

ANALISIS PENGARUH KECERDASAAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP PERILAKU KERJA KONTRAPRODUKTIF DAN PERILAKU POSITIF ANGGOTA ORGANISASI DI CARREFOUR DP MALL SEMARANG

Fedrian Maulana, Darminto Pujotomo, ST.MT

Fedrianmaulana@gmail.com

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro
Jl.Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang 50239
Telp. (024) 7460052

ABSTRAK

Untuk mencapai sebuah organisasi yang baik di butuhkan anggota organisasi yang memiliki EQ (Emotional Quotient) yang baik pula. EQ berguna dalam mengontrol emosi, memotivasi diri hingga menjaga hubungan baik terhadap lingkungan sekitar. Pada perusahaan retail seperti Carrefour DP Mall Semarang, karyawan berhubungan langsung dengan pelanggan dan antar karyawan. Berdasarkan hal tersebut peneliti akan melihat sebesar apa pengaruh kecerdasan emosional karyawan pada perilaku kerja kontraproduktif dan perilaku positif organisasi. Variable yang digunakan adalah *Other's Emotion Appraisal*, *Use of Emotion*, *Self-Emotion Appraisal*, dan *Regulation of Emotion* apakah mempengaruhi variable *Counterproduktif Work Behavior* atau *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menggunakan model konseptual dari penelitian Jung dan Yoon (2012), dengan membagikan kuisioner kepada 60 orang karyawan dan di uji dengan metode analisis korelasi dan regresi linier. Dari hasil uji yang dilakukan terdapat hasil bahwa variable *Regulation of Emotion* memiliki pengaruh terbesar terhadap perilaku *Counterproduktif Work Behavior* dan *Organizational Citizenship Behavior* dimana kemampuan pengendalian emosi diri menjadi hal utama yang harus dimiliki karyawan, selain itu variable *Other's Emotion Appraisal* juga memiliki peranan cukup besar, yang artinya karyawan harus memiliki kemampuan peka dan memahami kondisi orang lain.

Kata Kunci : Kecerdasan emosional, Korelasi, Regresi linier.

ABSTRACT

To achieve a good member of organization, organization is really needed member who have good EQ (Emotional Quotient). EQ is useful in controlling emotions, motivating yourself to keep a good relationship to the surrounding environment. At retail companies such as Carrefour DP Mall Semarang, employees deal directly with customers and among employees. Based on the researchers will look at what effect the emotional intelligence of employees at counterproductive work behavior and positive behavior of the organization. In this case use variable used *Other's Emotion Appraisal*, *Use of Emotion*, *Emotion Self-Appraisal* and *Regulation of Emotion* does influence with variable *Counterproduktif Work Behavior* or *Organizational Citizenship Behavior*. This study uses a conceptual model of research and Yoon Jung (2012), by distributing questionnaires to 60 employees and tested method of correlation and linear regression analysis. From the results of the conducted test are the results of that variable *Regulation of Emotion* has the greatest influence on the behavior of *Counterproduktif Work Behavior* and *Organizational Citizenship Behavior* in which the ability to control one's emotions become the main thing that should be owned by the employees, in addition to the variable *Other's Emotion Appraisal* also has a role big enough, which meaning that employees must have the ability to be sensitive and understand the other person.

Keyword : Emotional intelligence, Coleration, Linier regretion.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia yang handal dibutuhkan dalam merancang dan melaksanakan konsep manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan hingga evaluasi. Bahkan teknologi yang berkembang pesat pun tetap tidak dapat menggantikan peran sumber daya manusia secara keseluruhan. Walaupun saat ini telah banyak pekerjaan manusia yang dapat digantikan oleh mesin namun terdapat banyak pekerjaan yang tidak dapat dilakukan mesin. Bahkan mesin-mesin itu pun harus dioperasikan oleh manusia. Masalah yang berhubungan dengan mesin dapat dengan mudah diperbaiki, tetapi masalah yang berhubungan dengan manusia atau karyawan cukup kompleks dan harus cepat diatasi. Perusahaan-perusahaan besar pun membutuhkan sumber daya manusia yang dapat berkomunikasi dengan baik, mampu mengontrol emosi, dan memiliki kemampuan teknis yang baik (Jung dan Yoon, 2012).

