaik dari karyawannya, dengan penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai peningkatan kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi. Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam pelayanan karena setiap pelanggan menginginkan pelayanan terbaik agar dapat mendorong keinginan datang kembali dan menciptakan kepercayaan dengan supermarket. Selain itu, peningkatan *organizational citizenship behavior* juga penting untuk meningkatkan kontribusi lebih karyawan terhadap supermarket, seperti dengan saling membantu dalam bekerja serta memperhatikan setiap hal yang tidak sesuai dalam supermarket. Sama halnya dengan kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi juga dibutuhkan supermarket untuk mempertahankan karyawan agar tetap bekerja dan memberikan kinerja terbaik.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer melalui penelitian serta teori, keduanya mengusulkan agar kecerdasan emosional menekankan empat komponen kognitif yaitu suatu kapasitas untuk mempresepsikan emosi, untuk mengintegrasikannya dalam pikiran, untuk memahaminya dan mengelolanya secara efektif (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2007: 131). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan, dapat mengatur

suasana hati, memastikan beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Goleman, 2024: 43).

- a. Goleman (2024: 272-273) menyatakan bahwa terdapat beberapa unsur utama kemampuan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional yaitu sebagai berikut:
- b. Keyakinan: Merupakan perasaan pengendalian atau penguasaan seseorang terhadap tubuh, perilaku, dan dunia.
- c. Rasa ingin tahu: Merupakan perasaan ingin mengetahui lebih mengenai segala sesuatu yang bersifat positif dan menimbulkan kesenangan.
- d. Niat: Merupakan hasrat untuk berhasil dan bertindak berdasarkan niat itu dengan tekun.
- e. Kendali diri: Kemampuan untuk menyesuaikan dan mengendalikan tindakan sendiri.
- f. Keterkaitan: Kemampuan dalam melibatkan diri dengan orang lain melalui perasaan saling memahami.
- g. Kecakapan berkomunikasi: Kemampuan verbal manusia untuk bertukar gagasan, perasaan, dan konsep dengan orang lain.
- h. Kooperatif: Kemampuan menyesuaikan kebutuhan sendiri dengan kebutuhan orang lain dalam suatu kegiatan kelompok.

Untuk mengukur kecerdasan emosional, Goleman (2024: 55-57) mengungkapkan terdapat lima indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Mengenali emosi sendiri: Kesadaran diri untuk mengenali perasaan saat perasaan itu terjadi. Orang yang mempunyai keyakinan lebih tentang perasaannya, akan mempunyai kepekaan lebih terhadap perasaan mereka yang sesungguhnya atas pengambilan keputusan masalah pribadi.
- b. Mengelola emosi: Menangani perasaan agar perasaan dapat diungkap dengan sesuai adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Orang-orang yang buruk dalam keterampilan ini akan terus-menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.
- c. Memotivasi diri sendiri: Mengendalikan emosional diri, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati merupakan landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Selain itu, dengan mampu menyesuaikan diri dalam "flow" memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apa pun yang dikerjakan.
- d. Mengenali emosi orang lain: Empati merupakan kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan hal yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan: Ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antarpribadi. Orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun karena mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

2. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ (1988: 4) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu yang bersifat bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan mendorong fungsi organisasi yang efektif. Organ (1988: 6-7) menjelaskan bahwa untuk membedakan antara organisasi yang efektif dan tidak efektif, perhatikan bagaimana OCB dapat dikaitkan dengan dimensi tersebut. Pertama-tama, organisasi yang efektif cukup efisien dalam proses mengubah sumber daya menjadi produk

atau layanan yang sudah jadi. Kedua, organisasi yang efektif memiliki kemampuan untuk menghemat sumber daya yang dibutuhkan.

Terdapat lima dimensi *organizational citizenship behavior* yang dikemukakan oleh Organ (1988: 8-13), yaitu:

