

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN SOSIAL DENGAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PADA KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA  
REGIONAL IV JAWA TENGAH DAN DI  
YOGYAKARTA**

**Eki Dwi Putra, Harlina Nurtjahjanti, S.Psi, M.Si., Psikolog**

*Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

[ekyputra80@gmail.com](mailto:ekyputra80@gmail.com)

**Abstrak**

Keberhasilan suatu perusahaan memerlukan dukungan penuh sumber daya manusia yang ditandai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan perusahaan dapat menciptakan lingkungan pekerjaan yang kondusif dengan kecerdasan sosial sehingga dapat berperilaku OCB. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 107 karyawan. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala *Organizational Citizenship Behavior* (30 aitem,  $\alpha = 0,886$ ) dan Skala Kecerdasan Sosial (35 aitem,  $\alpha = 0,928$ ). Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif signifikan antara kecerdasan sosial dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV ( $r = 0,681$ ;  $p < 0,00$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti, yaitu hubungan antara Kecerdasan Sosial dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV dapat **diterima**. Semakin tinggi kecerdasan sosial maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV, sebaliknya semakin rendah kecerdasan sosial maka semakin rendah *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV. Variabel kecerdasan sosial memberikan sumbangan efektif sebesar 46,4% terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, 53,6% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Abstract**

The success of a company supported by Organizational Citizenship Behavior (OCB). Company employees can create a conducive work environment with social intelligence so as to behave OCB. The sampling technique used in this study is a simple random sampling technique, with a sample of 107 employees. Measuring tool used in this research is Organizational Citizenship Behavior Scale (30 aitem,  $\alpha = 0,886$ ) and Social Intelligence Scale (35 aitem,  $\alpha = 0,928$ ). Data analysis method used in this research with simple linear regression analysis. The results showed a significant positive relationship between social intelligence with Organizational Citizenship Behavior at employees of PT. Telkom Indonesia Regional IV ( $r = 0.681$ ;  $p < 0.00$ ). It shows the hypothesis proposed by researchers, namely the relationship between Social Intelligence with Organizational Citizenship Behavior on Employees PT. Telkom Indonesia Regional IV is **accepted**. The higher the social intelligence then the higher Organizational Citizenship Behavior at employees of PT. Telkom Indonesia Regional IV, the lower the social intelligence, the lower the Organizational Citizenship Behavior at PT. Telkom Indonesia Regional IV. 46.4% of Organizational Behavioral Behavior, 53.6% was determined by other factors not investigated in this study.

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada era globalisasi ini maka mengakibatkan persaingan yang ketat antara perusahaan, khususnya pada bidang telekomunikasi. Hal tersebut membuat perusahaan telekomunikasi terus berusaha untuk memperbarui teknologi untuk tetap eksis pada era digital globalisasi saat ini.

Menurut Jackson, Randall, dan Steve (2010) teknologi adalah proses pembuatan dan penggunaan alat bantu dan perlengkapan ditambah dengan pengetahuan yang digunakan dalam proses tersebut. Di sisi lain, perusahaan yang hanya mengandalkan teknologi pun tidak akan berjalan jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang mumpuni.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan suatu aspek yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Collins (2015), mengatakan bahwa keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan lebih ditentukan oleh ada atau tidaknya sumber daya manusia andal yang mengelolanya. Ia mengatakan, membangun perusahaan bukan hanya ditentukan oleh banyaknya karyawan yang dimiliki, tetapi juga ditentukan oleh banyaknya karyawan berkualitas yang dimiliki perusahaan. Suatu organisasi perlu menanamkan perhatian khusus terhadap fungsi manajemen sumber daya manusia demi mendapatkan orang-orang yang tepat dalam perusahaan.

Setiap sumber daya manusia memiliki ciri dan karakteristik masing-masing. Umumnya, segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan sering dikaitkan dengan tingkat masa kerja dalam suatu perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar masing-masing tingkat masa kerja sumber daya yang bekerja dapat saling memahami dan mengerti. Penelitian yang dilakukan oleh Mukharom (2012) mengemukakan bahwa tingkat masa kerja individu dapat mempengaruhi kinerja individu tersebut dalam perusahaan. Semakin tinggi masa kerja seorang karyawan dapat diasumsikan bahwa kemampuan kerjanya akan semakin baik, sehingga dengan masa kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat mendukung keberlangsungan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

Perusahaan harus memaksimalkan kinerja setiap tingkat masa kerja sumber daya manusia yang dimilikinya, dalam menghadapi perubahan maupun tantangan yang terjadi di lingkungan kerja. Memasuki era globalisasi dimana teknologi berkembang sangat pesat mengharuskan perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar tidak tertinggal. Salah satu perusahaan telekomunikasi yang sangat berperan dalam hal teknologi namun juga bersaing dengan kemampuan sumber daya manusia ialah PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah.

PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah, yang terletak di Semarang, merupakan cabang daerah dari perusahaan PT. Telkom Indonesia, Tbk yang berpusat di Bandung. PT. Telkom Indonesia, Tbk adalah BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia (<http://www.telkom.co.id>). Besarnya unit bisnis dari PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah maka perusahaan harus selektif dalam menentukan sumber daya manusia yang mampu menjalankan perusahaan agar berkembang pesat.

Tantangan terbesar perusahaan dari PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah, adalah menentukan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan perusahaan, serta dapat memosisikannya dengan tepat, sehingga mampu

menjalankan perusahaan untuk berkembang dengan pesat. Salah satu cara untuk menghadapi tantangan ini adalah dengan kinerja individu yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan. Keunggulan perusahaan dapat dicapai apabila memiliki kinerja individu atau kelompok kerja yang mampu memengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan.

Perusahaan untuk dapat mempertahankan keberadaannya dan mengembangkan pelayanannya dalam bidang komunikasi, maka perusahaan harus meningkatkan dan menjamin kualitas produk dan jasanya. Dilansir dari surat kabar online <http://www.kabarbisnis.com> tanggal 31 Agustus 2017, dikabarkan bahwa menteri BUMN, Rini Soemarno, memberikan semangat dan dukungan terhadap karyawan Telkom atas pemulihan satelit Telkom 1 yang bergeser, sehingga menyebabkan pelayanan terhambat (Anonim, 2017). Hal ini membutuhkan kinerja lebih dari para karyawan Telkom dalam menangani setiap masalah, termasuk karyawan Telkom Indonesia Regional IV.

Menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) perilaku yang menjadi tuntutan organisasi karyawan tidak hanya dari segi perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra role* (*Organizational Citizenship Behavior* (OCB)). Perilaku *in-role* yaitu perilaku yang hanya sesuai dengan imbalan yang diperolehnya, sedangkan *extra-role* yang biasa disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti individu diharapkan mampu untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya dilakukan.

OCB dapat diartikan sebagai individu yang memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan dengan sukarela tanpa diawasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diperlukan karena mendukung peningkatan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi. OCB pada karyawan akan berdampak positif baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri. Karyawan dapat memiliki rasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya serta memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan dengan perilaku OCB.

Menurut Robbins & Judge (2008) OCB merupakan perilaku yang melebihi kerja formal dari *job description* dan memiliki manfaat bagi organisasi. Organ (Glendon, Briony, & Myors, 2007) berpendapat bahwa OCB secara umum mendefinisikan sebagai perilaku karyawan yang tidak sistematis tetapi memberikan kontribusi untuk keseluruhan efektifitas organisasi. Hal ini sependapat dengan yang dikatakan oleh Robert (1998) bahwa OCB terjadi ketika anggota organisasi berperilaku dengan melebihi kerja formal pada saat bekerja namun mempunyai manfaat bagi organisasi.

Landy & Conte (2011) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku di luar dari perilaku formal yang dilakukan individu dalam bekerja. Hal yang sama juga dikatakan oleh (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000) bahwa OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja.

Apabila karyawan tidak memiliki OCB, maka pekerjaan tak terduga di luar *job description* yang sangat penting dan harus segera diselesaikan menjadi terhambat sehingga mengganggu efektifitas perusahaan. Tidak hanya itu, perselisihan antar rekan kerja akan sering terjadi karena ketidakmampuan suatu tim kerja dalam memecahkan masalah. Oleh karena itu, OCB perlu dimiliki oleh karyawan karena mampu menumbuhkan keterampilan sosial dalam pekerjaan sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan juga mengurangi perselisihan antar karyawan lain agar menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Suasana hati yang positif dan perilaku membantu orang lain akan saling memperkuat hubungan dan juga membuat orang lain merasa lebih baik.