Hubungan manusia dalam suatu organisasi lebih dipengaruhi faktor emosional daripada faktor rasional. Oleh karena itu, kecerdasan emosional sangat penting bagi sumber daya manusia di suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Goleman (1999), Kecerdasan emosi atau *emotional intelligent* adalah kemampuan mengenali perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Druskat dan Wolff (2001) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki peranan yang sama pentingnya dengan kemampuan intelektual dalam mempengaruhi efektivitas kerja setiap individu, Cooper dan Sawaf (1997) dalam Jung dan Yoon (2012) menjelaskan adanya hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dan kreativitas kerja seorang karyawan. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik akan memiliki perilaku yang positif dan lebih kreatif. Goleman (1996) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan yang rasional. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik dan menciptakan kondisi kerja yang terkendali sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada karyawan,

karena setiap individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak dapat menghadapi konflik dengan baik.

Druskat dan Wolff (2001) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap efektifitas organisasi dan perilaku non tugas karyawan. Efektifitas organisasi merupakan hasil kerja karyawan yang wajib dipenuhi. Sedangkan perilaku non tugas merupakan tindakan sukarela dari karyawan yang dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu perilaku positif anggota organisasi dan perilaku kerja kontraproduktif. Perilaku positif anggota organisasi dilakukan sukarela selain pekerjaan yang ditugaskan secara resmi seperti sopan santun, loyalitas terhadap perusahaan, ketaatan pada peraturan, dan partisipasi pada kegiatan perusahaan (Jung dan Yoon, 2012). Perilaku positif ini dapat membangun hubungan baik antar karyawan sehingga menunjang kinerja perusahaan. Sedangkan perilaku kontraproduktif merupakan perilaku menyimpang atau negatif yang dilakukan oleh karyawan dalam bekerja seperti terlambat masuk kerja dan kelalaian dalam bekerja yang dapat merugikan perusahaan.

Perusahaan retail seperti Carrefour Indonesia juga membutuhkan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik sehingga dapat menciptakan kondisi lingkungan perusahaan yang baik dan dinamis. Perusahaan retail tidak membutuhkan banyak mesin atau alat-alat dalam menunjang operasionalnya tetapi lebih membutuhkan banyak karyawan. Sebagian besar karyawan di perusahaan retail bertatap muka langsung dengan konsumen sehingga kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawannya. Kecerdasan emosional yang rendah akan membuat karyawan terlihat kurang respon terhadap konsumen (Jung dan Yoon, 2012). Hal ini akan mempengaruhi penilaian konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan retail itu sendiri.

Dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian Carrefour Indonesia yang bertempat di jalan Setiabudi Semarang. Pemilihan objek penelitian ini karena Carrefour Indonesia yang berada di bawah PT. Trans Retail Indonesia merupakan salah satu perusahaan retail sehingga lebih membutuhkan karyawan yang memiliki kualitas yang baik dalam melayani konsumen. Carrefour Indonesia memiliki banyak cabang di berbagai kota dan saat ini telah melayani 500.000 konsumen setiap harinya (www.carrefour.co.id).

Walaupun Carrefour Indonesia telah menjadi perusahaan retail yang terkemuka

namun tetap tidak lepas dari kekurangan khususnya untuk Carrefour DP Mall Semarang. Terdapat beberapa keluhan yang disampaikan konsumen melalui kotak saran yang disediakan mengenai pelayanan yang diberikan karyawan Carrefour seperti respon karyawan yang lambat dalam membantu konsumen, prosedur yang berbelit-belit ketika konsumen melakukan protes karena kesalahan pihak perusahaan, dan sikap karyawan yang tidak ramah maupun tidak sabar saat melayani konsumen. Pengalaman buruk dalam berbelanja di Carrefour tentunya akan mempengaruhi *image* perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, salah satu permasalahan yang harus cepat diatasi adalah pelayanan yang dilakukan karyawan.

Masalah pelayanan karyawan ini dapat disebabkan oleh kondisi emosional karyawan itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 karyawan Carrefour menunjukkan bahwa 90% karyawan pernah mengalami konflik dengan karyawan yang lain. Dari jumlah tersebut, 77,7% mengatakan konflik tersebut tidak terselesaikan karena perasaan sungkan antar karyawan, tidak adanya penengah dari konflik tersebut, maupun adanya sikap senioritas. Selain itu, 60% karyawan pernah melakukan pelanggaran peraturan seperti terlambat masuk kerja tanpa izin dan tidak mengikuti instruksi yang diberikan atasan. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian mengenai kecerdasan emosional karyawan yang nantinya dapat menunjang perilaku positif karyawan dan mengurangi perilaku negatif atau kontraproduktif.

