

**PENGARUH *JOB COMPETENCY* DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE*
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)**

Muhammad Luthfi Khairul Umam¹, Widiartanto², Robetmi Jumpakita Pinem³

^{1,2,3}Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

¹Email : khailut.ofc@gmail.com

Abstract: *The low level of employee performance within a company will have an impact on its business operations. The objective of this study is to identify how employees' performance (EP) is affected by job competency (JC), emotional intelligence (EI), and organizational citizenship behavior (OCB). The sample of this study is all employees of Hotel Horison Pekalongan. The type of this study is explanatory research. Data were collected using a questionnaire and interview on Hotel Horison employees. The data was analyzed by regression and path analysis. The analytical instrument used IBM SPSS Statistic 23. The study results showed that: 1) JC has a positive and significant effect on EP and OCB, 2) EI has a positive and significant effect on EP and OCB, 3) OCB has a positive and significant effect on EP, 4) JC on EP through OCB has a partially significant effect, 5) but EI on EP through OCB has no significant effect. Based on the results of the study, the author suggests that Hotel Horison Pekalongan provides training related to supporting employee competencies, designs and creates programs that can build internal bonds between employees, and requires line managers to motivate employees, in order to improve employee performance.*

Keywords : *Job Competency, Emotional Intelligence, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior*

Abstrak: Perusahaan memiliki kinerja karyawan yang rendah maka akan berdampak pada operasional bisnisnya. Melihat hal tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *employee performance* (EP) dipengaruhi *job competency* (JC), *emotional intelligence* (EI), dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Sample dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Horison Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan sistem pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi dan analisis jalur. Instrumen analisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 23. Hasil penelitian menunjukkan : 1) JC berpengaruh positif dan signifikan terhadap EP dan OCB, 2) EI berpengaruh positif dan signifikan terhadap EP dan OCB, 3) OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap EP, 4) JC terhadap EP melalui OCB berpengaruh signifikan secara parsial, 5) EI terhadap EP melalui OCB berpengaruh tidak signifikan. Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan untuk Hotel Horison Pekalongan memberikan training yang berkaitan untuk menunjang kompetensi karyawan, mendesain dan membuat program yang dapat membangun internal bonding antar karyawan, dan untuk manajer lini dapat memberikan motivasi langsung kepada karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Job Competency, Emotional Intelligence, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior*

Pendahuluan

Robbin dan Judge (2017) mendefinisikan perilaku organisasi adalah “*A field of study that investigates the impact individuals, groups, and structure have on behavior within organizations, for the purpose of applying such knowledge toward improving an organization’s effectiveness*”. Maka dari itu perusahaan baik besar maupun kecil membutuhkan manusia dan perilakunya untuk mengoperasikan kegiatan bisnis agar tetap berjalan. Manusia menjadi sumber daya yang menentukan keberhasilan bagi perusahaan. Mengelola sumber daya merupakan tuntutan penting yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memajukan perusahaan kedepan. Ukuran dari keberhasilan perusahaan dapat ditentukan dari ketercapaian hasil dari *employee performance* (EP) atau kinerja karyawan, perbaikan secara terus menerus merupakan kewajiban untuk mencapai target. Perusahaan dapat melakukan perbaikan atau peningkatan bilamana dapat mengukur kinerjanya dengan baik dan tepat. Mengukur kinerja dapat dilakukan dengan membandingkan data masa lalu dengan data sekarang.

Tabel 1. Employee Performance Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Karyawan	Target (%)	Realisasi Kinerja Karyawan (%)	Nilai
2017	57	100	77	Baik
2018	61	100	74	Baik
2019	65	100	76	Baik
2020*	57	100	66	Cukup

NB : 2020 sampai pada bulan April

Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Hotel Horison Pekalongan salah satu dari sekian industri *hospitality* yang operasinya bergerak diranah jasa perhotelan di Kota Pekalongan. Terlihat dari rekapitulasi kinerja karyawan tahun 2017-2020 pada Hotel Horison Pekalongan mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2017 realisasi kinerja dari target yang diharapkan mencapai 77%, selanjutnya pada tahun 2018 mengalami penurunan 3% dari sebelumnya menjadi 74%, sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan 2% menjadi 76% yang hal ini masih dalam kategori baik. Penilaian rekapitulasi kinerja karyawan Hotel Horison Pekalongan tahun 2020 dari bulan Januari sampai April juga mengalami penurunan menjadi 66%. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja karyawan Hotel Horison Pekalongan sendiri menggunakan ketepatan waktu yang mana meliputi kehadiran karyawan (presensi), ketepatan waktu kedatangan, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (melalui waktu selesai kerja/jam kantor). Penurunan kinerja karyawan juga dibarengi dengan bencana pandemi virus corona dan menjadi salah satu penyebab. Sedangkan Pandemi Covid-19 yang memberikan dampak terlebih pada sektor bisnis. Masalah penurunan kinerja adalah salah satunya disebabkan karena kemampuan karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dan diemban. Kestabilan dari kinerja manusia perlu di perhatikan terlebih dalam hal ini berdampak pada performa perusahaan. Maka dari itu kinerja karyawan dalam industri jasa memiliki faktor terpenting dalam operasionalisasinya.

