



## Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Nur Atikah<sup>1</sup>, Didin Hikmah Perkasa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Dian Nusantara

<sup>2</sup>Universitas Paramadina

Corresponding author: Nur Atikah

Email: 11119017@mahasiswa.undira.ac.id

Submit: 31 Juli 2023

Review: 12 Desember 2023

Accept: 28 Agustus 2024

Publish: 29 Agustus 2024

### Abstrak

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan tercipta jika anggota merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka, semakin besar kemungkinan mereka akan berpartisipasi aktif dalam perilaku OCB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, Stress Kerja, dan Kecerdasan Emosional (Studi Kasus pada Relawan PMI Jakarta Pusat). Dengan desain penelitian menggunakan metode kuantitatif kausal dan alat pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya yang disebarakan melalui googleform kepada Relawan PMI Jakarta Pusat. Populasi yang diteliti pada penelitian ini sebanyak 191 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

**Kata Kunci:** Pengaruh Kompetensi, Stress Kerja, Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior

### Abstract

*Organizational Citizenship Behavior will be created if members feel valued and recognized for their contributions, the more likely they will participate actively in OCB behavior. This study aims to determine and analyze the influence of Competence, Work Stress, and Emotional Intelligence (Case Study on PMI Central Jakarta Volunteers). With a research design using causal quantitative methods and data collection tools using questionnaires that have been tested for validity and reliability which are distributed via Googleform to PMI Central Jakarta Volunteers. The population studied in this study was 191 people. The results of the study show that Competence and Emotional Intelligence have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). This research also shows that work stress has a negative effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).*

**Keywords:** Effect of Competence, Work Stress, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior



## Pendahuluan

Sumber daya manusia(SDM) adalah aset penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan kontribusi pada pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan untuk keberhasilan organisasi. Menurut Astuti & Suhana (2022) keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh perilaku yang ditunjukkan oleh SDM-nya. Selain menjalankan tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam job description, perilaku yang positif dan proaktif dari SDM diluar tugas juga berdampak besar pada keberhasilan organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior(OCB)* merujuk pada perilaku sukarela yang tidak selalu terlihat secara langsung. Maka organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi OCB dan mengembangkan strategi yang tepat untuk menampilkan perilaku OCB yang akhirnya akan berdampak positif bagi keseluruhan organisasi. Menurut Perkasa & Herawaty (2022) OCB muncul atas kesadaran diri dan motivasi yang tulus saat anggota merasa senang dan puas atas pekerjaannya, mereka cenderung lebih termotivasi untuk melakukan kontribusi tambahan yang melampaui tuntutan tugas utama mereka.

Berbagai macam faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior(OCB)* dan tiga diantaranya adalah kompetensi, stres kerja dan kecerdasan emosional. Pada kompetensi, seorang anggota yang berkompeten dalam pekerjaannya cenderung akan lebih termotivasi untuk berkontribusi lebih dari tuntutan pekerjaannya. Pada stres kerja, anggota dengan tingkat stres yang rendah dapat memberi ruang bagi anggota untuk menunjukkan perilaku OCB. Serta pada faktor kecerdasan emosional, anggota yang bisa mengatur diri, memahami perasaan dirinya atau orang lain dapat mendorong mereka untuk melakukan tindakan sukarela.

Fenomena dalam penelitian ini berdasarkan hasil *pra-survey* terkait faktor *Organizational Citizenship Behavior(OCB)* yang dibagikan kepada 20 responden.

**Tabel 1 Pra-Survey**

Dimensi	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
Kompetensi	Saya selalu berupaya menambah pengetahuan yang berkaitan dengan tugas saya	15	5
	Pengetahuan yang saya miliki mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik	17	3
	Kesiapan untuk memahami setiap pekerjaan yang diberikan untuk melakukan pengembangan	20	0
Stres Kerja	Saya stres terhadap tuntutan tugas yang melebihi kemampuan	13	7
	Bekerja dengan personel yang kurang dapat menjadi tantangan dan mempengaruhi produktivitas	11	9
Kecerdasan Emosional	Saya dapat mengendalikan emosional diri ketika berada di lapangan	10	10
	Saya dengan mudah dapat mengenali faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat	15	5