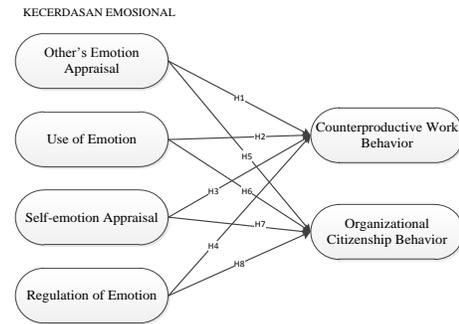
Di penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih terhadap satu buah variabel. Analisis ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing independen memiliki pengaruh positif atau negative terhadap dependen

1. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa tahapan di antaranya penentuan model konseptual penelitian (kecerdasan emosional), pembentukan kuisioner, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis akhir pengolahan data.

Variabel yang di gunakan pada penelitian yaitu 4 variabel dependent yaitu *Other's Emotion Appraisal*, *Use of Emotion*, *Self-emotion Appraisal*, dan *Regulation of Emotion* serta 2 variabel independent yaitu *Counterproductive*

Work Behavior dan *Organizational Citizenship Behavior*. Model konseptual ini mengacu dari penelitian Jung dan Yoon (2012)



Gambar 1 Model Konseptual Jung dan Yoon (2012)

Berdasarkan model konseptual, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Variabel *other's emotion appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *counterproductive work behavior*

H₂ : Variabel *use of emotion* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *counterproductive work behavior*

H₃ : Variabel *self-emotion appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *counterproductive work behavior*

H₄ : Variabel *regulation of emotion* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *counterproductive work behavior*

H₅ : Variabel *other's emotion appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

H₆ : Variabel *use of emotion* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

H₇ : Variabel *self-emotion appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

H₈ : Variabel *regulation of emotion* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

Selanjutnya membagikan kuisioner dengan mengacu pada rumus Slovin tingkat kepercayaan 95% yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

$$n = \frac{70}{1 + 70(0,05)^2}$$

$$n = \frac{70}{1,175} = 59,57 \approx 60 \text{ responden}$$

Dimana:
n = Jumlah sampel

N = Jumlah seluruh anggota populasi
 e = toleransi terjadinya galat, ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus (1) dengan populasi 70 orang karyawan, digunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5%. Diketahui jumlah sampel yang diambil adalah 60 orang karyawan Carrefour DP Mall Semarang.

Dan juga dilakukan pengolahan data hasil dari kuisioner dengan variable dan indicator sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Perhitungan Statistika Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Butir pertanyaan
Variabel Independen (Kecerdasan Emosional)	<i>Other's Emotion Appraisal</i> (A)	A1	Saya dapat mengetahui kondisi emosi yang sedang dirasakan teman saya berdasarkan tingkah lakunya
		A2	Saya memperhatikan dengan baik kondisi emosi orang lain di sekitar saya
		A3	Saya sangat peka terhadap perasaan dan emosi yang sedang dirasakan orang lain di sekitar saya
		A4	Saya dapat mengerti dan memahami perasaan dan kondisi emosi orang-orang di sekitar saya
		<i>Use of Emotion</i> (B)	B1
	B2		Saat bekerja, saya selalu meyakinkan diri sendiri bahwa saya bisa melakukan