Menurut Organ, Podsakoff, & Scott (2006) terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB karyawan, yakni faktor dari dalam individu (*internal*) dan faktor dari luar individu (*eksternal*). Faktor *eksternal* yang berasal dari luar karyawan, yaitu fasilitas pekerjaan, upah dan tunjangan, gaya kepemimpinan, serta budaya organisasi. Sedangkan, faktor *internal* yang berasal dari dalam karyawan sendiri yaitu komitmen, motivasi internal, pengelolaan emosi pada karyawan, serta kepuasan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Salah & Din, 2016) menemukan bahwa OCB memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja pada pekerja di Arab Saudi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Talachi, Gorji, & Boerhannoeddin, 2014) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi OCB pada pekerja di Iran. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Swaminathan & Jawahar (2013) tentang kepuasan kerja sebagai prediktor OCB, suatu studi empiris pada 252 anggota fakultas di India, menunjukkan bahwa terdapat hasil hubungan positif antara kepuasan kerja dengan OCB. Kepuasan kerja dapat menjadi prediktor individu dalam melakukan OCB.

Individu yang melakukan OCB dalam pekerjaannya akan memperoleh kepuasan kerja. Hal tersebut dibuktikan dalam penelitian (Salehi & Gholtash, 2011) tentang hubungan kepuasan kerja, *burnout* kerja, dan komitmen organisasi dengan OCB pada mahasiswa di Universitas Islam Azad. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan positif dengan OCB, dalam penelitian ini, variabel kepuasan kerja memiliki hasil yang paling positif dan signifikan dengan OCB.

Tharikh, Ying, Mohamed Saad, & Sukumaran (2016) dengan penelitiannya tentang pelaksana sikap kerja: peran antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan OCB, terhadap guru-guru sekolah di Malaysia, menunjukkan hasil penelitian bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan OCB. Semakin tinggi individu berkomitmen dengan organisasi dan puas terhadap pekerjaan yang dimilikinya, maka semakin tinggi individu melakukan OCB.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zeinabadia, 2010) tentang kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai anteseden dari OCB, yang melibatkan 652 guru-guru dan 131 kepala sekolah di Malaysia, menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja merupakan anteseden terhadap komitmen organisasi dan OCB. Artinya, kepuasan kerja merupakan faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi OCB secara langsung maupun tidak langsung. Zeinabadia (2010) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki hasil pengaruh yang lebih tinggi dalam melakukan OCB

dibanding komitmen organisasi. Hal ini membuktikan individu yang merasa puas atas pekerjaan yang dimilikinya maka senantiasa melakukan OCB.

Individu dalam memperoleh kepuasan kerja perlu menciptakan hubungan baik sesama rekan kerja agar mudah dalam melakukan pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh Yahyazadeh-Jeloudar & Lotfi-Goodarzi (2012) mengenai hubungan kecerdasan sosial dengan kepuasan kerja pada guru-guru di Iran, menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan sosial dengan sebagian besar aspek yang terdapat pada kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu yang memiliki kecerdasan sosial dapat menjadi puas dan nyaman terhadap pekerjaannya.

Menurut Goleman (2007), kecerdasan sosial merupakan kemampuan seseorang dalam memahami orang lain dan berinteraksi dengan orang lain. Kecerdasan sosial ini mencakup kesadaran individu tentang apa yang dirasakannya terhadap orang lain, lalu kemudian apa yang dilakukannya dengan kesadaran itu (Goleman, 2007). Lebih lanjut, Albrecht (2008) mengemukakan kecerdasan sosial adalah suatu kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerja sama. Kecerdasan sosial dapat mendukung terjadinya hubungan baik antar karyawan, sehingga karyawan dapat dengan puas dan nyaman dengan pekerjaan yang dimilikinya.

Perilaku OCB yang merupakan pekerjaan individu di luar deskripsi kerja formalnya, tujuannya adalah agar organisasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sternberg dan Williams (Goleman, 2015; Williams & Sternberg, 1988) tentang konsep kecerdasan kelompok, mengapa kelompok-kelompok tertentu jauh lebih efektif dibandingkan kelompok lainnya, menunjukkan hasil bahwa individu yang terlampaui berhasrat untuk ambil bagian justru menjadi penghambat kelompoknya; yakni individu yang sangat bernafsu untuk mengurus segala sesuatunya atau menguasai. Semata bekerja di luar tanggung jawab formal, belum tentu menghasilkan organisasi yang efektif. Kemudian faktor buruk lainnya, yang menjadi penghambat efektifitas organisasi, adalah sikap diam anggota-anggota yang tidak ingin berperan serta.

