

# KECERDASAN EMOSI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PERAWAT

<sup>1</sup>Ary Fajar Mubarak, <sup>2</sup>Praesti Sedjo, <sup>3</sup>Ira Norma Prabawati  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424, Jawa Barat  
<sup>2</sup>praesti@yahoo.com

## Abstrak

Kompleksitas tugas perawat saat bekerja di rumah sakit menuntut kestabilan emosi serta kejernihan pikiran dalam menjalaninya. Hal ini perlu dilakukan untuk meminimalisasi konflik psikologis dan tekanan kerja karena beratnya tugas yang harus dilakukan perawat saat bekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosi dan organization citizenship behavior (OCB) pada perawat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 104 perawat. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling. Diketahui bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi OCB, atau sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah OCB.

**Kata kunci:** organization citizenship behavior, kecerdasan emosi, perawat

## Abstract

The complexity of the nurse's duties while working in a hospital requires emotional stability and clarity of mind in living it. This needs to be done to minimize psychological conflict and work pressure due to the heavy workloads that must be performed by nurses while working. The purpose of this study was to determine the relationship of emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB) to nurses. This research uses quantitative methods. The sample of this study was 104 nurses. The sampling technique of this study used purposive sampling. It is known that the hypothesis is accepted which means there is a significant positive relationship between emotional intelligence and OCB in nurses. This shows that the higher the emotional intelligence, the higher OCB, or vice versa, the lower the emotional intelligence, the lower OCB.

**Keywords:** organization citizenship behavior, emotional intelligence, nurse

## PENDAHULUAN

Era globalisasi memiliki peran besar dalam persaingan antara perusahaan-perusahaan untuk menjadi yang terunggul. Hal tersebut mendorong suatu organisasi perusahaan untuk berlomba-lomba menjadi perusahaan yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang dibidiknya. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya menunjukkan perusahaan tersebut memiliki daya saing dan keunggulan yang lebih

dibandingkan para pesaingnya, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang ketat.

Menurut Nugroho (2012), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi untuk menghadapi persaingan adalah perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan aset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Hal inilah yang dapat

menambah nilai investasi karyawan sebagai sumber daya manusia di dalam perusahaan. Hal serupa diungkapkan oleh Putri (2018) yang menyatakan bahwa dalam suatu perusahaan terdapat berbagai sumber daya sebagai penggerak aktivitasnya, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya bukan manusia. Kedua sumber daya tersebut saling menunjang namun sumber daya manusia memegang peran penting dalam pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup, dan selalu terlibat dalam kegiatan perusahaan. Perusahaan juga telah menyadari bahwa hanya dengan mengembangkan sumber daya manusia, perusahaan bisa tetap tumbuh karena sisi inovasi suatu produk berada pada manusia itu sendiri. Untuk itu, perusahaan memerlukan partisipasi para karyawan untuk melakukan yang terbaik bagi organisasi.

Menurut Priyadi (2015) layanan kesehatan sudah menjadi industri yang menguntungkan dan menarik investor untuk menanamkan modalnya. Pertumbuhan rumah sakit ini menimbulkan kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan semakin mempunyai pilihan yang selektif, dan ini merupakan tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan organisasi. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Keputusan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010). Rumah sakit dalam menghadapi persaingan sekarang ini harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

Salah satu sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit adalah perawat. Menurut Kompas (2009) tugas seorang perawat di rumah sakit atau pelayanan kesehatan tidak terbatas pada pelayanan pengobatan. Perawat juga harus memerhatikan pendidikan terhadap pasien agar pasien dapat mandiri. Selama ini perawat terlalu disibukkan dengan rutinitas pengobatan pasien. Padahal, pasien memerlukan dampingan agar mendapatkan kekuatan ketika harus memutuskan sesuatu. Menurut Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang, Meidiana Dwidiyanti (dalam Kompas, 2009), sudah menjadi peran perawat untuk memberi pendidikan. Meidiana mengungkapkan, selama ini, pelayanan yang dilakukan perawat belum berorientasi pada pasien. Orientasi pelayanan kesehatan selama ini hanya pada tugas mengobati pasien.