Manusia bersaing dalam dunia kerja menggunakan apa yang dinamakan *Job Competency* (JC). Beberapa studi memberikan dukungan adanya pengaruh yang diberikan JC terhadap EP. Hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) juga memberikan dukungan adanya keterkaitan antaran JC dengan EP dalam hal ini beliau mengatakan:

“Masih lemahnya konsep diri yang ada pada karyawan, terlihat dimana ketika dilakukan general training bahasa Inggris (untuk seluruh karyawan) sulit mengumpulkan karyawan yang mana mereka masih memandang seperti kurang pentingnya training bahasa Inggris untuk meningkatkan kompetensi kerja mereka. Akan tetapi, untuk training per departemen merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan untuk menunjang kompetensi kerja secara profesional dan sudah baik”.

Goleman (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam hidup dan bekerja adalah dari 80% EQ dan IQ hanya berkontribusi sebesar 20%. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) juga memberikan dukungan adanya keterkaitan antara EI dengan EP dalam hal ini beliau mengatakan:

“Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam suksesnya karyawan melaksanakan tugas dan peran yang di bawah. Terlebih pada tingkat level Supervisor dan Manajer yang dimana kontrol diri dan emosi itu diperlukan untuk dapat memajemen karyawan berkaitan dengan kesadaran diri”.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kelakuan dari individu secara ikhlas dalam membantu baik dalam melakukan suatu pekerjaan fisik ataupun non fisik yang mana bukan merupakan tanggung jawab utama dalam menciptakan keefektifitasan dalam organisasi bisnis. Studi yang dilakukan Lestari et al., (2018) memberikan dukungan dimana OCB memiliki pengaruh kepada EP. Wawancara yang dilakukan dengan ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) juga memberikan dukungan adanya keterkaitan antara OCB dengan EP dalam hal ini beliau mengatakan :

“Karyawan masih perlu untuk diawasi dalam perilaku bekerja berkaitan dengan OCB dikarenakan masih seringnya perilaku karyawan yang kurang dalam mematuhi peraturan perusahaan yang mana pengawasan ini kami lakukan untuk tetap menjaga kinerja karyawan terhadap perusahaan”.

Dari data di atas dapat diketahui adanya korelasi antar masalah yang timbul dan berhubungan dengan EP. Kemudian dalam penelitian ini memberikan konsep bahwa EI dapat membangun konstruksi perasaan yang tadinya tidak menyenangkan kemudian memunculkan emosi positif dan mengubah menjadi emosi untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan kompetensi kerja. kemudian perilaku OCB dapat mendukung terciptanya situasi dan lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya sikap JC dan EI pada diri karyawan, maka kemudian diharapkan dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB yang sangat mungkin akan terwujud. Mewujudkan perilaku OCB dalam organisasi dapat mengoptimalkan EP dalam melayani kebutuhan konsumen.

Kerangka Teori

Job Competency

Spencer & Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari individu/karyawan yang berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawa”. Dalam pernyataan Armstrong (2010) kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas yang mana dimiliki oleh karyawan mengarah pada kesesuaian perilaku dengan pekerjaan dan sesuai dengan standar perusahaan, yang selanjutnya dapat mencapai hasil yang diharapkan perusahaan.

Emotional Intelligence

Goleman (2020) mendefinisikan “kecerdasan emosional sebagai kemampuan emosi individu yang mana dapat untuk mengendalikan dirinya, memiliki daya tahan ketika menghadapi sebuah masalah, mengendalikan impuls, memotivasi pada dirinya, dapat mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan berhubungan dengan orang lain”.

Organizational Citizenship Behavior

Organ (1988) mendefinisikan OCB adalah “perilaku individu (karyawan) yang bebas, dimana tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward yang sudah diatur dan bisa dalam hal meningkatkan efektifitas organisasi”. Podsakoff, Mackenzie, Paine, dan Bachrach (2000) dalam penelitian empiris mereka menyimpulkan bahwa asal perilaku OCB adalah dari sikap kerja positif, karakteristik dari pekerjaan, dan perilaku dari kepemimpinan dalam perusahaan.

Employee Performance

Benardin dan Rusel (2013) selanjutnya menjabarkan kinerja adalah hasil dari produksi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan selama waktu yang ditentukan dalam periode tertentu. Mathis, Rivai dan Sagala (2009) memandang kinerja adalah perilaku nyata dari karyawan atas performa kerja yang mereka tampilkan sesuai dengan peran yang dijalankan dalam perusahaan (setiap orang atau individu berbeda).