Oleh karena itu, diperlukannya individu dalam menguasai unsur-unsur kecerdasan sosial, yaitu kemampuan mengenali apa yang pas dan apa yang tidak pas dalam hubungan saling memberi dan menerima (Goleman, 2007).

Goleman & Boyatziz (2008) mengatakan bahwa individu dalam melakukan pekerjaannya perlu memiliki kecerdasan sosial agar dapat menghasilkan kerja sama yang baik di lingkungan pekerjaan. Jika individu memiliki kecerdasan sosial, maka individu tersebut dapat lebih mendengarkan dan mempertimbangkan pandangan orang lain (Goleman, 2015). Hal ini memungkinkan individu untuk dapat memberikan kontribusi yang efektif bagi suatu tim kerja di dalam organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjelaskan hubungan positif dan signifikan antara OCB dengan kepuasan kerja, serta hubungan positif antara kecerdasan sosial dengan kepuasan kerja, maka penelitian ini mencoba menemukan hubungan antara kecerdasan sosial dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian ini juga dilakukan karena belum adanya penelitian tentang hubungan antara kecerdasan sosial dan OCB. Penelitian ini menggunakan subjek karyawan PT. Telkom Indonesia Regional IV Jawa Tengah. Perusahaan tersebut dipilih sebagai subjek penelitian dengan pertimbangan bahwa perusahaan tersebut berbasis teknologi, dan juga produk yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu berupa jasa pelayanan di bidang telekomunikasi yang sudah besar, sehingga hal tersebut menyebabkan peran sumber daya manusia (SDM) sebagai faktor yang signifikan. Berdasarkan survey awal penelitian, tidak semua karyawan PT Telkom Indonesia memiliki perilaku OCB. Kemampuan OCB dalam melakukan sesuatu yang lebih dari pekerjaan seharusnya demi memajukan organisasi dan kemampuan kecerdasan sosial untuk dapat memahami lingkungan sosial menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan.

Fokus pada penelitian ini yaitu untuk melihat kondisi yang sudah dipaparkan bahwa mencerminkan adanya masalah yang terkait dengan OCB. Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran dan data empiris mengenai hubungan

antara kecerdasan sosial dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan.

## **METODE**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala psikologi. Model skala tersebut menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 alternatif respon yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Aitem-aitem dalam skala disusun menjadi dua kelompok yaitu aitem-aitem yang mendukung pernyataan (favorable) dan aitem-aitem yang tidak mendukung pernyataan (unfavorable). Skor diberikan secara berbeda kepada kedua jenis aitem tersebut. Adapun skala psikologi yang digunakan adalah Skala OCB dan Skala Kecerdasan sosial. Identitas Skala terdiri dari nama, masa kerja, usia, jenis kelamin, serta jabatan. Skala Kecerdasan sosial dengan jumlah aitem 35 dengan koefisien reliabilitas 0,928 dan skala OCB dengan jumlah aitem 30 dengan koefisien reliabilitas 0,886.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 21. Analisis linier sederhana digunakan untuk mengetahui besar hubungan antara kecerdasan sosial dengan *Organizational Citizenship Behavior*, menguji taraf signifikansi, dan mencari sumbangan efektif prediktor (Winarsunu, 2010). Sebelum melakukan proses analisis data, terdapat beberapa uji asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu uji linieritas dan uji normalitas. Uji linearitas adalah suatu cara yang dipakai untuk mengetahui status linear tidaknya suatu distribusi data penelitian. Uji normalitas adalah suatu cara yang dipakai untuk menguji apakah data subjek penelitian mengikuti suatu distribusi normal statistik. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah proses pengumpulan data, tahapan penelitian berikutnya adalah pemberian skor terhadap masing-masing aitem. Aitem yang telah diberi skor kemudian dianalisis untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini. Analisis data meliputi uji asumsi dan uji hipotesis. Uji asumsi yang dilakukan adalah uji normalitas dan uji linieritas hubungan variable bebas dan variable tergantung. Uji asumsi dan uji hipotesis dilakukan dengan bantuan program computer Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 21, setelah itu hasil analisis data yang diperoleh akan diinterpretasi.