- a. *Altruism* (Perilaku membantu): Perilaku bersifat sukarela yang berupa perilaku membantu orang lain baik menyangkut tugas ataupun masalah yang berhubungan dengan organisasi.
- b. *Courtesy* (Kesopanan): Sebagai upaya yang dilakukan karyawan untuk mencegah masalah-masalah antar individu. Mencakup tindakan seperti "berkomunikasi" dengan pihak-pihak yang pekerjaannya akan terpengaruh oleh keputusan seseorang. Tindakan tersebut bisa berupa mengingatkan, menyampaikan informasi, konsultasi, dan pengarahan.
- c. *Sportsmanship* (Sikap sportif): Karyawan yang memiliki perilaku sportivitas cenderung tidak mengeluh, dengan hal-hal kecil, menoleransi segala keadaan yang kurang sesuai, dan tidak membesar-besarkan masalah di dalam organisasi.
- d. *Conscientiousness* (Ketekunan): Perilaku anggota organisasi yang melaksanakan peran tertentu jauh melampaui tingkat minimum yang diprasyarkan. Misalnya memperhatikan kehadiran rutin yang merupakan kewajiban kontraktual yang jelas bagi siapa pun yang menerima gaji.
- e. *Civic virtue* (Kebajikan anggota): Merupakan perilaku keterlibatan karyawan dalam organisasi seperti menghadiri rapat, membahas isu-isu dalam organisasi, memberikan suara dengan dasar pengetahuan agar dapat memberikan masukan yang bijak, dan berpartisipasi dalam berbicara di forum organisasi dengan bahasa yang tepat.

Menurut Podsakoff & MacKenzie (1997: 136-137), terdapat beberapa alasan *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

- a. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas rekan kerja. Karyawan yang membantu rekan kerja lain dalam mempelajari seluk-beluk pekerjaan akan membantu rekan kerja tersebut menjadi karyawan yang lebih produktif.
- b. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas manajerial. Manajer menerima saran atau umpan balik yang bermanfaat mengenai ide-ide untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
- c. *Organizational citizenship behavior* menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif. Apabila karyawan saling membantu dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, manajer tidak perlu memberikan bantuan, sehingga manajer dapat menghabiskan lebih banyak waktu untuk tugas-tugas yang produktif, seperti perencanaan.
- d. *Organizational citizenship behavior* dapat mengurangi kebutuhan sumber daya yang terbatas untuk memelihara fungsi kelompok. Melalui perilaku menolong antar karyawan akan meningkatkan semangat, moral, dan kekompakan tim, sehingga mengurangi kebutuhan anggota kelompok atau manajer untuk menghabiskan energi dan waktu pada fungsi pemeliharaan kelompok.
- e. *Organizational citizenship behavior* berfungsi sebagai sarana yang efektif untuk mengoordinasikan kegiatan antar anggota tim dan antar kelompok kerja. Dengan menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam rapat unit kerja serta secara sukarela membantu koordinasi di antara anggota tim akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
- f. *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam menarik dan mempertahankan orang-orang terbaik. Ketika karyawan mendukung dan mempromosikan organisasi kepada orang luar dan berkontribusi pada reputasi yang

baik (kesetiaan organisasi), organisasi akan tampak lebih menarik bagi calon pekerja yang baik.

- g. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, Menggantikan rekan kerja yang tidak hadir atau yang memiliki beban kerja berat dapat membantu meningkatkan stabilitas kinerja unit kerja. Karyawan yang teliti cenderung mempertahankan tingkat *output* yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas dalam kinerja unit kerja.
- h. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan Karyawan yang berhubungan erat dengan pasar, secara sukarela memberikan informasi tentang perubahan lingkungan dan memberikan saran tentang cara membantu organisasi untuk beradaptasi. Karyawan yang menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam rapat dapat membantu penyebaran informasi dalam organisasi, sehingga meningkatkan daya tanggap.

3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan kondisi psikologis yang mencerminkan keinginan, kebutuhan, dan kewajiban untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Allen & Meyer, 1991: 63). Komitmen lebih dari sekedar mekanisme untuk mengurangi pergantian karyawan, terdapat dampak lain yang mungkin ditimbulkan oleh upaya peningkatan komitmen terhadap karyawan, termasuk kesejahteraan pribadi dan kemauan mereka untuk bekerja menuju pencapaian tujuan organisasi (Allen & Meyer, 1991: 83).

Menurut Allen & Meyer (1991: 67), komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis, memiliki tiga dimensi yang mencerminkan keinginan (komitmen afektif), kebutuhan (komitmen berkelanjutan), dan kewajiban (komitmen normatif) untuk mempertahankan pekerjaan di suatu organisasi. Ketiga dimensi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Komitmen afektif: Komitmen afektif mengacu pada keterikatan emosional karyawan terhadap, identifikasi dengan, dan keterlibatan dalam organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat melanjutkan pekerjaan dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya.
- b. Komitmen berkelanjutan: Komitmen berkelanjutan mengacu pada kesadaran akan biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi. Karyawan yang hubungan utamanya dengan organisasi didasarkan pada komitmen berkelanjutan tetap bertahan karena mereka perlu melakukannya.
- c. Komitmen normative: Komitmen normatif mencerminkan perasaan berkewajiban untuk melanjutkan pekerjaan. Karyawan dengan tingkat komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap berada dalam organisasi.