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Judul/Peneliti	Metode	Hasil
1	<i>“The Effect of Competency and Job Motivation towards the Job Performance of Islamic Banking Employees in Malaysia”</i> (Hamzah et al., 2019)	<i>Quantitative method (pilot study)</i>	“Hasil menunjukam setiap variabel memiliki reliabilitas tinggi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya”
2	<i>“Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (PERSERO) Area Pasuruan)”</i> (Alfian et al., 2018)	<i>Analilis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Inferensial, Uji Koefisien Determinasi (R2), dan Uji Hipotesis</i>	“Hasil menunjukkan Kompetensi Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan”.
3	<i>“The Role of Professional Competency in Influencing Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Among Palliative Care Nurses”</i> (Biagioli et al., 2018)	Structural Equation Modeling (SEM)	“Hasil menunjukkan adanya hubungan positif antara <i>Professional Competency</i> dengan <i>Job satisfaction</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ”
4	<i>“The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance”</i> (Altındağ & Köseadağı, 2015)	<i>Factor analysis, correlation analysis and regression analysis</i>	<i>“As a result, it has been determined that there is a meaningful relationship among emotional intelligence, innovative institution culture and the performance of the employees”</i>
5	“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Di Bandung” (Amilia & Purnama, 2016)	<i>Explanatory survey, regresi linier sederhana</i>	“Hasil penelitian menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 60,4%”.
6	“Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan OCB pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang” (Fiftyana & Sawitri, 2018)	Uji korelasi Spearman Brown	“Hasil pada penelitian menunjukan terjadinya hubungan signifikan positif kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> ”
7	<i>“The Influence of OCB on Employee’s Job Satisfaction</i>	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	“Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif

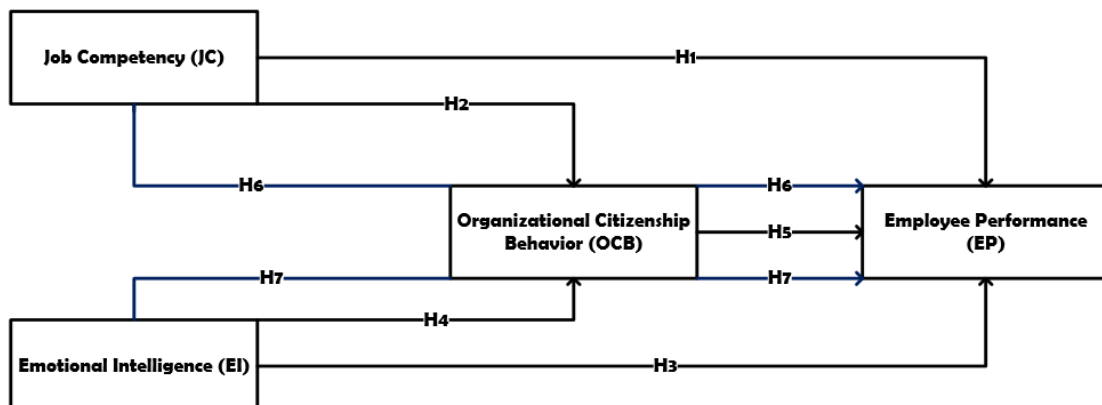
No	Judul/Peneliti	Metode	Hasil
	<i>and Performance”</i> (Lestari et al., 2018)		signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan”
8	“Pengaruh OCB dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Malang)” (Ramadhan et al., 2018)	Analisis Regresi Linier Berganda	“Hasil penelitian menjelaskan variabel OCB terbukti memiliki berpengaruh langsung terhadap variabel kinerja karyawan”.
9	“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiriuual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui OCB pada PT PLN (PERSERO) Area Jember” (Kaori, 2015)	Analisis Jalur	“Hasil penelitian menjelaskan adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui OCB”

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian adalah jawaban yang mana bersifat sementara menyangkut rumusan masalah dalam percobaan yang di bawa, maka dari itu rumusan masalah dalam sebuah penelitian biasanya disusun dengan bentuk kalimat pernyataan. “Dapat ditarik bahwa hipotesis sendiri merupakan jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian, sebelum jawaban yang empirik berlaku” (Sugiyono, 2017). Kemudian dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah :

- H₁ : Terdapat pengaruh signifikan positif antara JC dengan EP
- H₂ : Terdapat pengaruh signifikan positif antara JC dengan OCB
- H₃ : Terdapat pengaruh signifikan positif antara EI dengan EP
- H₄ : Terdapat pengaruh signifikan positif antara EI dengan OCB
- H₅ : Terdapat pengaruh signifikan positif antara OCB dengan EP
- H₆ : Terdapat pengaruh signifikan antara JC dengan EP Melalui OCB
- H₇ : Terdapat pengaruh signifikan antara EI dengan EP Melalui OCB

Gambar 1. Model Hipotesis Penelitian



Metode Penelitian

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* yang bertujuan untuk meneliti hubungan dan pengaruh yang terjadi antar variabel yang telah ditentukan dalam hipotesis dengan sistem

pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan wawancara. Populasi adalah karyawan Hotel Horison Pekalongan dengan sampel sebanyak 44 orang (sampel jenuh). Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji realibilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi, analisis jalur, uji asumsi klasik, uji signifikansi. Instrumen analisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 23.