### A. Uji Normalitas

**Table 1**  
**Hasil Uji Normalitas Sebaran Data *Organizational Citizenship Behavior* dan Kecerdasan Sosial**

Variabel	<i>Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test</i>	p	Bentuk
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	1,294	0,454	Normal
Kecerdasan Sosial	0,857	0,070	Normal

Hasil uji normalitas tersebut menunjukkan kedua variabel dalam penelitian ini memiliki sebaran normal, dengan  $p > 0,05$ .

### B. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel penelitian. Hubungan yang linier menggambarkan bahwa perubahan pada variabel prediktor akan cenderung diikuti oleh perubahan variabel kriterium dengan membentuk garis linier. Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara variabel kecerdasan sosial dengan variabel

organizational citizenship behavior. Hasil uji linieritas dari hubungan variabel kecerdasan sosial dengan variabel *organizational citizenship behavior* menghasilkan  $F_{hit} = 91,030$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hasil uji linieritas kedua variabel dapat dilihat pada Tabel 2.

**Table 2**  
**Hasil Uji Linieritas Variabel Kecerdasan Sosial dengan Variabel**  
***Organizational Citizenship Behavior***

Nilai F	Signifikansi	P
91,030	0,000	$P < 0,05$ (linier)

Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa hubungan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior* adalah linier. Hubungan yang linier pada kedua variabel tersebut memenuhi syarat dalam penggunaan model analisis korelasi untuk memprediksi hubungan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior*.

### **C. Uji Hipotesis**

Setelah dilakukan uji asumsi, maka selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Perhitungan pada tahap ini untuk menguji hubungan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior* menggunakan teknik analisis regresi sederhana, dengan menggunakan program SPSS 21. Hasil uji analisis tersebut yang menguji hubungan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior* menghasilkan nilai korelasi sebesar 0,681 dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ), artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “Ada hubungan positif antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi kecerdasan sosial maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah kecerdasan sosial maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior*” dapat diterima pada taraf signifikansi 1%.

**Tabel 3**  
**Deskripsi Statistik Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>	<b>N</b>
Kecerdasan sosial	96,43	9,713	107
<i>Organizational citizenship behavior</i>	107,28	10,275	107

Hasil F hitung dalam penelitian ini sebesar 91,030 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi *organizational citizenship behavior*. Keterangan selanjutnya dapat dilihat dalam Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Rangkuman Analisis Regresi Sederhana Variabel Kecerdasan Sosial dan *Organizational Citizenship Behavior***

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>
1 Regression	4643,770	1	4643,770	91,030	0,000
Residual	5356,454	105	51,014		
Total	10000,224	106			

Hubungan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior* dapat digambarkan dalam persamaan garis regresi sesuai hasil yang tercantum pada tabel 5.

**Table 5**  
**Koefisien Persamaan Garis Regresi**

<b>Model</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>sig</b>
	<b>B</b>	<b>Std. error</b>	<b>Beta</b>		
1 (constant)	27,325	7,276		3,756	0,000
Kecerdasan sosial	0,644	0,068	0,681	9,541	0,000

Berdasarkan nilai konstanta dan variabel prediktor di atas, maka didapatkan persamaan regresi  $Y = 27,325 + 0,644X$ , sehingga dapat diprediksikan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* rata-rata akan berubah sebesar 0,644 untuk setiap unit perubahan yang terjadi pada variabel kecerdasan sosial.

**Tabel 6**  
**Nilai Korelasi Variabel Kecerdasan Sosial dan *Organizational Citizenship Behavior***

		Kecerdasan Sosial	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
<b>Kecerdasan Sosial</b>	Pearson		
	Correlation	1	0,681
	Sig (1 tailed)		0,000
	N	107	107
<b><i>Organizational Citizenship Behavior</i></b>	Pearson		
	Correlation	0,681	1
	Sig (1 tailed)	0,000	
	N	107	107

Tabel tersebut menunjukkan nilai  $r$  hitung = 0,681 yang mengandung arti terdapat korelasi positif antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior*.