Terdapat beberapa cara paling menonjol dalam upaya membangun komitmen organisasi yang dikemukakan oleh McShane & Glinow (2010: 113), yaitu sebagai berikut:

- a. *Justice and support* (keadilan dan dukungan): Komitmen afektif akan lebih tinggi dalam organisasi yang memenuhi kewajiban mereka kepada karyawan dan mematuhi nilai-nilai kemanusiaan seperti keadilan, kesopanan, pengampunan, serta integritas moral. Organisasi yang mendukung kesejahteraan karyawan cenderung menumbuhkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi sebagai balasannya.
- b. *Shared value* (nilai-nilai bersama): Pengertian komitmen afektif mengacu pada identifikasi karyawan dan organisasi, dan identifikasi tersebut tertinggi jika karyawan percaya nilai-nilai mereka sesuai dengan nilai-nilai dominan organisasi. Karyawan akan mengalami lebih banyak kenyamanan dan dapat diduga ketika karyawan menyetujui nilai-nilai yang mendasari keputusan perusahaan. Kenyamanan ini meningkatkan motivasi mereka untuk tetap bersama organisasi.
- c. *Trust* (kepercayaan): Kepercayaan mengacu pada harapan positif yang dimiliki seseorang terhadap orang atau kelompok dalam situasi yang melibatkan risiko.

Karyawan mengidentifikasi dan merasa berkewajiban untuk bekerja untuk sebuah organisasi hanya ketika mereka mempercayai para pemimpinnya. Ini menjelaskan mengapa pemutusan hubungan kerja merupakan salah satu hal yang berdampak besar pada organisasi dan dengan kurangnya keamanan kerja, organisasi juga mengurangi kepercayaan karyawan terhadap pemberi kerja dan hubungan kerja.

- d. *Organizational comprehension* (pemahaman organisasi): Pemahaman organisasi mengacu pada seberapa baik karyawan memahami organisasi, termasuk arah strategisnya, dinamika sosial, dan tata letak fisiknya. Hal ini didukung dengan memberikan informasi dan kesempatan kepada karyawan untuk terus mengikuti perkembangan acara organisasi, berinteraksi dengan rekan kerja, menemukan apa yang terjadi di berbagai bagian organisasi, dan mempelajari sejarah serta rencana masa depan organisasi.
- e. *Employee involvement* (keterlibatan karyawan): Keterlibatan karyawan meningkatkan komitmen afektif dengan memperkuat identitas sosial karyawan dengan organisasi. Karyawan merasa bahwa mereka adalah bagian dari organisasi ketika mereka berpartisipasi dalam segala keputusan yang menentukan masa depan organisasi.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi kepadanya (Mangkunegara, 2017: 67). Definisi kinerja lainnya dijelaskan oleh ahli lain seperti menurut Wibowo (2014: 7) bahwa kinerja “berasal dari definisi *performance* yaitu hasil kerja atau prestasi kerja, tetapi sebenarnya kinerja bukan hanya sebagai sebuah hasil kerja namun mempunyai makna lain yaitu bagaimana proses pekerjaan berlangsung”. Tujuan kinerja adalah “menyesuaikan harapan kinerja individu dengan organisasi” (Wibowo, 2014: 44).

Menurut Mangkunegara (2017: 75), pengukuran kinerja dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja: Indikator ini mencakup beberapa hal yaitu, ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan yang berhubungan dengan pekerjaan para karyawan.
- b. Kuantitas kerja: Merupakan *output* yang perlu diperhatikan, tidak hanya *ouput* rutin, tetapi juga mengenai kecepatan dalam menyelesaikan kerja atau disebut “*extra*”.
- c. Dapat tidaknya diandalkan: Mengukur kinerja karyawan dengan memperhatikan pekerja dalam mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan.
- d. Sikap: Mengukur kinerja melalui sikap karyawan terhadap perusahaan, pegawai lain, dan pekerjaan serta kerja sama.

5. Hipotesis

- H₁: Terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
- H₂: Terdapat pengaruh signifikan antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
- H₃: Terdapat pengaruh signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
- H₄: Terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data

menggunakan kuesioner dan studi dokumenter. Populasi yang digunakan dalam penelitian berjumlah 55 karyawan Supermarket Citra Siantan di Pontianak. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga sampel yang dipakai adalah sebanyak 55 karyawan. Data yang diperoleh akan diuji menggunakan program *software* SPSS versi 23. Metode pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F, dan uji t.

D. PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Output SPSS menghasilkan nilai R hitung yang akan di bandingkan dengan nilai R tabel. Berdasarkan rumus $DF = n - 2$, diperoleh DF sebesar 53, sehingga pada tingkat signifikansi 0,05 dapat diketahui bahwa nilai R tabel adalah 0,2656. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 1, dapat dinyatakan bahwa semua indikator dinyatakan valid.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Validitas
Kecerdasan emosional	X1.1	0,522	0,2656	VALID
	X1.2	0,557	0,2656	VALID
	X1.3	0,354	0,2656	VALID
	X1.4	0,540	0,2656	VALID
	X1.5	0,636	0,2656	VALID
	X1.6	0,585	0,2656	VALID
	X1.7	0,599	0,2656	VALID
	X1.8	0,306	0,2656	VALID
	X1.9	0,681	0,2656	VALID
	X1.10	0,695	0,2656	VALID
Organizational citizenship behavior	X2.1	0,703	0,2656	VALID
	X2.2	0,555	0,2656	VALID
	X2.3	0,624	0,2656	VALID
	X2.4	0,728	0,2656	VALID
	X2.5	0,694	0,2656	VALID
	X2.6	0,752	0,2656	VALID
	X2.7	0,707	0,2656	VALID
	X2.8	0,393	0,2656	VALID
	X2.9	0,349	0,2656	VALID
	X2.10	0,578	0,2656	VALID
Komitmen organisasi	X3.1	0,635	0,2656	VALID
	X3.2	0,625	0,2656	VALID
	X3.3	0,627	0,2656	VALID
	X3.4	0,695	0,2656	VALID
	X3.5	0,480	0,2656	VALID
	X3.6	0,490	0,2656	VALID
Kinerja karyawan	Y1.1	0,685	0,2656	VALID
	Y1.2	0,438	0,2656	VALID
	Y1.3	0,709	0,2656	VALID
	Y1.4	0,482	0,2656	VALID
	Y1.5	0,586	0,2656	VALID
	Y1.6	0,655	0,2656	VALID
	Y1.7	0,719	0,2656	VALID
	Y1.8	0,454	0,2656	VALID

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23, 2024

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji, dapat diketahui bahwa ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel, ini sejalan dengan pendapat dari Ghozali (2016: 47) yang mengungkapkan bahwa “nilai *cronbach alpha* reliabel adalah melebihi 0,60”. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

TABEL 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha
Variabel kecerdasan emosional (X1)	0,745
Variabel <i>organizational citizenship behavior</i> (X2)	0,819
Variabel komitmen organisasi (X3)	0,631
Variabel kinerja karyawan (Y)	0,738

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23, 2024

3. Uji Normalitas

Data dapat dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Kolmogoroc-Smirnov* (K-S) lebih dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, nilai signifikansi pada uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 yang mana ini lebih besar dari nilai 0,05. Maka, dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal dan model regresi memenuhi persyaratan uji normalitas.

4. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah model regresi mengalami gejala multikolinearitas, dapat dilihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau *tolerance*. Hasil uji menunjukkan bahwa dari ketiga variabel bebas tersebut tidak ada yang mempunyai nilai *tolerance* kurang dari 0,10 sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi korelasi antara variabel kecerdasan emosional (X₁), *organizational citizenship behavior* (X₂), dan komitmen organisasi (X₃). Ini sama halnya dengan nilai VIF untuk ketiga variabel bebas diatas yang tidak memiliki nilai VIF lebih dari 10, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan metode uji *glejser* dengan ketentuan nilai signifikansi lebih dari 0,05 agar tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel kecerdasan emosional adalah 0,985, *organizational citizenship behavior* sebesar 0,602, dan komitmen organisasi sebesar 0,462. Semua nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

6. Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan, maka dapat dilihat pada nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi secara *Linearity* > 0,05 maka tidak terdapat hubungan linear dan jika nilai signifikansi secara *Linearity* < 0,05 maka terdapat hubungan linear. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa nilai signifikansi secara *Linearity* untuk ketiga variabel secara berurutan adalah sebesar 0,016, 0,000, dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dari perolehan nilai tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan linear secara signifikan dengan variabel kinerja karyawan.

7. Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diuraikan persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,271X_1 + 0,266 X_2 + 0,392X_3$$

Dari persamaan linear berganda tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kecerdasan emosional (X_1), *organizational citizenship behavior* (X_2), dan komitmen organisasi (X_3) terhadap variabel kinerja karyawan (Y_1).