Siloam Hospital (2017) menyatakan bahwa masih banyak masyarakat Indonesia yang mengeluhkan sikap Mulai dari sikap kurang ramah hingga lama datang saat dipanggil pasien. Sebab itu, dalam rangka memperingati Hari Perawat Sedunia setiap tanggal 12 Mei, maka sikap perawat yang kurang ramah harus dihilangkan. Menurut *Managing Director Network Reach Development* (dalam Siloam Hospital, 2017), seharusnya perawat itu tidak kurang ramah. Sesuai

dengan standar operasionalnya perawat itu ramah tamah kepada pasien. Dalam rangka memperingati Hari Perawat Sedunia, lanjutnya, Siloam Hospital melayangkan pemutaran video tentang ungkapan terima kasih dari CEO Lippo Group, James Riady. Dalam video tersebut James Riady menyampaikan bahwa perawat itu, selain itu, dilakukan pemberian penghargaan bagi perawat yang berdedikasi tinggi. Perawat tersebut terpilih melalui seleksi dari setiap perawat yang dikirimkan setiap unit di Siloam Hospital. Menurut Kamaljeet, hanya sedikit orang yang tahu bahwa perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak dalam industri kesehatan di seluruh dunia. Dari perawatan di kamar rawat hingga membantu di ruang operasi. Presiden Joko Widodo (dalam Pratomo, 2015) mengakui masih banyak rumah sakit dengan dokter dan perawat belum memberikan pelayanan ramah kepada para pasien pemegang Kartu Indonesia Sehat (KIS). Perawat di Siloam Hospital bekerja sesuai dengan standar asuhan keperawatan. Standar kinerja tersebut berdasarkan UU No 38 tahun 2014 tentang keperawatan. Selain sesuai dengan standar kerja, kelebihan perawat di Siloam Hospital itu ramah tamah. Ramah tamah itu merupakan budaya Indonesia.

Menurut Inspirasi Kerja (2017), terdapat beberapa kriteria bahwa karyawan tersebut adalah karyawan yang baik, diantaranya adalah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pekerja keras, mudah beradaptasi dan belajar, saling membantu satu

sama lain, kejujuran, beretika baik, disiplin, menghindari gosip di tempat kerja dan profesionalitas. Beberapa hal tersebut termasuk kedalam dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Menurut Tofighi, Tigrari, Fooladvandi, Rasouli, dan Jalali (2015) OCB adalah seperangkat perilaku sukarela, yang tidak dihitung sebagai tugas resmi orang tersebut, namun dilakukan oleh mereka, dan dapat menyebabkan peningkatan efisiensi tugas dan peran organisasi. Istilah ini didefinisikan dengan kata-kata seperti tentara yang baik, perilaku yang berdasarkan kemauan dan perilaku sukarela yang menciptakan gerakan baru dalam visi organisasi, terutama dibidang perilaku organisasi yang memiliki peran penting dalam efisiensi organisasi.

Menurut Putri (2018) OCB dapat diartikan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB sangat diperlukan karena dapat meningkatkan efektifitas organisasi, karena OCB mampu mempengaruhi aspek- aspek sosial yang ada di organisasi, seperti kerjasama tim, komunikasi dan kemampuan interpersonal lain. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah OCB, karyawan yang baik cenderung untuk menampilkan OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak OCB. Dengan demikian organisasi yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja organisasi yang lebih baik dibandingkan dengan

organisasi lainnya. Disebutkan pada sumpah perawat bahwa seorang perawat akan senantiasa memelihara hubungan baik antar sesama perawat dan akan membina kerja sama sebaik-baiknya dengan tenaga kesehatan dan pihak lain dalam pemberian pelayanan kesehatan. Pernyataan-pernyataan di atas membuktikan pentingnya peran OCB pada perawat agar tugas seorang perawat akan terlaksana dengan baik.

Menurut Tofghi dkk. (2015) OCB adalah perilaku memperhatikan yang secara langsung atau eksplisit, tidak berhubungan oleh sistem penghargaan formal. Secara keseluruhan, ini meningkatkan efektifitas kinerja organisasi. Podsakoff (2000) merancang model lima faktor teoritis yang menjelaskan OCB termasuk *altruism* (membantu perilaku untuk mendukung personil atau rekan kerja yang memiliki masalah terkait pekerjaan), *conscientiousness* (perilaku yang menyebabkan seseorang melakukan lebih dari apa yang dia lakukan diharapkan), *courtesy* (sopan santun yang menghindari terciptanya masalah di tempat kerja), *sportmanship* (perilaku yang adil yang menghindari terlalu banyak keluhan di tempat kerja) dan *civic virtue* (ini mengekspresikan perilaku keterlibatan individu dalam aktivitas yang terkait dengan organisasi). Gofaztrack (2014) menyatakan bahwa pasien membutuhkan pelayanan rumah sakit yang bagus dan ini juga harus dilakukan oleh perawat. Mereka tidak hanya memberikan obat dan hanya sekedar bekerja untuk mencari uang,

namun mereka juga harus menggunakan hatinya untuk pasien. Sentuhan hati yang tulus seorang perawat kepada pasien akan membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Menurut Dewi (2017), pemberian rasa nyaman yang diberikan perawat kepada klien dapat berupa sikap atau perilaku yang ditunjukkan dengan sikap peduli, sikap ramah, sikap sopan, dan sikap empati yang ditunjukkan perawat kepada klien pada saat memberikan asuhan keperawatan. Hal tersebut berkaitan dengan beberapa aspek dari kecerdasan emosional.

Mayer dan Salovey (1995) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengolah informasi emosional dengan lebih tepat dan efisien, termasuk informasi yang berkaitan dengan identifikasi, konstruksi dan penyesuaian emosi pada diri sendiri dan orang lain. Dimensi kecerdasan emosi meliputi rasa percaya diri, pengendalian diri, kesadaran emosional dan empati. Mayer dan Salovey (1997) mengemukakan empat komponen untuk kecerdasan emosional yang meliputi pengetahuan, pemahaman, penyesuaian, dan kecerdasan umum. Hal tersebut didefinisikan sebagai keterampilan sosial termasuk pemahaman dan ekspresi emosi yang tepat, emosi yang sesuai dengan proses kognitif di masa depan, pemahaman tentang emosi dan konsep mereka untuk situasi dan pengelolaan emosi yang berbeda.

Menurut Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012), kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada

ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan pada kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (dalam Sumiyarsih, Mujiasih & Ariati, 2012) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang, termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi

Di dalam studi korelasi, Korkmaz dan Arpac (2009) menilai hubungan antara OCB dan kecerdasan emosi di antara 114 staf industri di Istanbul. Pada penelitian tersebut disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi positif dengan komponen perilaku kewargaan organisasional. Hasil penelitian Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan OCB pada karyawan CV. Selain itu, penelitian Suwandewi dan Dewi (2016) yang

dilakukan pada 50 orang karyawan Koperasi Giri Mitra juga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan OCB.

Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah karena dengan adanya kecerdasan emosi pada perawat akan menghasilkan kinerja perawat yang baik, pekerjaan perawat itu sendiri selalu berhubungan dengan individu lain, sehingga ketika perawat tersebut dapat mengenali dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, maka pekerjaannya pun dapat dilakukan dengan efektif dan efisien baik dalam melaksanakan tugasnya, termasuk melayani pasien. Pentingnya OCB pada perawat yaitu ketika perawat tersebut bekerja kepada sebuah rumah sakit dengan mementingkan kepentingan organisasi, maka tugas-tugas perawat akan terselesaikan dengan baik. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada perawat?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini melibatkan 104 perawat yang diambil dari dua rumah sakit di daerah Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampling non probabilitas yaitu *purposive sampling*.