**Table 7**  
**Koefisien Determinasi Variabel Penelitian**

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,681	0,464	0,459	7,142

Tabel 7 menunjukkan bahwa koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,464. Angka tersebut mengandung pengertian bahwa dalam penelitian ini, kecerdasan sosial memiliki sumbangan efektif sebesar 46,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi *organizational citizenship behavior* sebesar 46,4% dapat diprediksi oleh variabel

kecerdasan sosial, sisanya sebesar 53,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

#### **D. Deskripsi Sampel Penelitian**

Pengujian hipotesis yang disertai dengan penghitungan besarnya pengaruh variabel prediktor dalam meningkatkan atau menurunkan variabel kriterium kemudian dilanjutkan dengan penyusunan klasifikasi kategori kecerdasan sosial dan *organizational citizenship behavior*. Kategorisasi tersebut disusun berdasarkan skor yang diperoleh dari jawaban subjek, yang dirangkum dalam tabel mengenai gambaran umum skor variabel-variabel penelitian.

**Table 8**  
**Gambaran Umum Skor Variabel-variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Statistik</b>	<b>Hipotetik</b>	<b>Empirik</b>
<i>Organizational citizenship behavior</i>	Skor minimum	30	73
	Skor Maksimum	120	117
	Mean	75	96,43
	Standar deviasi	15	9,713
Kecerdasan sosial	Skor minimum	35	87
	Skor Maksimum	140	135
	Mean	87,5	107,28
	Standar deviasi	17,5	10,275

Gambaran perolehan skor yang ditunjukkan pada tabel digunakan untuk menentukan kategorisasi kecerdasan sosial dan *organizational citizenship behavior*. Kategorisasi dibuat untuk menempatkan individu-individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut kontinum berdasarkan atribut yang diukur (Azwar, 2014). Penetapan kategorisasi berdasarkan pada satuan standar deviasi, dengan rentangan-rentangan angka minimal dan maksimal secara teoritis. Banyaknya kategori dan luasnya interval kategori tergantung pada tingkat diferensiasi yang diperlukan dalam penelitian dan penetapannya berdasarkan standar deviasi dengan memperhitungkan

rentangan skor minimum-maksimum teoritiknya atau hipotetikya (Azwar, 2014).

Secara umum kategorisasi dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**1. Organizational Citizenship Behavior**

Variabel *organizational citizenship behavior* pada sampel penelitian memiliki mean empirik lebih tinggi daripada mean hipotetik ( $96,43 > 75$ ) dengan standar deviasi hipotetik sebesar 15. Hasil ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* dari sampel penelitian pada saat diadakan penelitian berada dalam kategori tinggi, yaitu pada rentang 75 sampai dengan 97,5. Gambaran mengenai *organizational citizenship behavior* pada sampel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 19**  
**Kategorisasi Skor Organizational Citizenship Behavior**

Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
-	1 orang (0,9%)	55 orang (51,4%)	51 orang (47,7%)
30	52,5	75	97,5
			120

**2. Kecerdasan Sosial**

Variabel kecerdasan sosial pada sampel penelitian memiliki mean empirik lebih tinggi daripada mean hipotetik ( $107,28 > 87,5$ ) dengan standar deviasi hipotetik sebesar 17,5. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan sosial dari sampel penelitian pada saat diadakan penelitian berada dalam kategori tinggi, yaitu pada rentang 87,5 sampai dengan 113,75. Gambaran mengenai kecerdasan sosial pada sampel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 20**  
**Kategorisasi Skor Kecerdasan Sosial**

Sangat Rendah	Rendah	Tinggi	Sangat Tinggi
-	1 orang (0,9%)	85 orang (79,4%)	21 orang (19,6%)
35	61,25	87,5	113,75
			140

Perhitungan kategorisasi skor *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan sosial yang dijelaskan di atas didasarkan pada pendapat Azwar (2014) yang diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

**Tabel 21**  
**Norma Kategorisasi Subjek Variabel *Organizational Citizenship Behavior***

<b>Rumus</b>	<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kategori</b>
$\mu - 3 SD < X \leq \mu - 1,5 SD$	$30 < X \leq 52,5$	Sangat Rendah
$\mu - 1,5 SD < X \leq \mu$	$52,5 < X \leq 75$	Rendah
$\mu < X \leq \mu + 1,5 SD$	$75 < X \leq 97,5$	Tinggi
$\mu + 1,5 SD < X \leq \mu + 3 SD$	$97,5 < X \leq 120$	Sangat Tinggi

$\sigma$  = estimasi besarnya satuan deviasi standar populasi

**Tabel 22**  
**Norma Kategorisasi Subjek Variabel Kecerdasan Sosial**

<b>Rumus</b>	<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kategori</b>
$\mu - 3 SD < X \leq \mu - 1,5 SD$	$35 < X \leq 61,25$	Sangat Rendah
$\mu - 1,5 SD < X \leq \mu$	$61,25 < X \leq 87,5$	Rendah
$\mu < X \leq \mu + 1,5 SD$	$87,5 < X \leq 113,75$	Tinggi
$\mu + 1,5 SD < X \leq \mu + 3 SD$	$113,75 < X \leq 140$	Sangat Tinggi

Keterangan :

X = skor total pada skala yang diisi oleh subjek

$\sigma$  = estimasi besarnya satuan deviasi standar populasi

### **3. Usia dan Jenis Kelamin**

Berdasarkan identitas diri subjek, didapatkan deskripsi frekuensi berdasarkan usia dan jenis kelamin. Pada OCB menunjukkan bahwa ditinjau dari jenis kelamin dan usia subjek memiliki rata-rata yang berada pada kategori tinggi. Pada kecerdasan sosial ditinjau dari jenis kelamin dan usia subjek memiliki rata-rata dengan kategori tinggi. Perhitungan selengkapnya ditunjukkan pada Tabel

**Tabel 23**  
**Rentan Nilai dan Kategorisasi Skor *Organizational Citizenship Behavior* dan Kecerdasan Sosial Subjek Penelitian**

Kelompok	Jenis Kelompok	Jumlah Karyawan	Rata-rata dan Kategori			
			OCB	Ket	KS	Ket
Jenis Kelamin	Laki-laki	71	96	T	106,3	T
	Perempuan	36	97,28	T	109,2	T
Usia	25-35	47	96,96	T	108,27	T
	35-45	39	95,3	T	104,9	T
	>45	21	97,3	T	109,4	T

Pada tabel di atas, pada kelompok berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat bahwa subjek perempuan memiliki OCB dan kecerdasan sosial yang lebih tinggi dari laki-laki. Sedangkan pada kelompok berdasarkan usia lebih dari 45 tahun, karyawan PT Telkom Indonesia Regional IV memiliki OCB dan kecerdasan sosial yang tertinggi dibandingkan rentang usia 25-35 tahun dan 35-45 tahun. Sedangkan karyawan pada usia 25-35 tahun memiliki OCB dan kecerdasan sosial yang lebih tinggi dari usia 35-45 tahun.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan sosial dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT Telkom Indonesia Regional IV. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan sosial maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*, demikian pula sebaliknya. Semakin rendah kecerdasan sosial maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior*. Sumbangan efektif atau besaran pengaruh kecerdasan sosial terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 46,4%, dan sisanya 53,6% merupakan faktor-faktor lain yang diduga ikut mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M. G. (2007). *Industrial / organizational psychology: An applied approach* (Sixth Edit). USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Albrecht, K. (2006). Social intelligence: The new science of success. In *Business* (Vol. 22, pp. 1–11). USA: Business Book Review.
- Albrecht, K. (2008). *Social intelligence: The new science of success*. San Fransisco: Jossey-Bass. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S036233190800061X>
- Anonim. (2017, August 31). Rini pompa semangat karyawan Telkom pulihkan layanan satelit. *Kabarbisnis.com*. Retrieved from <http://kabarbisnis.com/read/2878514/rini-pompa-semangat-karyawan-telkom-pulihkan-layanan-satelit>
- Arif,A., & Chohan, A. (2012). How job satisfaction is influencing the organizational citizenship behavior (OCB): A study on employees working in banking sector of Pakistan. *Interdisiplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(8), 74–88.
- Armstrong, T. (2002). *Multiple intelligence*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Azwar, S. (2014). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Collins, J. (2015). *Good to great*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Crowne, K. a. (2009). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, 6(3), 148–163. <https://doi.org/10.1057/omj.2009.20>
- Fisk, G. M., & Friesen, J. P. (2012). Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.11.001>
- Glendon, A. I., Briony, M. T., & Myers, B. (2007). *Advances in organizational psychology*. Australia: Australian Academic Press.
- Goleman, D. (2007). *Emotional intelligence: Mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Goleman, D. (2015). *Social intelligence: Ilmu baru tentang hubungan antar-manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D., & Boyatziz, R. (2008). Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review*, 86(9), 74–81. <https://doi.org/Article>