			pekerjaan tersebut
		Seorang motivator untuk diri sendiri	B3 Saya selalu dapat memotivasi diri sendiri untuk giat dalam bekerja
		Selalu mendorong diri untuk melakukan yang terbaik	B4 Saya selalu menyemangati diri sendiri untuk melakukan yang terbaik dalam bekerja
	<i>Self-emotion Appraisal</i> (C)	Dapat merasakan dengan baik mengenai mengapa saya memiliki perasaan tertentu sepanjang waktu	C1 Saya selalu dapat mengetahui dengan baik mengenai alasan saya memiliki perasaan tertentu sepanjang waktu
		Pemahaman yang baik mengenai kondisi emosi diri	C2 Saya dapat memahami dengan baik kondisi emosi atau perasaan yang sedang saya rasakan
		Benar-benar paham dengan apa yang saya rasakan	C3 Saya benar-benar paham dan mengerti kondisi emosi yang saya rasakan
		Selalu tahu apakah saya bahagia atau tidak	C4 Saya selalu mengetahui apakah saya sedang bahagia atau tidak saat itu
	<i>Regulation of Emotion</i> (D)	Mampu mengendalikan emosi saya dan menangani kesulitan secara rasional	D1 Saya mampu mengendalikan emosi diri saya dan menangani masalah-masalah yang sulit secara rasional
		Cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri	D2 Saya cukup mampu dalam mengendalikan emosi saya sendiri
		Selalu bisa tenang dengan cepat ketika saya sangat marah	D3 Saya selalu bisa menenangkan diri dengan cepat ketika saya sedang marah

		Memiliki kontrol yang baik dari emosi saya sendiri	D 4	Saya dapat mengatur dengan baik kondisi emosi atau perasaan saya sendiri
Variabel Dependen	Counterproductive work behavior (Y)	Sengaja membuang dengan sia-sia bahan/persediaan milik perusahaan	Y 1	Saya sering membuang atau menyalakan bahan/persediaan milik perusahaan
		Terlambat berangkat kerja tanpa izin terlebih dahulu	Y 2	Saya pernah datang terlambat ketika berangkat kerja dan tidak izin terlebih dahulu kepada atasan
		Selalu meminta dibayar lebih ketika bekerja melebihi waktu normal	Y 3	Saya selalu meminta bayaran yang lebih ketika saya harus bekerja lembur/melebihi waktu kerja normal
		Memulai perdebatan dengan rekan kerja	Y 4	Saya pernah memulai perdebatan atau perselisihan dengan rekan kerja mengenai sesuatu
		Menolak membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan	Y 5	Saya pernah menolak membantu rekan kerja yang sedang membutuhkan bantuan
Organizational Citizenship Behavior (Z)	Mencoba untuk menerapkan solusi untuk masalah organisasi mendesak	Z 1	Saya selalu mencoba mencari dan menerapkan solusi untuk masalah organisasi mendesak	
	Sungguh-sungguh mengikuti aturan dan prosedur perusahaan	Z 2	Saya selalu menaati peraturan dan mengikuti prosedur perusahaan dengan sungguh-sungguh	
	Tidak pernah lalai dalam mengikuti instruksi atasan	Z 3	Saya tidak pernah lalai dan selalu mengikuti instruksi atasan	
	Selalu siap untuk	Z 4	Saya selalu siap membantu rekan-	

		membantu orang-orang di sekelilingnya		rekan kerja di sekitar saya yang membutuhkan bantuan
		Rela meluangkan waktu untuk membantu orang lain yang memiliki masalah yang berhubungan dengan pekerjaan	Z 5	Saya rela meluangkan waktu saya untuk membantu orang lain yang mengalami kesulitan atau memiliki masalah yang berhubungan dengan pekerjaan

2. Hasil dan Pembahasan

A. Pilot Study kuisisioner

1. Uji validitas kuisisioner

Jika nilai *Measure Sampling Adequacy* (MSA) lebih dari 0,5 maka butir pernyataan dikatakan valid.

1. Variabel *Other's Emotion Appraisal*

Tabel 2 Uji Validitas Pilot Study Kuisisioner Variabel *Other's Emotion Appraisal*

No	Indikator	Nilai MSA	Nilai Standar	Keterangan
1	Mengetahui emosi teman saya dari perilakunya	0,701	0,5	Valid
2	Pengamat yang baik mengenai emosi orang lain	0,737	0,5	Valid
3	Peka terhadap perasaan dan emosi orang lain	0,715	0,5	Valid
4	Pemahaman yang baik mengenai kondisi emosi orang lain	0,699	0,5	Valid

2. Variabel *Use of Emotion*

Tabel 3 Uji Validitas Pilot Study Kuesioner Variabel *Use of Emotion*

No	Indikator	Nilai MS A	Nilai Standar	Keterangan
1	Menentukan target pribadi dan berusaha yang terbaik untuk mencapainya	0,539	0,5	Valid
2	Mengatakan kepada diri sendiri bahwa saya mampu	0,572	0,5	Valid
3	Seorang motivator untuk diri sendiri	0,555	0,5	Valid
4	Selalu mendorong diri untuk melakukan yang terbaik	0,543	0,5	Valid