*Organizational citizen behaviour* (OCB) adalah perilaku individu yang

memberikan kontribusi lebih atas tuntutan pekerjaan yang diberikan demi mendukung fungsi organisasi secara efektif dan efisien tanpa suatu penghargaan khusus. Skala disusun berdasarkan dimensi OCB menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) yaitu *altruism, conscientiousnes, sportmanship, courtessy, civic virtue*. Semakin tinggi skor total yang diperoleh, maka semakin tinggi juga perilaku OCB yang terlihat. Skala dalam penelitian ini berjumlah 18 aitem dengan reliabilitas sebesar 0.872.

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memahami, memahami dan mengelola perasaan, emosi dan motivasi diri sendiri dan orang lain, dengan menggunakannya sebagai pemandu perilaku dan pemikiran kita untuk menghasilkan hubungan yang baik, baik dengan diri sendiri maupun orang lain. Kecerdasan emosi diukur menggunakan skala yang dibuat oleh peneliti yang disusun berdasarkan aspek kecerdasan emosi menurut Goleman (1999) yaitu; mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Semakin tinggi skor total kecerdasan emosi, maka semakin tinggi juga kecerdasan emosi yang terlihat. Jumlah aitem dengan daya diskriminasi baik dalam skala ini adalah 27 butir. Reliabilitas skala ini sebesar 0.858. Metode statistik untuk menguji hipotesis yang diujikan yaitu melibatkan kecerdasan emosi (X) dan OCB (Y) dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product*

*Moment Pearson*. Analisis data tersebut dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 24.0 for windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.463 ( $p < .05$ ). Arah korelasi pada penelitian ini berarah positif, hal tersebut menunjukkan bahwa, semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi OCB, atau sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah OCB. Maka dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi berhubungan pada OCB pada perawat, karena kecerdasan emosi merupakan salah satu faktor meningkatkan OCB.

Beberapa riset sebelumnya telah menegaskan keterkaitan kecerdasan emosio dengan OCB pada karyawan (Miao, Humphrey, & Qian, 2017). Ketika seseorang dapat mengenali dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain ditambah dengan pembinaan hubungan yang baik antar individu yang terlibat, maka akan tercipta lingkungan kerja yang baik. Jika semua aspek kecerdasan emosi tinggi maka perilaku OCB juga tinggi, karena dalam organisasi, seorang individu pasti akan terlibat dengan individu lain. Selain itu, kedua aspek pada masing

variabel saling berhubungan, karena setiap aspek dari kecerdasan emosi dan OCB berhubungan seorang individu dengan diri sendiri dan juga orang lain seperti yang terdapat pada aspek kecerdasan emosi yang berisikan tentang mengenali, mengelola emosi pada diri sendiri dan orang lain, aspek kecerdasan emosi tersebut berhubungan dengan beberapa aspek OCB seperti *altruism* yaitu menolong sesama tanpa ada tuntutan atau kewajiban, *sportsmanship* yaitu perilaku toleransi terhadap lingkungan dan *courtesy* yaitu menjaga hubungan baik antar rekan kerja. Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) menunjukkan bahwa, kecerdasan emosi dapat menentukan OCB pada karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi, akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan yang berarti senang dalam bekerja, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil deskripsi kedua variabel dalam penelitian ini, *mean* empirik untuk OCB sebesar 65.68 dan *mean* hipotetik OCB sebesar 54 dengan standar deviasi hipotetik sebesar 14.5. Hal ini menunjukkan bahwa OCB pada perawat berada dalam kategori sedang. Untuk *mean* empirik kecerdasan emosi sebesar 105.13 dan *mean* hipotetik kecerdasan emosi sebesar 81 dengan standar deviasi hipotetik sebesar 18. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi pada perawat berada dalam kategori tinggi. Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa

responden dalam penelitian memiliki OCB yang sedang dan kecerdasan emosi yang tinggi. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi cenderung akan menjadi perawat yang baik, karena untuk melakukan sebuah pekerjaan yang berhubungan dengan individu lain, seorang perawat harus mengenali emosi dirinya sendiri, orang lain dan juga mengenali lingkungan sekitarnya dengan baik, sehingga akan berdampak baik juga kepada perilaku perawat dalam organisasi maupun terhadap individu yang terlibat di dalam organisasi tersebut ataupun kepada pekerjaan dalam organisasi itu sendiri. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Suwandewi dan Dewi (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi berhubungan dengan OCB, karena diperkuat dengan adanya kesadaran diri karyawan yang meliputi respon yang diberikan kepada anggota dan calon anggota. Dengan demikian adanya kesadaran diri karyawan Koperasi Giri Mitra yang tinggi, maka mereka akan mampu melakukan OCB. Semua hal dapat dilakukan dengan baik itu dimulai dari diri karyawan itu sendiri, sehingga dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Hasil penelitian *mean* empirik kecerdasan emosi berdasarkan jenis kelamin laki-laki memiliki *mean* sebesar 101,86 berada pada kategori tinggi dan perempuan memiliki *mean* sebesar 106.01 berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki

kecerdasan emosi yang tinggi, namun nilai *mean* menunjukkan bahwa perempuan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan perempuan memiliki tingkat sensitifitas yang tinggi dibandingkan laki-laki dalam segi emosi. Hasil tersebut didukung oleh *mean* pada jenis kelamin wanita yang pada empat aspek kecerdasan emosi. Menurut Turnipseed dan Vandewaa (2012) menyatakan bahwa perempuan lebih bisa dalam mengungkapkan ekspresi emosi daripada laki-laki, yang secara umum perempuan juga lebih ekspresif secara emosi dibandingkan laki-laki. Perempuan lebih mahir dalam mengenali, menginterpretasi, mengerti dan menggunakan emosi didalam banyak hal, termasuk dalam organisasi.

Pada hasil perhitungan *mean* empirik OCB berdasarkan jenis kelamin, laki-laki memiliki *mean* sebesar 67.40 dan perempuan memiliki *mean* sebesar 65.21, *mean* empirik laki-laki berada di kategori tinggi, sedangkan perempuan berada pada kategori sedang. Laki-laki cenderung terdorong untuk melakukan pekerjaan lebih baik daripada perempuan, selain itu, biasanya laki-laki cenderung dapat melakukan pekerjaan yang berat daripada wanita. Hal tersebut didukung dengan skor *mean* laki-laki yang lebih tinggi pada setiap aspek OCB. Pada penelitian ini, *mean* empirik kecerdasan emosi berdasarkan usia, responden yang berusia 20-26 tahun memiliki *mean* sebesar 104.72 berada pada kategori tinggi, berusia 27-33 tahun memiliki *mean* sebesar 106,94 berada pada kategori

tinggi, berusia 34-40 tahun memiliki *mean* sebesar 104.80 berada pada kategori tinggi. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi usia seseorang, maka semakin tinggi kecerdasan emosi, walaupun terjadi penurunan dari usia 27-33, usia 34-40 memiliki *mean* yang lebih tinggi dari usia 20-26. Seiring bertambahnya usia, semakin banyak juga pengalaman seorang individu, termasuk pengalaman dalam memahami dan mengelola emosi. Menurut Salovey dan Meyer (2000) kecerdasan emosi meningkat seiring bertambahnya usia dan pengalaman layaknya kemampuan kognitif lainnya. Penurunan *mean* pada usia 34-40 sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Day dan Carrol (2004) bahwa usia tidak mempengaruhi kecerdasan emosi, yang lebih mempengaruhi adalah pengalaman. Di samping semua itu, individu yang lebih muda dapat merasakan emosi yang lebih baik daripada individu yang lebih tua.

Pada penelitian ini, *mean* empirik OCB berdasarkan usia, responden yang berusia 20-26 tahun memiliki *mean* sebesar 65,06 berada pada kategori sedang, berusia 27-33 tahun memiliki *mean* sebesar 69 berada pada kategori tinggi, berusia 34-40 tahun memiliki *mean* sebesar 63 berada pada kategori sedang. Perawat dengan usia yang lebih tua akan lebih aktif berperan dalam organisasi, karena perawat yang lebih tua biasanya memiliki masa bekerja yang lebih lama yang membuat perawat tersebut merasa terikat dengan organisasi lebih daripada



perawat yang lebih muda. Selain itu, orang yang lebih tua biasanya dijadikan panutan untuk orang yang lebih muda pada sesuai dengan budaya di Indoneisa. Peryantaan tersebut didukung oleh penelitian Gyekye dan Haybatollahi (2015) yang menyatakan pekerja yang lebih tua dari berpartisipasi lebih aktif dalam perilaku kewarganegaraan daripada rekan-rekan mereka yang lebih muda. Menurut Wanxian dan Weiwu (2007) yang telah menemukan usia karyawan menjadi pengaruh penting dari OCB. Orientasi budaya pekerja menjadi faktor penentu penting dalam keterlibatan mereka dalam OCB. Orang yang lebih tua sering dipuja dan cenderung lebih menghormati orang lain baik di lingkungan rumah tangga maupun di tempat kerja. Sebagai penjaga nilai-nilai tradisional, mereka dianggap sebagai panutan, yang harus mempertahankan dan meningkatkan reputasi ini dengan keterlibatan nyata mereka dalam kegiatan di tempat kerja. Menurut wawancara singkat yang dilakukan peneliti, penurunan mean responden dengan usia 34-40 disebabkan karena kurangnya penghargaan yang mereka dapatkan dari lembaga rumah sakit.

Dilihat dari perhitungan *mean* empirik kecerdasan emosi berdasarkan berdasarkan lama bekerja, responden dengan lama bekerja 1-5 tahun tahun memiliki *mean* sebesar 105.38 berada pada kategori tinggi, lama bekerja 6-10 tahun memiliki *mean* sebesar 106 berada pada kategori tinggi, berusia 11-15 tahun memiliki *mean* sebesar

98.6 berada pada kategori sedang. Individu yang memiliki pengalaman kerja lebih lama, cenderung akan lebih bisa mengenali dan mengelola emosi saat berada di lingkungan kerja, hal tersebut membuat individu dengan pengalaman kerja yang lebih rendah meniru bagaimana individu dapat mengenali dan mengelola emosi, sehingga didapati kecerdasan emosi yang tinggi pada seluruh kategori lama bekerja. Day dan Carrol (2003) menyatakan bahwa pengalaman seorang individu dapat meningkatkan kecerdasan emosi, individu yang telah menjalani pekerjaan lebih lama dapat melihat, mengatur dan memadukan emosi dengan lebih baik. Menurut wawancara singkat yang dilakukan kepada sampel dengan lama bekerja 11-15 tahun, mereka merasa bahwa penghargaan yang organisasi berikan tidak sebanding dengan apa yang telah mereka kerjakan, sehingga mereka tidak dapat melakukan pekerjaan dengan maksimal dalam konteks hubungan sosial antar anggota organisasi.

*Mean* empirik OCB berdasarkan lama bekerja, responden dengan lama bekerja 1-5 tahun tahun memiliki *mean* sebesar 64.82 berada pada kategori sedang, lama bekerja 6-10 tahun memiliki *mean* sebesar 70.92 berada pada kategori tinggi, lama bekerja 11-15 tahun memiliki *mean* sebesar 66,80, berada pada kategori tinggi. Semakin lama seorang individu bekerja pada suatu instansi, maka semakin besar juga tingkat OCB yang dimiliki, walaupun tingkat OCB perawat dengan lama bekerja 11-15 tahun lebih rendah

daripada perawat dengan lama bekerja 6-10 tahun, perawat dengan lama bekerja 11-15 tahun lebih tinggi daripada perawat dengan lama bekerja 1-5 tahun. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) lamanya masa kerja tersebut menjadikan karyawan memiliki komitmen individu yang tinggi. Menurut wawancara singkat yang dilakukan kepada sampel dengan lama bekerja 11-15 tahun, mereka merasa bahwa penghargaan yang organisasi berikan tidak sebanding dengan apa yang telah mereka kerjakan. Pada perhitungan *mean* empirik kecerdasan emosi berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir D3 memiliki *mean* sebesar 104.93 berada pada kategori tinggi, responden dengan pendidikan terakhir S1 memiliki *mean* sebesar 105.14 berada pada kategori tinggi, responden dengan pendidikan terakhir S1 - NERS memiliki *mean* sebesar 107.40 berada pada kategori tinggi, responden dengan pendidikan terakhir S2 memiliki *mean* sebesar 100 berada pada kategori tinggi. Pada seluruh responden berdasarkan pendidikan terakhir, *mean* kecerdasan berada pada kategori tinggi. Data tersebut menunjukkan bahwa individu yang menempuh pendidikan lebih tinggi menunjukkan kecerdasan emosi yang lebih tinggi, karena individu yang belajar lebih lama di sebuah jenjang pendidikan akan lebih banyak belajar, termasuk dalam memahami emosi diri dan orang lain. Hal ini sesuai dengan penelitian

yang dilakukan oleh Day dan Carrol (2003) bahwa individu yang menempuh pendidikan yang lebih tinggi dapat mengelola dan mengintegrasikan emosi lebih baik. Penurunan yang terjadi pada tingkat pendidikan terakhir S2 dapat disebabkan oleh kurangnya responden dengan pendidikan terakhir S2, sehingga tidak dapat digeneralisasikan.

Pada perhitungan *mean* empirik OCB berdasarkan pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir D3 memiliki *mean* sebesar 66.05 berada pada kategori tinggi, responden dengan pendidikan terakhir S1 memiliki *mean* sebesar 66.85 berada pada kategori tinggi, responden dengan pendidikan terakhir S1 - NERS memiliki *mean* sebesar 62.10 berada pada kategori sedang, responden dengan pendidikan terakhir S2 memiliki *mean* sebesar 61.00 berada pada kategori sedang. Pada seluruh responden berdasarkan pendidikan terakhir, *mean* OCB berada pada kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang terlalu signifikan pada OCB berdasarkan pendidikan terakhir. Pavalache-ilie (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat perbandingan keterlibatan karyawan dalam OCB berdasarkan tingkat pendidikan.

Karyawan dengan tingkat pendidikan menengah cenderung lebih terlibat dalam OCB dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi, karena pemegang gelar pendidikan tinggi akan lebih fokus terhadap kinerja tugas, karena mereka memiliki kesempatan yang lebih baik untuk

dipromosikan. Penurunan yang terjadi pada tingkat pendidikan terakhir S2 dapat disebabkan oleh kurangnya responden dengan pendidikan terakhir S2, sehingga tidak dapat digeneralisasikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat. Arah korelasi pada penelitian ini positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.463. Hal tersebut menunjukkan bahwa, semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi OCB, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah OCB. Maka dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi atau rendah akan berpengaruh pada OCB perawat. Perawat yang dapat mengenali dan mengelola perasaan diri sendiri dan orang lain, perawat tersebut akan memiliki perilaku organisasi yang baik.

Ada beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, perawat disarankan mempertahankan kecerdasan emosi yang dimiliki dan sudah termasuk dalam kategori tinggi. Selain itu, perawat diharapkan dapat meningkatkan aspek OCB yang masih bisa dimaksimalkan karena tergolong sedang yaitu *altruism*, *sportsmanship* dan *civic virtue* dengan cara tolong menolong antar sesama individu yang terlibat, memberikan toleransi

kepada organisasi ketika keadaan sedang tidak ideal dan lebih berperan aktif dalam organisasi, contohnya dengan berinisiatif untuk merekomendasikan perbaikan dalam prosedur-prosedur dalam organisasi. Kedua, pihak rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan kecerdasan emosi para perawatnya yang tinggi yang dapat dilakukan dengan cara memberikan contoh yang baik kepada perawat dengan disiplin yang baik dan tanggung jawab terhadap tugas, karena kecerdasan emosi dapat meningkatkan OCB. Pimpinan rumah sakit juga dapat memberikan ruang gerak bagi para perawat untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi dan menunjukkan semangat kepada lingkungan sekitar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.
- Dewi, T. (2017). *Peran perawat profesional untuk pasien*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://www.mutupelayanankesehatan.net/13-berita/2585-peran-perawat-profesional-untuk-pasien>.
- Gofaztrack. (2014). *Faktor penting untuk kepuasan pasien*. Diakses pada 13 Maret 2018. <http://gofaztrack.com/service->

- excellence/faktor-penting-untuk-kepuasan-pasien/
- Goleman, D. (1999) *Emotional intelligence: Kecerdasan emosional, mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gyekye, S. A., & Haybatollahi, M. (2015) Organizational citizenship behavior An empirical investigation of the impact of age and job satisfaction on Ghanaian industrial workers. *International Journal of Organizational Analysis*, 23, 285-301.
- Inspirasi Kerja. (2017). *13 kriteria karyawan teladan dalam sebuah perusahaan*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://inspirasikerja.com/13-kriteria-karyawan-teladan-dalam-sebuah-perusahaan/>.
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2012). 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.
- Kompas. (2009). *Tugas perawat tidak hanya melayani pengobatan*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://lifestyle.kompas.com/read/2009/10/04/20370454/Tugas.Perawat.Tidak.Hanya.Melayani.Pengobatan>.
- Korkmaz, T., & Arpac, E. (2009). Relationship of organizational citizenship behavior with emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2432-2435.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4, 197-208.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). Are the emotionally good citizens or counterproductive? A meta-analysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 116, 144-156.
- Nugroho, A. K. (2012). *Pengaruh ketidakamanan kerja, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap keinginan keluar (studi pada perawat RS PKU Muhammadiyah Surakarta)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

- Pavalache-ilie, M. (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees personality. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 127, 489–493.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Pratomo, H. B. (2015). *Jokowi akui layanan dokter dan perawat rs untuk pasien kis buruk*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://www.merdeka.com/uang/jokowi-akui-layanan-dokter-dan-perawat-rs-untuk-pasien-kis-buruk.html>.
- Priyadi. (2015). *Manajemen rumah sakit menghadapi era masyarakat ekonomi ASEAN tahun 2015*. Diakses pada 13 Maret 2018. [http://www.indonesianqualityaward.org/baldrige-berdasarkan-sektor/health-care/manajemen-rumah-sakit-menghadapi-era-masyarakat-ekonomi-asean-th-2015#.W\\_qPg-gzbiU](http://www.indonesianqualityaward.org/baldrige-berdasarkan-sektor/health-care/manajemen-rumah-sakit-menghadapi-era-masyarakat-ekonomi-asean-th-2015#.W_qPg-gzbiU).
- Putri, A. R. (2018). *Pentingnya "organizational citizenship behavior" dalam organisasi*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://www.kompasiana.com/alifahputri/5a58faf2cf01b431412aee42/pentingnya-organizational-citizenship-behavior-dalam-organisasi>.
- Salovey, P., & Meyer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211
- Siloam Hospital. (2017). *Perawat harus menyenangkan dan ramah dalam melayani pasien - rumah sakit siloam hospitals*. Diakses pada 13 Maret 2018. <https://siloamhospitals.com/whats-new/read/perawat-harus-menyenangkan-dan-ramah-dalam-melayani-pasien.html>.
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11, 19-27.
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 3958-3985.
- Tofighi, M., Tigrari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F., & Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in south east of Iran. *Ethiopia Journal of Health Science*, 25, 79-88.
- Turnipseed, D. L., & Vandewaa, E, A. (2012). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*, 110, 899-914.

Wanxian, L., & Weiwu, W. (2007). A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. *Personality and Individual Differences*, 42, 225–234