Sumber: Hasil Pra-Survey Relawan PMI Jakarta Pusat,2023



Berdasarkan hasil jawaban responden pada pra-survey, penulis menemukan beberapa masalah. Pada pernyataan 1 kompetensi, 5 responden menjawab tidak setuju. Hal tersebut menandakan adanya relawan yang tidak aktif dalam meningkatkan pengetahuannya di luar pelatihan resmi, yang dapat mempengaruhi kualitas dan kepercayaan diri dalam menyelesaikan tugas. Permasalahan kedua pada pernyataan 2 kompetensi, 3 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian relawan kurang percaya diri terhadap pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Dari hasil jawaban responden terhadap faktor stres kerja, penulis menemukan beberapa masalah. Permasalahan pertama pada pernyataan 1 stres kerja, 13 responden menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sejumlah relawan merasa cemas, tertekan atau khawatir karena tidak mampu mengatasi beban yang dihadapi. Permasalahan kedua pada pernyataan 2 stres kerja, 11 responden menjawab setuju dan 9 responden tidak setuju. Ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi dan masalah antara beberapa relawan yang dapat mempengaruhi kerjasama tim dan OCB.

Dan juga hasil jawaban responden terhadap faktor kecerdasan emosional. Penulis menemukan beberapa masalah, permasalahan pertama pada pernyataan 1 kecerdasan emosional, 10 responden menjawab setuju dan 10 responden tidak setuju. Ini menandakan adanya kesulitan dalam mengelola emosi saat bekerja yang dapat mempengaruhi interaksi sosial dan kinerja tim. Permasalahan kedua pada pernyataan 2 kecerdasan emosional, 5 responden menjawab tidak setuju bahwa mereka dapat mengenali faktor-faktor yang menyebabkan emosi meningkat, yang dapat menghambat diri sebagai relawan.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, sedangkan jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Relawan PMI Jakarta Pusat yang berjumlah 191 anggota dengan sample yang didapat dari rumus slovin berjumlah 45 responden. Penelitian ini menggunakan data dari dua sumber yaitu penelitian terdahulu sebagai dasar teori dan acuan serta data primer yang berhubungan dengan objek penelitian. Selanjutnya, data-data tersebut diolah melalui proses analisis hingga akurat dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian. Dalam analisis data, penulis melakukan analisis dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS (*Partial Least Square*) yang dapat membantu dalam meregresikan model dan menilai sejauh mana variabel-variabel yang dipertimbangkan berpengaruh terhadap variabel laten.

## Hasil dan Pembahasan

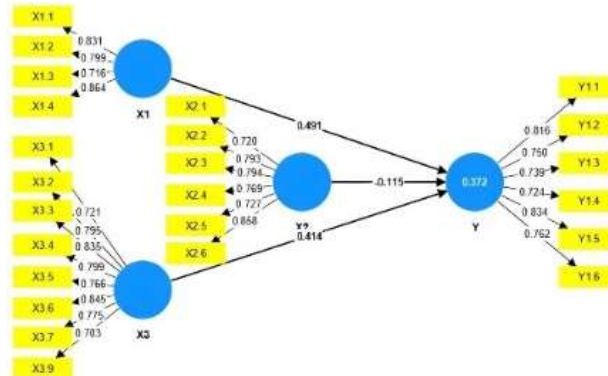
### Pengujian *convergent validity*

Pengujian *convergent validity*, setiap konstruk diuji melalui faktor loading. Faktor loading mengukur sejauh mana suatu indikator berkontribusi terhadap konstruk yang diukur oleh faktor atau komponen yang sama. Faktor loading di atas 0,5 hingga 0,7 dianggap dapat diterima sedangkan indikator dengan faktor loading di bawah 0,5 biasanya dikeluarkan dari model karena dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam pengukuran konstruk.