- Jackson, S. E., Randall, S., & Steve, W. (2010). *Pengelolaan sumber daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational psychology*. New Jersey: John Wiley and Sons Inc.
- Kamel, B., Mohammed, B., Amine, E., & Abdeljalil, M. (2015). Relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior in the national company for distribution of electricity and gas. *European Journal of Business and Management*, 7(30), 1–6.
- Kohlrieser, G. (2006). *Hostage at the table: How leaders can overcome conflict, influence others, and raise performance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2011). *Work in the 21st century an introduction to industrial and organizational psychology*. USA: Wiley.
- McPheat, S. (2010). *Emotional Intelligence*. MTD Training & Ventus Publishing (Vol. 9). BookBoon. <https://doi.org/10.4324/9780203357385.ch5>
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. (2011). Job satisfaction and organisational citizenship behaviour: An empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149–165.
- Mukharom, E. Y. (2012). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Motivasi Kerja dengan Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating Di Kantor PDAM Kabupaten Sragen. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Muntean, M., Cabău, L. G., & Rînciog, V. (2014). Social business intelligence: A new perspective for decision makers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 124, 562–567. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.520>
- Organ, W. D., Podsakoff, M. P., & Scott, M. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. London: Sage Publication, Inc.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). USA: Pearson Education. <https://doi.org/10.12737/4477>
- Robert D, S. (1998). *The psychology of work and human performance*. USA: Longman.

- Saepung, W., Sukirno, & Siengthai, S. (2011). The relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior ( OCB ) in the retail industry in Indonesia. *World Review of Business Research*, 1(3), 162–178.
- Salah, W., & Din, E. (2016). Investigating the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior among Beni Suef Cement company employees. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(5). <https://doi.org/10.4172/2223-5833.1000259>
- Salehi, M., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15, 306–310. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.03.091>
- Silberman, M., & Hansburg, F. (2000). *People smart: Developing your interpersonal intelligence*. San Fransisco: Berrett-Koehler.
- Spector, P. (2008). *Industrial and organizational psychology*. USA: Wiley.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Swaminathan, S., & Jawahar, P. D. (2013). Job satisfaction as a predictor of organizational citizenship behavior: An empirical study. *Global Journal of Business Research*, 7(1), 71–80.
- Talachi, R. K., Gorji, M. B., & Boerhannoeddin, A. Bin. (2014). An investigation of the role of job satisfaction in employees organizational citizenship behavior. *Original Scientific Paper*, 38(2), 429–436.
- Tharikh, S. M., Ying, C. Y., Mohamed Saad, Z., & Sukumaran, K. a/p. (2016). Managing job attitudes: The roles of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behaviors. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 604–611. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00074-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00074-5)
- Wan, H. L. (2016). *Organisational justice and citizenship behaviour in Malaysia. Governance and Citizenship in Asia*. Singapore: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0030-0>
- Weis, S., & Conzelmann, K. (2015). Social intelligence and competencies. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 22, 371–379. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.25094-0>
- Williams, W. M., & Sternberg, R. J. (1988). Group intelligence: Why some groups are better than others. *Intelligence*, 12(4), 351–377. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(88\)90002-5](https://doi.org/10.1016/0160-2896(88)90002-5)
- Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam penelitian psikologi & pendidikan*. Malang: UMM Press.

- Yahyazadeh-Jeloudar, S., & Lotfi-Goodarzi, F. (2012). The relationship between social intelligence and job satisfaction among MA and BA teachers. *International Journal of Business and Social Science*, 3(8), 299–303.  
Retrieved from [http://www.ijbssnet.com/journals/Vol\\_3\\_No\\_8\\_Special\\_Issue\\_April\\_2012/35.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_8_Special_Issue_April_2012/35.pdf)
- Yuniar, I. G. A. A. Y., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1).
- Zeinabadia, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5(2), 998–1003.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.225>