3. Variabel *Self-emotion Appraisal*

Tabel 4 Uji Validitas Pilot Study Kuesioner Variabel *Self-emotion Appraisal*

No	Indikator	Nilai MS A	Nilai Standar	Keterangan
1	Dapat merasakan dengan baik mengenai mengapa saya memiliki perasaan tertentu sepanjang waktu	0,583	0,5	Valid
2	Pemahaman yang baik mengenai kondisi	0,557	0,5	Valid

	emosi diri			
3	Benar-benar paham dengan apa yang saya rasakan	0,549	0,5	Valid
T4	Selalu tahu apakah saya bahagia atau tidak	0,822	0,5	Valid

4. Variabel *Regulation of Emotion*

Tabel 5 Uji Validitas Pilot Study Kuesioner Variabel *Regulation of Emotion*

No	Indikator	Nilai MS A	Nilai Standar	Keterangan
1	Mampu mengendalikan emosi saya dan menangani kesulitan secara rasional	0,699	0,5	Valid
2	Cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri	0,742	0,5	Valid
3	Selalu bisa tenang dengan cepat ketika saya sangat marah	0,671	0,5	Valid
4	Memiliki kontrol yang baik dari emosi saya sendiri	0,684	0,5	Valid

5. Variabel *Counterproductive Work Behavior*

Tabel 6 Uji Validitas Pilot Study Kuesioner Variabel *Counterproductive Work Behavior*

No	Indikator	Nilai MS A	Nilai Standar	Keterangan
1	Sengaja membuang	0,836	0,5	Valid

	dengan sia-sia bahan/persediaan milik perusahaan			
2	Terlambat berangkat kerja tanpa izin terlebih dahulu	0,688	0,5	Valid
3	Selalu meminta dibayar lebih ketika bekerja melebihi waktu normal	0,888	0,5	Valid
4	Memulai perdebatan dengan rekan kerja	0,682	0,5	Valid
5	Menolak membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan	0,722	0,5	Valid

6. Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 7 Uji Validitas Pilot Study Kuesioner Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

No	Indikator	Nilai MS A	Nilai Standar	Keterangan
1	Mencoba untuk menerapkan solusi untuk masalah organisasi mendesak	0,772	0,5	Valid
2	Sungguh-sungguh mengikuti aturan dan prosedur perusahaan	0,628	0,5	Valid
3	Tidak pernah lalai dalam mengikuti instruksi atasan	0,689	0,5	Valid
4	Selalu siap untuk membantu	0,658	0,5	Valid

	orang-orang di sekelilingnya			
5	Rela meluangkan waktu untuk membantu orang lain yang memiliki masalah yang berhubungan dengan pekerjaan	0,789	0,5	Valid

2. Uji Reabilitas kuisioner

Setelah hasil pilot study kuesioner dilakukan uji validitas maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Melalui hasil perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* tersebut suatu variabel dapat diklasifikasikan sebagai variabel yang *reliable* jika nilainya berada di atas 0,6 (Jogiyanto, 2011).

Tabel 8 Uji Reliabilitas pilot study kuesioner variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Klasifikasi Reliabilitas	Keterangan
1. <i>Other's Emotion Appraisal</i>	0,7660	> 0,6 = Reliabel	Reliabel
2. <i>Use of Emotion</i>	0,6523	> 0,6 = Reliabel	Reliabel
3. <i>Self-emotion Appraisal</i>	0,6960	> 0,6 = Reliabel	Reliabel
4. <i>Regulation of Emotion</i>	0,8603	> 0,6 = Reliabel	Reliabel
5. <i>Counter productive Work Behavior</i>	0,8632	> 0,6 = Reliabel	Reliabel
6. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,8657	> 0,6 = Reliabel	Reliabel

B. Statistika deskriptif

Untuk melihat nilai rata-rata karyawan Carrefour DP Mall mengenai kondisi kecerdasan emosional yang mereka miliki dari hasil kuisioner.

Tabel 9 Hasil Perhitungan Statistika Deskriptif Variabel Penelitian

1. <i>Other's Emotion Appraisal</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Mengetahui emosi teman saya dari perilakunya	3,017	0,676
Pengamat yang baik mengenai emosi orang lain	2,917	0,719
Peka terhadap perasaan dan emosi orang lain	2,9	0,796
Pemahaman yang baik mengenai kondisi emosi orang lain	3,033	0,780
2. <i>Use of Emotion</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Menentukan target pribadi dan berusaha yang terbaik untuk mencapainya	2,95	0,675
Mengatakan kepada diri sendiri bahwa saya mampu	2,783	0,640
Seorang motivator untuk diri sendiri	3,167	0,668
Selalu mendorong diri untuk melakukan yang terbaik	3,2	0,879
3. <i>Self-emotion Appraisal</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Dapat merasakan dengan baik mengenai mengapa saya memiliki perasaan tertentu sepanjang waktu	3,15	0,685
Pemahaman yang baik mengenai kondisi emosi diri	3,333	0,751
Benar-benar paham dengan apa yang saya rasakan	3,467	0,701
Selalu tahu apakah saya bahagia atau tidak	3,55	0,723
4. <i>Regulation of Emotion</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Mampu mengendalikan emosi saya dan menangani kesulitan secara rasional	2,883	0,761

Cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri	2,8	0,755
Selalu bisa tenang dengan cepat ketika saya sangat marah	2,5	0,770
Memiliki kontrol yang baik dari emosi saya sendiri	2,967	0,758
5. <i>Counterproductive work behavior</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Sengaja membuang dengan sia-sia bahan/persediaan milik perusahaan	2,417	0,787
Terlambat berangkat kerja tanpa izin terlebih dahulu	3,167	0,941
Selalu meminta dibayar lebih ketika bekerja melebihi waktu normal	3,067	0,954
Memulai perdebatan dengan rekan kerja	2,467	0,891
Menolak membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan	2,95	0,811
6. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>		
Indikator	rata-rata	std deviasi
Mencoba untuk menerapkan solusi untuk masalah organisasi mendesak	2,767	0,963
Sungguh-sungguh mengikuti aturan dan prosedur perusahaan	3,667	0,973
Tidak pernah lalai dalam mengikuti instruksi atasan	3,45	0,871
Selalu siap untuk membantu orang-orang di sekelilingnya	2,95	0,768
Rela meluangkan waktu untuk membantu orang lain yang memiliki masalah yang berhubungan dengan pekerjaan	2,767	0,839

C. Uji asumsi klasik

1. Uji Asumsi Klasik Variabel-Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Variabel Counterproductive Work Behavior

Berikut ini merupakan uji asumsi klasik dalam model penelitian yang menggunakan variabel dependen *Counterproductive Work Behavior*.

1. Uji normalitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu dengan melihat Output gambar histogram dan gambar plot. Pada output histogram, pola distribusi mengikuti kurva normal. Sedangkan pada gambar plot, titik-titik plot mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa data memenuhi asumsi distribusi normal.

2. Uji multikolinearitas

Uji ini dilakukan menggunakan software SPSS dengan melihat nilai VIF. Apabila nilai Variance Inflation Faktor (VIF) > 10, maka terjadi multikolinearitas. Berikut rekapitulasi nilai VIF Regresi terhadap Counterproductive Work Behavior.

Tabel 10 Nilai VIF Regresi terhadap Counterproductive Work Behavior

Variabel	VIF
1. <i>Other's Emotion Appraisal</i>	1,580
2. <i>Use of Emotion</i>	1,619
3. <i>Self-emotion Appraisal</i>	1,046
4. <i>Regulation of Emotion</i>	2,243

Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model penelitian ini.

3. Uji linearitas

Uji linearitas dilakukan menggunakan software SPSS dengan melihat nilai sig. pada kolom linearity. Apabila nilai sig. kurang dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data linear. Sebaliknya, apabila nilai sig. lebih dari 0,05 maka data tidak linear. Berdasarkan hasil uji linieritas dihasilkan nilai sig. 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian sudah memenuhi asumsi uji linieritas.

4. Uji Autokorelasi

Hipotesis yang akan diuji adalah :

H0 : tidak ada autokorelasi (r = 0)

H1 : ada autokorelasi (r ≠ 0)

Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi :

Tabel 11 Pengambilan keputusan autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$

Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$Dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$6 - dl < d < 6$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$6 - du \leq d \leq 6 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak tolak	$Du < d < 6 - du$

Uji autokorelasi menggunakan software spss 16 dengan melihat nilai durbin Watson pada lampiran. Nilai durbin Watson sebesar 2,170, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 60 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4), maka ditabel durbin Watson akan didapatkan nilai sbb :

Tabel 12 Durbin Watson Test Bound

N	k=4	du
	dl	
20	0,792	1,991
40	1,23	1,786
60	1,408	1,767

Oleh karena nilai DW 2,179 lebih besar dari batas atas (du) 1,408 dan kurang dari 6 - 1,408 (6 - du), maka dapat disimpulkan bahwa kita tidak bisa menolak H0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif (lihat tabel keputusan) atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik Variabel-Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Variabel Organizational Citizenship Behavior

1. Uji normalitas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu dengan melihat Output gambar histogram dan gambar plot. Pada output histogram, pola distribusi mengikuti kurva normal. Sedangkan pada gambar plot, titik-titik plot mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat dikatakan bahwa data memenuhi asumsi distribusi normal.

2. Uji multikolinearitas

Uji ini dilakukan menggunakan software SPSS dengan melihat nilai VIF. Apabila nilai Variance Inflation Faktor (VIF) > 10, maka terjadi multikolinearitas. Berikut rekapitulasi nilai VIF Regresi terhadap Counterproductive Work Behavior.

Tabel 13 Nilai VIF Regresi terhadap Counterproductive Work Behavior

Variabel	VIF
1. <i>Other's Emotion Appraisal</i>	1,580
2. <i>Use of Emotion</i>	1,619
3. <i>Self-emotion Appraisal</i>	1,046
4. <i>Regulation of Emotion</i>	2,243

Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model penelitian ini.

3. Uji linearitas

Uji linearitas dilakukan menggunakan software SPSS dengan melihat nilai sig. pada kolom linearity. Apabila nilai sig. kurang dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa data linear. Sebaliknya, apabila nilai sig. lebih dari 0,05 maka data tidak linear. Berdasarkan hasil uji linieritas dihasilkan nilai sig. 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian sudah memenuhi asumsi uji linieritas.

4. Uji Autokorelasi

Hipotesis yang akan diuji adalah :

H0 : tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H1 : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi :

Tabel 14 Pengambilan keputusan autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$6 - dl < d < 6$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$6 - du \leq d \leq 6 - dl$

Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak tolak	$6 - du < d < 6 - dl$
---	-------------	-----------------------

Uji autokorelasi menggunakan software spss 16 dengan melihat nilai durbin Watson pada lampiran. Nilai durbin Watson sebesar 2,098, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan nilai signifikan 5%, jumlah sampel 60 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4), maka ditabel durbin Watson akan didapatkan nilai sbb :

Tabel 15 Durbin Watson Test Bound

N	k=4	du
	dl	
20	0,792	1,991
40	1,23	1,786
60	1,408	1,767

Oleh karena nilai DW 2,179 lebih besar dari batas atas (du) 1,408 dan kurang dari 6 - 1,408 (6 - du), maka dapat disimpulkan bahwa kita tidak bisa menolak H0 yang menyatakan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif (lihat tabel keputusan) atau dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

C. Regresi Linier

1. Analisis Regresi Variabel-Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Variabel Counterproductive Work Behavior

Analisis regresi ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel-variabel kecerdasan emosional yang mempengaruhi *Counterproductive Work Behavior*. Untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh kecerdasan emosional, dapat ditentukan dengan melihat nilai sig. pada output *software* SPSS. Apabila nilai sig < 0,05 berarti terdapat pengaruh antara keduanya. Rekapitulasi nilai sig. Masing-masing variabel independen terhadap variabel *counterproductive work behavior* ditunjukkan pada tabel 4.15.

Tabel 16 hasil regresi variabel independen terhadap variabel Counterproductive Work Behavior

Variabel Kecerdasan Emosional	Nilai sig. terhadap Variabel Counterproductive Work Behavior
<i>Other's Emotion Appraisal</i>	0,000

<i>Use of Emotion</i>	0,773
<i>Self-emotion Appraisal</i>	0,044
<i>Regulation of Emotion</i>	0,000

Berdasarkan hasil dari tabel 4.15 dapat diketahui variabel-variabel yang berpengaruh terhadap *Counterproductive Work Behavior* dan variabel-variabel yang tidak berpengaruh. berdasarkan nilai sig. Berikut ini merupakan hasil Pengujian Hipotesis Penelitian yang ditetapkan sebelumnya:

a. Pengujian Hipotesis 1.

Pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah H1 : *Other's Emotion Appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *Counterproductive Work Behavior*. Menurut perhitungan regresi, didapatkan nilai sig. sebesar 0,000 yang menandakan *Other's Emotion Appraisal* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Counterproductive Work Behavior*.

b. Pengujian Hipotesis 2.

Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah H2 : *Use of Emotion* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *Counterproductive Work Behavior*. Menurut perhitungan regresi, didapatkan nilai sig. sebesar 0,773 yang menandakan *Use of Emotion* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Counterproductive Work Behavior*.

c. Pengujian Hipotesis 3.

Pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah H3 : *Self-emotion Appraisal* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *Counterproductive Work Behavior*. Menurut perhitungan regresi, didapatkan nilai sig. sebesar 0,044 yang menandakan *Self-emotion Appraisal* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Counterproductive Work Behavior*.

d. Pengujian Hipotesis 4.

Pengujian hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah H4 : *Regulation of Emotion* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap *Counterproductive Work Behavior*. Menurut perhitungan regresi, didapatkan nilai sig. sebesar 0,000 yang menandakan *Regulation of Emotion* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Counterproductive Work Behavior*.

2. Analisis Regresi Variabel-Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Analisis regresi ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel-variabel kecerdasan emosional yang mempengaruhi

Organizational Citizenship Behavior. Untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh kecerdasan emosional, dapat ditentukan dengan melihat nilai sig. pada output *software* SPSS. Apabila nilai sig < 0,05 berarti terdapat pengaruh antara keduanya. Rekapitulasi nilai sig. Masing-masing variabel independen terhadap variabel *organizational citizenship behavior* ditunjukkan pada tabel 4.16.

Tabel 17 hasil regresi variabel independen terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Kecerdasan Emosional	Nilai sig. terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
<i>Other's Emotion Appraisal</i>	0,000
<i>Use of Emotion</i>	0,634
<i>Self-emotion Appraisal</i>	0,887
<i>Regulation of Emotion</i>	0,000

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, R.K. dan Sawaf, A. 1997. *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: NY.
- Druskat, V.U. dan Wolff, S.B. 2001. Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review* Vol. 3. No. 79. pp. 80-90.
- Fox, S. dan Spector, P.E. 1999. A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 6. No. 20. pp. 915-931.
- Goleman, D. 1996. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Goleman, D. 1999. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F. dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis*. New York: Prentice Hall.
- Jogiyanto. 2011. *Pedoman Survey Kuesioner*. Yogyakarta: BPFE.
- Joreskog, K. dan Sörbom, D. 1993. *LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Chicago: Scientific Software International Inc.

10. Jung, H.S. dan 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*. No. 31. pp. 369-378.
11. Kalyoncu, S. Dkk. 2012. Analysis of the relationship between emotional intelligence and stress caused by the organisation: a study of nurses. *Business Intelligence Journal*. Vol. 5, No. 2.
12. Mayer, J.D. dan Salovey, P. 1997. *What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: NY.
13. Modassir, A. dan Singh, T. 2008. Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal Of Leadership Studies*. Vol. 4, pp. 3-21.
14. Organ, D.W. 1988. A restatement of the satisfaction performance hypothesis. *Journal of Management*. Vol. 4. No. 14. pp. 547-557.
15. Sanusi, A. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
16. Shipley, N. L. dkk. 2010. The effects of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal*
17. Stein, S.J. dan Howard. 2004. *Ledakan EQ (15 Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses)*. Bandung: Mizan Media Utama.
18. Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
19. Vakola, M. dkk. 2003. The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 19, No. 2.
20. Van Dyne, L. dkk. 1994. Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. Vol. 4. No. 37. pp. 765–802.
21. <http://www.carrefour.co.id/> Carrefour Indonesia, tempat berbelanja favorit keluarga. Diakses pada tanggal 5 Maret 2015.
22. http://www.copywritingskill.com/index.php?option=com_content&task=view&id=116&Itemid=47 I Hate Carrefour! (Contoh Kasus Bad Band Experience). Diakses pada tanggal 6 Maret 2015.