TABEL 3. Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.374	3.060

a. Predictors: (Constant), X_3 , X_1 , X_2

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23, 2024

8. Uji Koefisien Determinasi R^2

Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R^2 adalah sebesar 0,408 yang artinya variabel kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi secara bersama-sama menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 40,8 persen, sedangkan 59,2 persen sisanya dijelaskan oleh variabel lain atau faktor lainnya diluar dari penelitian ini. Hasil uji dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

9. Uji F

Berdasarkan hasil uji SPSS, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan hipotesis diterima. Ini artinya, variabel kecerdasan emosional (X_1), *organizational citizenship behavior* (X_2), komitmen organisasi (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y_1).

10. Uji t

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program *software* SPSS, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Mengacu pada hasil uji pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel kecerdasan emosional (X_1) sebesar $0,018 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh antara variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap variabel kinerja karyawan (Y_1).
- Mengacu pada hasil uji pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel *organizational citizenship behavior* (X_2) sebesar $0,033 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh antara variabel *organizational citizenship behavior* (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y_1).
- Mengacu pada hasil uji pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada variabel komitmen organisasi (X_3) sebesar $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh antara variabel komitmen organisasi (X_3) terhadap variabel kinerja karyawan (Y_1).

E. PENUTUP

Atas dasar hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap karyawan di Supermarket Citra Siantan di Pontianak, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
- Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
- Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.

4. Kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Citra Siantan di Pontianak.

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan di atas, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Supermarket Citra Siantan di Pontianak. Berikut ini akan dijabarkan beberapa saran yang diperoleh dari kesimpulan sebelumnya:

1. Meningkatkan kecerdasan emosional pada karyawan agar dapat berdampak baik bagi pekerjaan dan mampu memberikan kinerja terbaik bagi Supermarket Citra Siantan di Pontianak. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Supermarket Citra Siantan di Pontianak seperti melakukan pelatihan terhadap kecerdasan emosional karyawan dan membangun suasana kerja yang nyaman dengan meningkatkan interaksi antar karyawan dan juga atasan. Selain itu, pihak Supermarket Citra Siantan di Pontianak juga dapat melakukan survei terhadap tanggapan pelanggan tentang pelayanan supaya dapat membenahi hal-hal yang kurang sesuai.
2. Diharapkan pihak Supermarket Citra Siantan di Pontianak meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawannya. Adapun hal yang dapat dilakukan seperti memberikan apresiasi terhadap setiap tindakan karyawan yang membawa dampak baik bagi Supermarket Citra Siantan di Pontianak. Cukup penting bagi perusahaan untuk mendorong *organizational citizenship behavior*, karena perilaku seperti saling tolong menolong hingga ketekunan karyawan dalam bekerja, mampu menciptakan efektivitas Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
3. Supermarket Citra Siantan di Pontianak perlu meningkatkan komitmen organisasi pada karyawan agar dapat memperkuat keterikatan antara karyawan dengan perusahaan, hal ini bisa dilakukan melalui penyampaian visi misi yang jelas dan mengkomunikasikan masalah internal perusahaan secara terbuka kepada karyawan. Peningkatan komitmen organisasi akan bermanfaat bagi Supermarket Citra Siantan di Pontianak dalam mempertahankan karyawan dan mendorong terbentuknya kinerja yang baik untuk mencapai tujuan Supermarket Citra Siantan di Pontianak.
4. Upaya peningkatan kinerja karyawan tidak hanya melalui variabel kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasi saja, tetapi juga dapat melibatkan variabel lainnya yang juga mampu mempengaruhi tingkat kinerja karyawan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N., & Meyer, J. (1991). A Three-Component Conceptualization. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisa Multivariete SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2024). *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional. Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ (Edisi ke-36), (judul asli: Emotional Intelligence. Why It Can Matter More Than IQ)*. (T. Hermaya, Penerj.) Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2007). *Perilaku dan Manajemen Organisasi (Edisi ketujuh), Jilid 1 (judul asli: Organizational Behavior and Management, Seventh Edition)*. (G. Gania, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (Edisi ke-14)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- McShane, S. L., & Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behavior. Emerging Knowledge and Practice for the Real World (5th Edition)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Book.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A review and Suggestions for Future Research. *Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Putra, A., Prihatini, D., & Priyono, A. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan bagian busana Roxy Square Mall Jember dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen (JEAM)*, 19(1), 15-29.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja (Edisi ke-4)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, A., Sunaryo, H., & Khoirul, M. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang. *Elektronik - Jurnal Riset Manajemen*, 8(7), 47-60.