Pada hasil uji *convergent validity* awal terdapat indikator yang tidak valid yaitu indikator X3.8 didalam variabel Kecerdasan Emosional dengan pernyataan "Saya sulit



berkomunikasi dengan orang lain” dengan nilai outer loadings 0.344 yaitu dibawah 0.5 maka dikeluarkan dari model, dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1.1 Hasil Algoritma SmartPLS 4(Modifikasi)

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Gambar 1.1 yang menunjukkan bahwa semua indikator variabel penelitian ini valid, karena nilai Outer Loadings masing-masing indikator lebih besar dari 0.7

Pengujian *Discriminant validity*

Pada model pengukuran *discriminant validity* salah satu metode yang umum digunakan adalah dengan menggunakan Fornell-Larcker Criterion. Kriteria Fornell-Larcker menyatakan bahwa untuk memenuhi discriminant validity, setiap nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) dari setiap variabel harus lebih besar daripada korelasinya dengan variabel lain dalam model.

Tabel 2 Hasil Uji *Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)*

	X1	X2	X3	Y
X1	<b>0.804</b>			
X2	0.068	<b>0.778</b>		
X3	0.068	0.772	<b>0.781</b>	
Y	0.511	0.237	0.358	<b>0.772</b>

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE dari setiap variabel lebih besar dari korelasi antar variabel yang berdekatan dengannya.

Pengujian *R-Square*

Tabel 3 Hasil Uji *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Y	0.372

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2023*



Nilai konstruk pada Organizational Citizenship Behavior adalah sebesar 0.326. Hal tersebut mengartikan semua variabel independen dapat menjelaskan konstruk Organizational Citizenship Behavior sebesar 37.2% sedangkan sisanya 62.8% dijelaskan pada model lainnya.

Pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Nilai Composite Reliability di atas 0,7 dianggap memuaskan dan menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 dianggap memadai, meskipun nilai yang lebih tinggi lebih diinginkan.

Tabel 4 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
X1	0.818	0.818	0.879
X2	0.877	0.939	0.902
X3	0.912	0.925	0.926
Y	0.865	0.882	0.898

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis untuk melihat nilai signifikansi pada hubungan jalur dalam model structural. Nilai signifikan ini dapat diperoleh dengan prosedur bootstrapping. Untuk mengetahui signifikan atau tidak signifikan dilihat dari t-tabel pada alpha 0,05 (5%) = 2,03. Kemudian t-tabel dibandingkan dengan t-hitung (t-statistik).

H1: Pengaruh Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Tabel 5 Hasil Hipotesis Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hipotesis	Original Sampel (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kompetensi -> Organizational Citizenship Behavior	0.491	4.255	0.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada pengaruh Kompetensi terhadap Organizational Citizenship Behavior memiliki nilai original sampe sebesar 0.491 dan memiliki nilai t-statistics > t-tabel yaitu 4.255 > 2,03 atau P-vaues sebesar 0.000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, artinya pada penelitian ini Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior(OCB).

Seorang relawan yang memiliki kompetensi baik akan bersedia membantu teman secara sukarela, memiliki pengalaman yang membuatnya mampu menghadapi risiko dan tantangan dilapangan, memiliki inisiatif individual untuk berlatih agar dapat melaksanakan tugas fisik dan tugas mental, dapat memotivasi diri untuk mengembangkan



pengetahuan dan memperluas ilmu yang berkaitan dengan tugas. Dalam penelitian ini memiliki nilai positif, yang bermakna bahwa relawan yang kompeten akan melakukan OCB.

Hal ini juga dapat diperkuat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ningsih, 2020) dan Andrian *et al.*(2021) menyatakan bahwa kompetensi memberi pengaruh positif dan signifikan pada Organizational Citizenship Behavior (OCB).

H2: Pengaruh Stress Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior(OCB)

**Tabel 6 Hasil Hipotesis Stress Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior**

Hipotesis	Original Sampel (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Stres Kerja -> Organizational Citizenship Behavior	-0.115	0.584	0.559

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada pengaruh Stress Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior memiliki nilai original sample sebesar -0.115 dan memiliki nilai t-statistics > t-tabel yaitu  $0.584 < 2,017$  atau P-values sebesar  $0.559 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) ditolak, yang artinya Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Organizational Citizenship Behavior(OCB).

Dalam hal ini menandakan bahwa anggota Relawan memiliki hubungan baik dengan sesama anggota, saling percaya, mendukung, dan bersedia menjadi mentor bagi anggota lainnya yang membutuhkan bantuan atau pengembangan keterampilan yang dapat meningkatkan kerja sama tim sehingga dapat mengurangi stres kerja.

H3: Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

**Tabel 7 Hasil Hipotesis Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior**

Hipotesis	Original Sampel (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kecerdasan Emosional -> Organizational Citizenship Behavior	0.414	2.156	0.031

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior memiliki nilai original sample sebesar 0.414 dan memiliki nilai t-statistics < t-tabel yaitu  $2.156 > 2,017$  atau P-values sebesar  $0.031 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, artinya pada penelitian ini Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

Kecerdasan emosional membantu relawan memahami dan mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain, yang dapat meningkatkan kemampuannya untuk berinteraksi dengan orang lain secara efektif. Relawan dengan kecerdasan emosional



yang tinggi cenderung lebih memahami, mengatur dan merespons perasaan dan kebutuhan orang lain, sehingga cenderung lebih menunjukkan perilaku OCB seperti membantu anggota lainnya, berkontribusi positif dalam lingkungan kerja atau sosial.

Hal ini juga dapat diperkuat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gea *et al.* (2019) dan (Sumiyarsih *et al.*, 2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberi pengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kompetensi, Stress Kerja, dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Relawan di PMI Jakarta Pusat, dapat disimpulkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa relawan yang memiliki tingkat kompetensi kerja yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku OCB yang lebih positif. Ini berarti bahwa semakin baik kemampuan dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh relawan, maka semakin besar juga kemungkinan mereka akan berkontribusi lebih banyak dalam organisasi, melebihi tuntutan pekerjaan utama mereka. Stress Kerja berpengaruh negatif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang tinggi dapat berdampak negatif pada perilaku OCB relawan. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa adanya kerja sama tim yang baik dapat mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap perilaku OCB. Ini menunjukkan betapa pentingnya dukungan tim dan lingkungan kerja yang sehat dalam mendorong perilaku OCB. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Penelitian menunjukkan bahwa relawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung menunjukkan perilaku OCB yang lebih positif. Kecerdasan emosional membantu relawan dalam mengenali dan mengelola emosi mereka dengan baik, sehingga mereka lebih cenderung untuk memiliki sikap kooperatif dan membantu rekan-rekan tim serta organisasi secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, W. J., & Rasmansyah, R. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Christalenta Pratama. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i3.354>
- Andrian, R., Noor, A., & Wardhani, P. S. (2021). PENGARUH KOMPETENSI, KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Astuti, R. I., & Suhana, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Knowledge Sharing Terhadap Ocb Dengan Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Pegawai Bpsdmd Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 7(1), 1–13. <https://doi.org/10.29040/jie.v7i1.6479>
- Bustomi, A., Sanusi, I., & Herman, H. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–16.
- Djara, C. C. F. M., & Fanggidae, R. E. (2020). *Djara, Fanggidae and Nursiani/ JOURNAL OF MANAGEMENT (SME's) Vol. 11, No.1, 2020, p115-132. 11(1), 115–*



132.

- Gea, D., Nuruddin, A., & Siregar, S. (2019). Kerja Terhadap Organizational Citizenship. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 4(2), 83–96.
- Hermawan, N. K., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2022). Pengaruh beban kerja dan stres kerja pada ocb (organizational citizenship behavior) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. *Akuntabel*, 19(1), 181–188. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10655>
- Mirsya, I., Hadi, H., & Zefriyenni, Z. (2022). Budaya Organisasi, Kompensasi, dan Kompetensi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Pemediasi. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(1), 1–11. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i1.139>
- Ningsih, E. K. (2020). Pengaruh Komitmen, Kompetensi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizhenship Behaviour (Ocb) Pegawai Puskesmas Bromo Medan. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, 1(5), 2339–0506.
- Pemayun, I. N. G. T., & Wibawa, I. M. A. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(9), 5088–5115. stres kerja, budaya organisasi, organizational citizenship behavior
- Perkasa, D. H., & Herawaty, Y. (2022). *Mempengaruhi Keterikatan Kerja Dan Kepemimpinan*. 2(1), 90–103.
- Rohman, M. A., & Ichsan, R. M. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi Malik. *Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 2 No.1 (April 2021) E-ISSN 2798-1851* PENGARUH, 2(1), 1–22. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/130/116>
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2017). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.