

**KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI PENGARUHNYA
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN (PDAM) TIRTAWENING BANDUNG**
*Emotional Intelligence and Organizational Culture of the Effect on Organizational
Citizenship Behavior in PDAM Tirtawening Bandung*

Oleh :

Linna Ismawati¹ Syafira Fitriani²

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia

Jl. Dipatiukur No. 112-116

Email: syafirafrn@yahoo.com

Abstract – The greatest ability to affect a person's success in work is empathy, self-discipline and the initiative known as emotional intelligence. The importance of emotional intelligence was presented to allow organizations in shaping the culture of the organization. If an employee in your organization have the organizational citizenship behavior, employees can control the behavior of its own so that it is able to select the best behaviour for the benefit of the organization. This rsearch was conducted to test the influence of emotnal intelligence, organiztional culture, organiztional citizenship behaviour against. The methods used in this rsearch descriptve analysis and verifikatif analysis. On random sampling. While in collecting data technique used, namely through interviews and dissemination of the questionnaire. The anlysis uesd in thiis rsearch multiplse regressison anlysis.

The results of thiis rsearch showed that of the hypothesis testing emotional intelligence and Cultural Organization partially or simultaneous conduct of citizenship significantly to influential organizations. Dominant variables behavior of organizational citizenship is the culture of the Organization compared variable emotional intelligence.

Keywords : Emotional Intelligence, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behaviour

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, perusahaan menghadapi permasalahan yang semakin kompleks dan dinamis, selain itu persaingan yang begitu ketat menuntut setiap perusahaan untuk memaksimalkan seluruh aspek. Salah satu aspek yang harus diperhatikan agar tujuan perusahaan tercapai yaitu sumber daya manusia.

Untuk menciptakan peningkatan kualitas sumber daya manusia, menurut “ Prof Dadarng Haewari ” kemampuan intelektual (IQ) dan interpersonal (EQ) saja tidaklah cukup, tanpa disertai dengan kemampuan religiusitas (SQ). Bahwa pada umumnya, syarat yang diutamakan yaitu :

1. Sumber Daya Manusia tersebut memiliki kecerdasan (IQ: Intelligence Quotient) yang tinggi. Namun dalam perkembangan masa depan (Indonesia Baru) untuk menjadi Sumber Daya Manusia yang sukses dalam arti bermanfaat bagi masyarakat, bangsa dan negara daripada kepentingan pribadi dan golongannya; maka syarat IQ saja tidak lagi memenuhi kriteria.”
2. “EQ (Emotional Quotient: tingkat emosional atau kepribadian).”
3. “CQ (Creativity Quotient: tingkat kreativitas) dan”
4. “RQ/SQ (Religious/Spiritual Quotient): Tingkat religiusitas atau keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan YME). Sumber Daya Manusia dengan tingkat RQ tinggi adalah tidak sekedar beragama tetapi terutama beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.”

Sebagian besar sumber daya manusia di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan

emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kualitas sumber daya manusia di Indonesia (Mangkunegara, 2010).

Goleman (2005: 512) dalam Filliks Duwit (2015:132) kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Goleman (2003) dalam Lisda Rahmasari (2012:2) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya/kepribadiannya (Mangkunegara, 2010).

Sehingga diperlukan kemampuan memahami arti pentingnya suatu emosi dalam kehidupan manusia, bahkan menurut kesimpulan para ahli sosiologi yang menempatkan emosi sebagai titik pusat jiwa manusia dan merupakan keunggulan dibandingkan nalar pada saat-saat kritis.

KAJIAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2005) dalam Antonina Pantja Humaniora Vol.2 No.1 April 2011: 190-200, kecerdasan emosi menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial. Dari kelima itu dapat digolongkan menjadi dua ketrampilan yaitu kecakapan pribadi

dan kecakapan sosial. Kecakapan pribadi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi yang

menentukan bagaimana kita dapat mengelola diri sendiri. Sedangkan kecakapan sosial adalah kecakapan yang menentukan bagaimana kita menangani suatu hubungan dengan orang lain.

Menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

Budaya Organisasi

Menurut (Colquitt (2011: 528) dalam Raeny Dwi Santy I J A B E R, Vol. 14, No. 2 (2016): 711-729) budaya adalah pengetahuan sosial di antara anggota organisasi. Organisasi anggota harus mempelajari aspek budaya yang penting. Budaya dapat dipelajari melalui transfer pengetahuan yang bisa dalam bentuk komunikasi. Sehingga anggota organisasi memahami dan memiliki konsensus pada tingkat pemahaman budaya. Cultures juga memberi tahu anggota tentang aturan, norma, dan nilai-nilai organisasi dalam organisasi. Organisasi budaya juga membentuk perilaku karyawan dan sistem kontrol sikap berdasarkan pada karyawan

Menurut (Kinick dan Kreitner,2000 dalam Rini et al., 2013) mendefinisikan budaya organisasi sebagai wujud anggapan yang dimiliki diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.

Perilaku Kewargaan Organisasi

(Organ, 2008 dalam Rini et al., 2013) mendefinisikan Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut (Smith, Organ, dan Near Konovsky & Pugh, 2004 dalam Rini et al., 2013)

Perilaku Kewargaan Organisasi adalah perilaku karyawan berupa kerelaan mengerjakan tugas-tugas melebihi tugas pokoknya.

(Schnake, 1991 dalam Rini et al., 2013) mendefinisikan Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai kecenderungan kepada fungsional, peraturan ekstra, kehidupan pro-sosial, dan diarahkan untuk dilakukan oleh setiap individu, kelompok yang berada di dalam organisasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengambil sample dari populasi, kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan jumlah responden sebanyak 80 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

A. Analisis korelasi

Besarnya korelasi antar variabel Kecerdasan Emosional (X1), Budaya Organisasi (X2), dengan Perilaku Kewargaan Organisasi (Y).

B. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,675	,667	3,861568

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X1)

b. Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Hasil 0,675 yang artinya kecerdasan emosional dan budaya organisasi keduanya berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,605	2,061		1,264	,210
	Kecerdasan Emosional (X1)	,423	,093	,420	4,541	,000
	Budaya Organisasi (X2)	,352	,070	,463	5,004	,000

a. Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

Hasil nilai kecerdasan emosional thitung lebih besar dari nilai ttabel ($4,541 > 1,989$), budaya organisasi nilai ttabel ($5,004 > 1,989$) yang artinya kecerdasane emosional dan budaya organisasia berpengaruh parsial terhadap perilaku kewargaana organisasi

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2538,012	2	1269,006	85,101	,000 ^b
	Residual	1222,760	82	14,912		
	Total	3760,772	84			

a. Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X1)

Hasil nilai thitung lebih besar dari ttabel ($85,101 > 3,108$) yang artinya kecerdasan emosional dna budaya orgabisasi berpengaruh simultan terhadap perilaku kewarfaan organisasai

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional karyawan di (PDAM) Tirtawening Bandung diukur melalui lima indikator, yaitu pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Indikator keterampilan sosial memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori cukup baik, hal ini membuktikan bahwa karyawan mampu menerima kritik bagi dirinya atas setiap pekerjaan yang telah dilakukan dan cukup mampu mengembangkan topik pembicaraan dengan orang lain. Sedangkan indikator pengendalian diri memperoleh skor yang paling rendah akan tetapi masih masuk kategori cukup baik, hal ini membuktikan bahwa sebagian karyawan memiliki sifat tenang dan emosi yang cukup stabil dalam mengerjakan pekerjaan. Secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik.
2. Buedaya ogranisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung diukur melalui tujuh indikator, yaitu inovasi dan pengambilan resiko, perhatian pada hal detail, orientasi

pada manfaat, orientasi pada orang, orientasi pada tim, agresivitas, stabilitas. Indikator stabilitas memperoleh presentase skor tertinggi dengan kategori baik, hal ini membuktikan karyawan merasa nyaman berada dalam kondisi kerja saat ini, dimana perusahaan harus tetap bisa mempertahankan keadaan yang ada saat ini. Sedangkan indikator orientasi pada orang memperoleh skor paling rendah akan tetapi masih masuk kategori cukup baik, hal ini membuktikan pemimpin memperhatikan karyawan dalam pekerjaan yang dilakukan. Secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik.