Hasil

Pada bagian ini akan dijelaskan pembahasan dari hasil analisis yang dilakukan berdasarkan temuan dari penelitian dengan fokus variabel *job competency* (JC), *emotional intelligence* (EI), *organizational citizenship behavior* (OCB), dan *employee performance* (EP). Adapun penelitian ini selain menguji pengaruh variabel independen terhadap dependen juga menguji pengaruh dari variabel intervening yang dimana adalah variabel OCB.

Pertama, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamzah et al (2019) berjudul “*The Effect of Competency and Job Motivation towards the Job Performance of Islamic Banking Employees in Malaysia*” menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa *competency* memiliki reliabilitas tinggi terhadap EP yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian yang dilakukan selanjutnya mengangap bahwa hipotesis 1 terdapat “pengaruh signifikan positif antara *job competency* dengan *employee performance*”.

Spencer & Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari individu/karyawan yang berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawa”. Maka dari itu kompetensi merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian sumberdaya manusia karena hal ini berkaitan dengan kinerja mereka langsung ketika melaksanakan pekerjaan. Variabel ini dipilih untuk melihat bagaimana pengaruh dari JC terhadap EP. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa JC memiliki pengaruh positif terhadap EP dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, nilai koefisien regresinya adalah 0,255. Kemudian diperoleh nilai t sebesar 1,681 dimana $t_{hitung} 6,742 > t_{tabel} (1,681)$ sehingga pernyataan hipotesis 1 “terdapat pengaruh signifikan positif antara *job competency* dengan *employee performance*” dapat diterima. Sedangkan untuk perolehan nilai koefisien determinasi yaitu 0,520 atau 52% Hal ini menunjukkan bahwa variabel EP dapat dijelaskan oleh JC, sedangkan sisanya 48% ($100\% - 52\% = 48\%$) dijelaskan selain JC. Dengan demikian Hipotesis 1 **diterima** dengan berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Hamzah et al., (2019) Persepsi memberikan dukungan dalam penelitian dimana JC berada di kategori tinggi dan memberikan pengaruh kepada EP.

Kedua, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Biagioli et al., (2018) berjudul “*The Role of Professional Competency in Influencing Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Among Palliative Care Nurses*” menunjukkan hasil adanya hubungan positif antara *professional competency* dengan OCB. Penelitian yang dilakukan selanjutnya mengangap bahwa hipotesis 2 terdapat “pengaruh signifikan positif antara *job competency* dengan *organizational citizenship behavior*”. Biagioli et al., (2018) menyatakan dalam penelitian dimana studinya berfokus pada perawat kala itu, perawat (disini bisa kita sebut sebagai karyawan) yang memiliki rasa percaya diri pada kompetensi profesionalnya akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja dan terlibat perilaku OCB terhadap sesama.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa JC memiliki pengaruh positif terhadap OCB dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, nilai koefisien regresi adalah 0,655. Kemudian diperoleh nilai t sebesar 1,681 dimana $t_{hitung} 6.308 > t_{tabel} (1,681)$ sehingga pernyataan hipotesis 2 “terdapat pengaruh signifikan positif antara *job competency* dengan *organizational citizenship behavior*” dapat diterima. Sedangkan untuk perolehan nilai koefisien determinasi yaitu 0,487 atau 48,7% Hal ini menunjukkan bahwa variabel OCB dapat dijelaskan oleh JC, sedangkan sisanya 51,3% ($100\% - 48,7\% = 51,3\%$) dijelaskan selain JC. Dengan demikian Hipotesis 2

diterima dan mendukung penelitian sebelumnya dalam model yang telah disusun dalam penelitian ini dengan berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Biagioli et al (2018).

Ketiga, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Altındağ & Köseadağı (2015) dengan penelitian berjudul “*The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance*” menunjukkan hasil yang menyatakan EI berpengaruh signifikan dalam meningkatkan EP. Penelitian yang dilakukan selanjutnya menganggap bahwa hipotesis 3 terdapat “pengaruh signifikan positif antara *emotional intelligence* dengan *employee performance*”

Goleman (2020) mendefinisikan “kecerdasan emosional sebagai kemampuan emosi individu yang mana dapat untuk mengendalikan dirinya, memiliki daya tahan ketika menghadapi sebuah masalah, mengendalikan impuls, memotivasi pada dirinya, dapat mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan berhubungan dengan orang lain”. Maka dalam hal ini dapat ditarik bahwa dalam dunia bisnispun EI memberikan dukungan terhadap bagaimana mereka bekerja yang menjadi landasan bagaimana variabel ini diambil dalam penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa EI memiliki pengaruh positif terhadap EP dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, nilai koefisien regresi adalah 0,225. Kemudian diperoleh nilai t sebesar 1,681 dimana $t_{hitung} 2.936 > t_{tabel} (1,681)$ sehingga pernyataan hipotesis 3 “terdapat pengaruh signifikan positif antara *emotional intelligence* dengan *employee performance*” dapat diterima. Sedangkan untuk perolehan nilai koefisien determinasi yaitu 0,170 atau 17% Hal ini menunjukkan bahwa variabel EP dapat dijelaskan oleh EI, sedangkan sisanya 83% ($100\% - 17\% = 83\%$) dijelaskan selain EI. Dengan demikian Hipotesis 3 **diterima** dengan berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Altındağ & Köseadağı (2015) dan Amilia & Purnama (2016) .

Keempat, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fiftyana and Sawitri (2018) berjudul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan OCB pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang” menyatakan melalui uji korelasi Spearman Brown bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara OCB dengan EI. Penelitian yang dilakukan selanjutnya menganggap bahwa hipotesis 4 terdapat “pengaruh signifikan positif antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior (OCB)*”.

Fiftyana and Sawitri (2018) menyatakan bahwa “semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi perilaku OCB yang dilakukan/dikeluarkan”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa EI memiliki pengaruh positif terhadap OCB dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, nilai koefisien regresi 0,649. Kemudian diperoleh nilai t sebesar 1,681 dimana $t_{hitung} 3.251 > t_{tabel} (1,681)$ sehingga pernyataan hipotesis 4 “terdapat pengaruh signifikan positif antara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior*” dapat diterima. Sedangkan untuk perolehan nilai koefisien determinasi yaitu 0,201 atau 20,1% Hal ini menunjukkan bahwa variabel OCB dapat dijelaskan oleh EI, sedangkan sisanya 79,9% ($100\% - 20,1\% = 79,9\%$) dijelaskan selain EI. Dengan demikian hipotesis 4 **diterima** dengan berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Fiftyana and Sawitri (2018).

Kelima, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lestari, Kholifatul and Ghaby (2018) berjudul “*The Influence of OCB on Employee’s Job Satisfaction and Performance*” menunjukkan hasil yang menyatakan OCB berpengaruh positif signifikan dalam meningkatkan *employee performance*. Penelitian yang dilakukan selanjutnya menganggap bahwa hipotesis 5 terdapat “pengaruh signifikan positif antara OCB dengan EP”.

Organ (1988) mendefinisikan OCB adalah perilaku individu (karyawan) yang bebas, dimana tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward yang sudah diatur dan bias dalam hal meningkatkan efektifitas organisasi. Dari pengertian dapat ditarik bahwa OCB memiliki hubungan dengan kinerja dan berhubungan dengan efektifitas organisasi bisnis. Penelitian oleh Lestari, Kholifatul and Ghaby (2018) juga memberikan dukungan dimana dalam pendapatnya

“makin baik OCB karyawan organisasi atau perusahaan maka akan dapat meningkatkan baik kepuasan kerja maupun kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa OCB memiliki pengaruh positif terhadap EP dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, nilai koefisien regresi adalah 0,310. Kemudian diperoleh nilai t sebesar 1,681 dimana $t_{hitung} 9,421 > t_{tabel} (1,681)$ sehingga pernyataan hipotesis 5 “terdapat pengaruh signifikan positif antara OCB dengan EP” dapat diterima. Sedangkan untuk perolehan nilai koefisien determinasi yaitu 0,679 atau 67,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel EP dapat dijelaskan oleh OCB, sedangkan sisanya 32,1% ($100\% - 67,9\% = 32,1\%$) dijelaskan selain OCB. Dengan demikian Hipotesis 5 **diterima** dengan berpedoman kepada penelitian yang dilakukan Lestari, Kholifatul and Ghaby (2018) dan Ramadhan et al., (2018).

Keenam, dalam penelitian ini selanjutnya akan melihat apakah kecerdasan emosional dapat membangun konstruksi perasaan yang tadinya tidak menyenangkan kemudian memunculkan emosi positif dan mengubah menjadi emosi untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan kompetensi kerja. kemudian perilaku OCB dapat mendukung terciptanya situasi dan lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya sikap *job competency* dan *emotional intelligent* pada diri karyawan, maka kemudian diharapkan dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB yang diharapkan sangat mungkin akan terwujud. Mewujudkan perilaku OCB dalam organisasi dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen. Intervening penelitian adalah OCB yang selanjutnya digunakan untuk melalui variabel EP sebagai dependen dengan dua variabel independen adalah JC dan EI.

Hubungan JC dengan EP melalui OCB berpedoman kepada teori dari Robbin dan Judge (2017) diasumsikan kompetensi kerja merupakan hal dasar yang dibutuhkan karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan peran yang diemban. Adapun kompetensi kerja karyawan yang baik diasumsikan akan memberikan dampak positif pada perusahaan, salah satunya adalah mengenai perilaku OCB dalam mendukung ketercapaian tujuan organisasi melalui pekerjaan yang diselesaikan. Faktor manusia menjadi penting dalam hal ini maka selanjutnya asumsi JC harus dibarengi dengan EI. Dari asumsi teori ini selanjutnya menganggap bahwa hipotesis 6 terdapat “pengaruh signifikan positif antara *job competency* dengan *employee performance* melalui *organizational citizenship behavior* (OCB)”.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan hasil dari perhitungan uji analisis jalur didapatkan bahwa adanya pengaruh signifikan positif yang ditunjukkan JC memiliki pengaruh langsung EP Melalui OCB dimana nilai total sebesar 0,750 atau 75%, sedangkan dukungan juga diberikan dari uji sobel yang mana nilai probabilitas kurang dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh dari *job competency* terhadap *employee performance* melalui OCB signifikan. Sehingga dalam penelitian ini hipotesis 6 dapat **diterima** yang berpedoman kepada teori dari dari Robbin dan Judge (2017).

Terakhir, adalah bagaimana hasil dari hipotesis 7 yang menjelaskan hubungan dan pengaruh EI dengan EP melalui OCB. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Res Mineke Kin Kaori (2015) berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember” menyatakan adanya pengaruh EI dengan EP melalui OCB. Penelitian yang dilakukan selanjutnya menganggap bahwa hipotesis 7 terdapat “pengaruh signifikan positif *emotional intelligence* dengan *employee performance* melalui *organizational citizenship behavior* (OCB)”.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan hasil dari perhitungan uji analisis jalur didapatkan bahwa adanya pengaruh negatif yang ditunjukkan EI tidak memiliki pengaruh langsung terhadap EP melalui OCB dimana nilai total sebesar -0,05 atau -0,5%, sedangkan dari uji sobel yang mana nilai probabilitas lebih dari 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh dari EI terhadap EP melalui OCB tidak signifikan. Sehingga dalam penelitian ini hipotesis 7 **ditolak**.

Sehingga penelitian dari Res Mineke Kin Kaori (2015) tidak mendapat dukungan sebagaimana dengan hasil temuannya dengan penelitian ini berbeda.

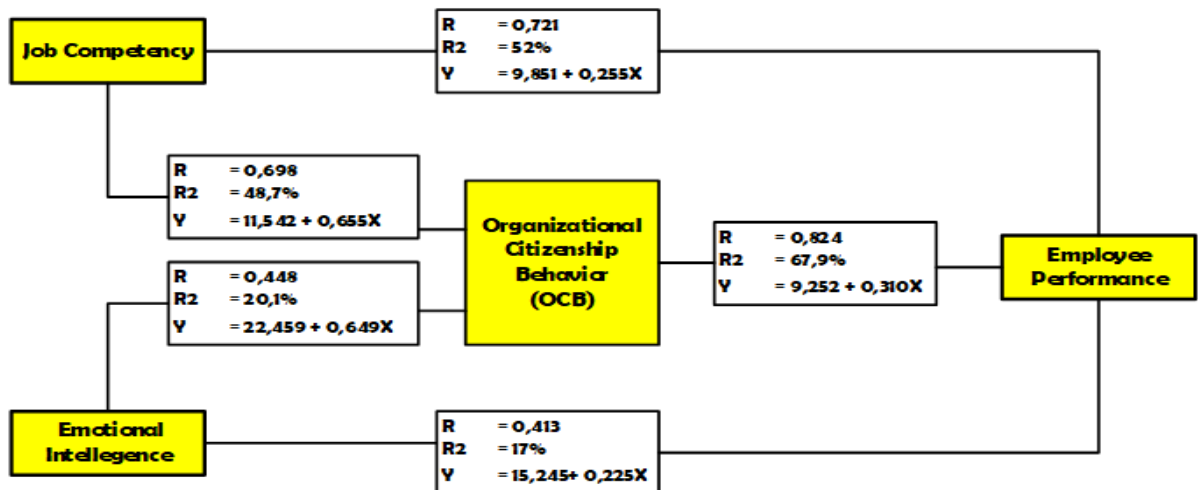
Ada 4 faktor yang menyebabkan hipotesis 7 ditolak :

1. Penulis kurang teliti dalam mengkonsep teoritik dari model penelitian yang mana dalam hal ini pengaruh EI terhadap EP melalui OCB, secara logis ketika karyawan atau individu yang memiliki EI baik maka akan berpengaruh terhadap perilaku OCB dan kinerjanya akan tetapi hasil penelitian malah mengatakan sebaliknya.
2. Variabel penelitian OCB dalam hal ini tidak cocok untuk dijadikan intervening antara EI dan EP. Terlihat ketika hasil analisis dalam pengaruh langsung dilakukan EI terhadap EP pengaruhnya adalah -0,069 atau -6,9% dan pengaruh tidak langsung dari EI tidak memiliki pengaruh langsung terhadap EP melalui OCB sebesar -0,05 atau -0,5%.
3. Jumlah responden berada di ambang batas minimal penelitian, hal ini dikarenakan peneliti hanya menggunakan 44 responden dalam penelitiannya, yang mana hal ini dekat dengan ambang batas 30 untuk minimal penelitian sehingga kevalidnya berada di ambang batas.
4. Secara empiris dalam penelitian menjelaskan ketika dimasukan intervening OCB antara EI dengan EP, OCB tidak terlalu memberikan dukungan atau pengaruhnya tidak terlalu berperan kepada EI terhadap EP. Hal ini juga terlihat dari beberapa dimensi yang masih dibawah rata-rata pada rekapitulasi yang saling berkaitan antara EI, OCB, EP.

Dapat ditarik dari keseluruhan interpretasi yang dilakukan bahwa kecerdasan emosional dapat membangun kontruksi perasaan yang tadinya tidak menyenangkan kemudian memunculkan emosi positif dan mengubah menjadi emosi untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan kompetensi kerja. kemudian perilaku OCB dapat mendukung terciptanya situasi dan lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya sikap percaya diri terhadap kompetensi kerja dan pada diri karyawan, maka kemudian dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB. Sedangkan untuk EI dapat membangun perilaku OCB secara langsung tanpa menggunakan intervening sehingga tetap dapat membuat perasaan negatif menjadi baik dan menimbulkan perilaku OCB secara langsung pada pada karyawan Hotel Horison Pekalongan

Diakhir penelitian ini setelah melakukan beberapa analisis dari hasil uji yang telah dibuktikan dan data yang telah dibuat interpretasi maka akan dijelaskan tentang hasil hasil dari perhitungan statistik yang berkaitan dengan penelitian kali ini mengenai pengaruh JC dan EI terhadap EP melalui OCB sebagai variabel intervening (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan). Gambar berikut akan menerangkan mengenai hasil dari variabel-variabel penelitian terkait :

Gambar 2. Hasil Hitung Statistik Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Employee Performance* Melalui *Organizational Citizenship Behavior*



Sumber : Hasil Pengolahan Data primer, 2021

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melibatkan 44 responden dimana dalam penelitian ini mengkaji mengenai Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan), dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *job competency* terhadap *employee performance* menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. Pembuktian hasil didapatkan dari nilai koefisien regresi 0,255, kemudian nilai t_{hitung} (6,742) > t_{tabel} (1,681) dan nilai signya berada di bawah 0,05. Hal ini memberikan efek bahwa semakin baik *job competency* karyawan maka semakin baik pula *employee performance* terhadap perusahaan. Kontribusi yang diberikan oleh *job competency* terhadap *employee performance* sebesar 52%.
2. Pengaruh *job competency* terhadap OCB menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. Pembuktian hasil didapatkan dari nilai koefisien regresi 0,655 dengan nilai t_{hitung} (6.308) > t_{tabel} (1,681) dan nilai signya berada di bawah 0,05. Hal ini memberikan efek bahwa semakin baik *job competency* karyawan maka semakin baik pula perilaku OCB yang diberikan. Kontribusi yang diberikan oleh *job competency* terhadap OCB sebesar 48,7%.
3. Pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee performance* menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. Pembuktian hasil didapatkan dari nilai koefisien regresi 0,225 dengan nilai t_{hitung} (2,936) > t_{tabel} (1,681) dan nilai signya berada di bawah 0,05. Hal ini memberikan efek bahwa semakin baik *emotional intelligence* karyawan maka semakin baik *employee performance* yang dihasilkan. Kontribusi yang diberikan oleh *emotional intelligence* terhadap *employee performance* sebesar 17%.
4. Pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. Pembuktian hasil didapatkan dari nilai koefisien regresi 0,649 dengan nilai t_{hitung} (3,251) > t_{tabel} (1,681) dan nilai signya berada di bawah 0,05. Hal ini memberikan efek bahwa semakin baik *emotional intelligence* karyawan maka semakin baik OCB yang diberikan untuk perusahaan. Kontribusi yang diberikan oleh *emotional intelligence* terhadap OCB sebesar 20,1%.
5. Pengaruh OCB terhadap *employee performance* menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. Pembuktian hasil didapatkan dari nilai koefisien regresi 0,310 dengan nilai t_{hitung} (9,421) > t_{tabel} (1,681) dan nilai signya berada di bawah 0,05. Hal ini memberikan efek bahwa semakin baik OCB karyawan maka semakin baik *employee performance* yang

dihasilkan untuk perusahaan. Kontribusi yang diberikan oleh OCB terhadap employee performance sebesar 67,9 %.

6. Hasil analisis jalur dan uji sobel menjelaskan bahwa *job competency* memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* melalui OCB sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan).
7. Hasil analisis jalur dan uji sobel menjelaskan bahwa *emotional intelligence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *employee performance* melalui OCB sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan).
8. Dengan adanya sikap percaya diri terhadap kompetensi kerja pada diri karyawan, maka dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB yang kemudian dapat memberikan kontribusi kepada kinerja karyawan. Sedangkan untuk EI dapat membangun perilaku OCB dan meningkatkan EP secara langsung tanpa menggunakan intervening.

Saran

Titik terakhir dalam penelitian adalah menyampaikan saran yang didapatkan setelah penelitian didapatkan dari hasil dari pengolahan data dan penerjemahan data. Berdasarkan penelitian ini ada beberapa saran yang berkaitan dengan indikator variabel yang diteliti dan berkaitan dengan karyawan Hotel Horison Pekalongan sebagai responden dalam penelitian, berikut ini adalah beberapa saran yang diajukan oleh peneliti:

Bagi Perusahaan

1. Dari hasil penelitian perlu memberikan training yang berguna untuk mendukung peningkatan kompetensi. Terlihat bahwa beberapa karyawan memiliki latar belakang, dan pengetahuan yang berbeda. Training atau pelatihan dapat diberikan oleh pihak hotel yang mana untuk menunjang kompetensi mereka. Seperti training *hospitality*.
2. Dari hasil penelitian perlu melakukan terobosan program bonding internal untuk mendukung terciptanya kenyamanan antar karyawan dan memberikan dorongan untuk saling memahami. Bonding yang dilakukan seperti rekreasi bersama ketempat hiburan, mengadakan program *charity* untuk menolong antar sesama, memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada karyawan yang berulang tahun dengan membingkai foto atau mendesainya secara baik dan dipajang di mading kantor, serta melakukan morning call (melakukan sapaan pada grup karyawan di sosial media).
3. Pemberian *reward* untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja dan berperan dalam perusahaan. Dapat berbentuk kenaikan gaji, bonus, dan hadiah
4. Pemberian motivasi oleh manajer lini terhadap tim. Motivasi dapat dilakukan dengan *story-telling* dan pemberian pujian atau apresiasi.

Daftar Referensi

- Alfian, Musadieg, M. Al, & Sulisty, M. C. W. (2018). Pengaruh kepribadian dan kompetensi terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT PLN (Persero) area Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 58(2), 75–83.
- Altındağ, E., & Köseadağ, Y. (2015). The Relationship Between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210, 270–282. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.367>
- Amilia, S., & Purnama, R. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Indonesia Comnets Plus Di Bandung. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(1), 24–30. <https://doi.org/10.17509/jbme.v1i1.2275>
- Amstrong, Michael. (2010). *Human Resource Management*. Great Britain and The United States: Kogan Page Limited

- Biagioli, V., Prandi, C., Nyatanga, B., & Fida, R. (2018). The Role of Professional Competency in Influencing Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior among Palliative Care Nurses. *Journal of Hospice and Palliative Nursing*, 20(4), 377–384. <https://doi.org/10.1097/NJH.0000000000000454>
- Bernardin, H. J dan Russell, J. E. A. (2013). *Human Resource Management*, Sixth Edition. New York: McGrawHill
- Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence : Improve Your Social Skills And Emotional Agility For A Better Life, Succes At Work, And Happier Relationships. Discover Why It Can Matter More Than IQ (EQ 2.0)*
- Fiftyana, B. S., & Sawitri, D. R. (2018). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sekolah Dasar (Sd) Negeri Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Empati*, 7(1), 397–405.
- Hamzah, M. F. Bin, Hussain, M. N. B. M., & Rahim, A. K. A. (2019). The Effect of Competency and Job Motivation Towards The Job Performance of Islamic Banking Employees in Malaysia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2 Special Issue), 308–313.
- Kaori, R. M. K. (2015). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (PERSERO) Area Jember.*
- Lestari, E. R., Kholifatul, N., & Ghaby, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employee's Job Satisfaction and Performance. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7, 116–123. <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.007.02.6>
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. In *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. (pp. xiii, 132–xiii, 132). Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- 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. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Ramadhan, F. P., Susilo, H., & Aini, E. K. (2018). PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT . TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2), 160–166.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. P and Judge. (2017). *Organizational Behavior*, 17th Edition. United States : Pearson Education Limited
- Spencer, L., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.*