3. Perilaku Kewargaan Organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung diukur melalui lima indikator, yaitu sikap toleransi, moral kewargaan, kontrol diri, tindakan sukarela, sopan santun. Indikator kontrol diri memperoleh presentase skor tertinggi dengan kategori baik, hal ini membuktikan mampu mempertimbangkan hal-hal terbaik demi kemajuan perusahaan kedepannya. Dengan begitu karyawan akan bekerja dengan senang hati dan mengerjakan tugas yang akan melebihi apa yang di syaratkan perusahaan. Sedangkan indikator sikap toleransi memperoleh nilai paling rendah akan tetapi masih masuk kategori cukup baik, hal ini membuktikan kurang memperhatikan kebijakan yang ditetapkan perusahaan, padahal dengan kebijakan yang dibuat sesuai dengan harapan karyawannya dapat berdampak positif bagi kinerja karyawan tersebut. Secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik.
4. Secara parsial kecerdassan emosional dan perilaku kewargaan organisasi pada saat ini memiliki

- hubungan positif yang cukup tinggi, dimana semakin baik kecerdasan emosional maka semakin baik pula perilaku kewargaan organisasinya sehingga kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung.
5. Secara parsial budaya organisasi dan perilaku kewargaan organisasi pada saat ini memiliki hubungan positif yang cukup tinggi dimana semakin baik budaya organisasi maka semakin baik pula perilaku kewargaan organisasinya, sehingga budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung.
 6. Secara simultan kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung, dengan total kontribusi cukup baik sedangkan sisanya merupakan hasil yang tidak diteliti diluar penelitian.

Saran

1. Kecerdasan emosional karyawan di (PDAM) Tirtawening Bandung pada saat ini masih tergolong cukup baik. Namun dalam hal ini karyawan harus tetap mampu mengontrol emosi terhadap tuntutan pekerjaan yang dibebankan dan menjadi tanggung jawab karyawan. Selain itu karyawan juga diharapkan lebih mampu melakukan komunikasi dengan rekan kerja untuk menghindari permasalahan yang menimbulkan gesekan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Dan juga perusahaan disarankan untuk mengadakan dan karyawan mengikuti seminar ESQ agar para karyawan dapat mengendalikan kecerdasan – kecerdasan dalam diri.

2. Buedaya organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung pada saat ini masih tergolong cukup baik. Namun harus diperhatikan kembali oleh pimpinan kepada karyawan terhadap kondisi kerja seperti memberi pujian, penghargaan atas pekerjaannya, dengan diberikannya sebuah penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi maka akan memotivasi para karyawan dalam meningkatkan produktivitas guna mencapai keunggulan yang kompetitif.
3. Perilaku Kewargaan Organisasi di (PDAM) Tirtawening Bandung pada saat ini masih tergolong cukup baik. Namun perlu adanya perhatian terhadap tindakan sukarela karyawan dalam membantu rekan kerja lain. Dengan tindakan membantu rekan kerja lain akan meningkatkan hubungan yang baik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang telah ditargetkan sebelumnya. Dan juga perusahaan disarankan mengadakan atau mengikut sertakan karyawan untuk mengikuti gathering guna mempererat kekerabatan, kekeluargaan serta tali silaturahmi antar rekan kerja.

Daftar Pustaka

- Ali Ziaee, Najaf Aghaei, Kambiz Abdi , Morteza Bagheri Issue 3 volume06, Nov.- Dec. 2013. *Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Sport and Youth Head Offices of Western States of Iran*
- Antonina Pantja Juni Wulandari. (2011): *Profiling Kecerdasan Emosional Mahasiswa,*
- Dewa Putu Prasetya Cahya Utama, I Made Arta Wibawa, 2016, *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.05, No.04*
- Dyah Puspita Rini, Rusdarti, Suparjo. (2013). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan*

Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). (Studi PT. Plasa Simpanglima Semarang). Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10No. 10A pril 2013.

Filliks Duwit (2015). Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.

Lita Wulantika, Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.7, No. 2 Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Keefektifan organisasi

Lisda Rahmasar, Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1, Januari 2012. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

Raeny Dwi Santy (2016) *The Achievement Of Organizational Culture Expected In Accordance With The Quality Improvement Organization Through Commitment Top Management*

Sofiah Kadar Khan, M. Z. Abdul Rashid, 2015, *Internasional Journal of Recent Advances in organizational behavior and decision sciences (IJRAOB) an online internasional research journal (ISSN:02311-3197) 2015 Vol: 1 Issue: 2*

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010). Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM

Wiwik Sumiyaesih, Endah, Jati. Hubungan antara Kecerdasan emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan CV. Aneka ilmu Semarang

Yohanas Oemar (2011). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenhsip Behavior

(OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru