

## ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KINERJA SEKRETARIAT DEWAN PENGURUS KORPRI ACEH

Nur Alia<sup>1</sup>, Nurdasila Darsono<sup>2</sup>, Sofyan Idris<sup>\*3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

<sup>2,3</sup> Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

Corresponding Author: [nurdasila@unsyiah.ac.id](mailto:nurdasila@unsyiah.ac.id) <sup>\*2</sup>

---

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to know: (1) influence of emotional intelligence to organizational citizenship behavior of employee (2) influence organizational commitment to organizational citizenship behavior of employee, (3) influence of job satisfaction to organizational citizenship behavior employee (4) influence of emotional intelligence to employee performance (5) the effect of organizational commitment on employee performance, (6) the effect of job satisfaction on employee performance, (7) influence of emotional intelligence on employee performance through organizational citizenship behavior of employees, (8) influence of organizational commitment to employee performance through organizational citizenship behavior employee, (9) the effect of job satisfaction on employee performance through employee organizational citizenship behavior. This research was conducted at the Secretariat of the Korpri Aceh Executive Board. As for the object of this research is emotional intelligence, organizational commitment, job satisfaction, organizational citizenship behavior and organizational performance. The results show that emotional intelligence, organizational commitment, job satisfaction, OCB and employee performance has been running well. The test results proved that emotional intelligence affects employees OCB, organizational commitment affect the OCB employees, job satisfaction affect OCB employees, emotional intelligence affect on employee performance, organizational commitment also give effect to employee performance, job satisfaction given also affects employee performance and OCB employees have a positive and significant impact on employee performance and there is an indirect effect of emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction on employee performance through OCB employees.*

---

**KEYWORDS :** *Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Job Satisfaction OCB and Organizational Performance*

---

### PENDAHULUAN

Suatu organisasi memiliki tujuan untuk mencapai keunggulan, baik keunggulan untuk bersaing dengan organisasi lain maupun untuk tetap dapat *survive*. Suatu organisasi untuk mencapai keunggulan tersebut harus meningkatkan kinerja individual karyawannya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Daft, 2012 : 173). Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role* yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu kontribusi peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan dari organisasi. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan maka diperlukan adanya kecerdasan emosional yang tinggi, karena Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh merupakan organisasi yang memberikan pelayanan jasa kepada pegawai dilingkungan Pemerintah Aceh, juga dibutuhkan adanya kepuasan kerja dan komitmen yang tinggi dari karyawannya agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan tersebut. Sehingga nantinya diharapkan muncul *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu suatu perilaku dari karyawan untuk memberikan 'lebih' terhadap organisasi karena memiliki rasa tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi.

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota organisasi yang baik, Novliadi (2012). Perilaku ini cenderung melihat seorang karyawan sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya, dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya.

Perilaku OCB juga dipengaruhi oleh adanya komitmen organisasi dari karyawan, dimana komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan akan berdampak terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Komitmen organisasi karyawan sebagai salah satu pendorong terciptanya motivasi kerja dan peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan menjadi salah satu faktor pendorong pencapaian tujuan tersebut.

Perilaku OCB karyawan dan komitmen organisasi karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain, Martin, (2013:22). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman, (2013:46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh *IQ* (*Intelligence Quotient*).

Orang mulai sadar pada saat ini bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi diperlukan sejenis keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Ada faktor-faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor psikologis yang berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimis, kemampuan mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

*Emotional intelligence* mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebihi-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri Cooper dan Sawaf, (2012).

Komitmen karyawan memiliki dua komponen yaitu sikap dan kehendak untuk bertingkah laku. Sikap mencakup identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, di mana penerimaan ini merupakan dasar komitmen karyawan. Identifikasi karyawan tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi. Sikap juga mencakup keterlibatan seseorang sesuai peran dan tanggung jawab pekerjaan di organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan padanya.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah masalah kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja. Persepsi pekerja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepuasan kerja melibatkan rasa aman, rasa adil, rasa menikmati, rasa bergairah, status dan kebanggaan. Dalam persepsi ini juga dilibatkan situasi kerja pekerja yang bersangkutan yang meliputi interaksi kerja, kondisi kerja, pengakuan, hubungan dengan atasan, dan kesempatan promosi.

## KAJIAN KEPUSTAKAAN

### Kecerdasan Emosional

Menurut Cooper dan Sawaf (2012) Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menggunakan emosi, mengembangkan kecerdasan hati seperti ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi. organisasi berada ditengah-tengah revolusi bisnis. Nilai ekonomis dari kecerdasan/inteligen emosional telah tersebut secara

ekstensif dalam penelitian perilaku keorganisasian masa kini. Kecerdasan emosional sangat penting dalam organisasi karena, "dari perspektif pekerjaan, perasaan akan mengarahkan kepada mereka untuk memudahkan atau mempersulit pencapaian tujuan. (Goleman, 2012 : 287). Di era informasi kemampuan emosional menjadi keahlian yang sangat penting bagi manusia untuk mengerjakan pekerjaan melalui kerja sama dengan orang lain dan kemampuan mereka untuk mengkomunikasikan secara efektif disamping keahlian teknis.

Menurut Goleman (2012 : 411) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

### **Komitmen Organisasi**

Organisasi menginginkan tercapainya tujuan yang telah direncanakan tanpa adanya satupun kendala yang menghadang. Namun upaya pencapaian tujuan tersebut tidak semudah yang dipikirkan oleh pihak manajemen dan terkadang sering menemukan banyak kendala secara intern yang berasal dari sikap karyawan di tempat kerja termasuk salah satunya adalah komitmen karyawan terhadap organisasi. Komitmen organisasi adalah suatu keinginan yang kuat dari peserta untuk menjadi anggota dari organisasi tertentu, kesetiaan dan keterlibatan yang tinggi terhadap kegiatan perusahaan. Menurut Mathis dan Jackson (2012:34) menjelaskan komitmen adalah "tingkat kepercayaan dan pemahaman karyawan terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut".

Komitmen organisasi adalah sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Kemudian komitmen organisasi menurut Robbins (2012: 140) "merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu".

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi. (Kreitner dan Kinicki, 2013:274).

Komitmen organisasi sebagai rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers juga berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan (Steers dalam Kuntjoro, 2012).

### **Kepuasan Kerja**

Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas. Seiring dengan perkembangan teknologi yang berkembang sangat pesat, dimana segala macam peralatan kerja telah diciptakan oleh manusia untuk mempercepat dan mempermudah pekerjaan untuk dapat menghasilkan produk yang lebih berkualitas, tetapi sumber daya manusia tetap memegang peranan penting karena sekalipun peralatan tersebut sangat modern, namun peralatan tersebut tetap tidak akan berjalan dan bahkan hanya merupakan benda mati dan dapat pula rusak apabila manusianya tidak mempunyai kemampuan atau tidak cermat mengoperasikannya.

Menurut Allen dan Mayer (2012:146), mengatakan bahwa : "Unsur manusia memegang peranan penting dalam proses suatu pekerjaan, ia menyatakan bahwa betapapun sempurnanya rencana-rencana, organisasi, dan pengawasan serta penelitiannya, bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapai".

Pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini ada karena perbedaan masing-masing individu tersebut, semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh, dan akan memperoleh tingkat kepuasan yang rendah jika terjadi sebaliknya.

Karyawan melewatkan sebagian besar waktunya untuk bekerja dan bagian dari hidupnya ini harus dibuat sedemikian rupa sehingga menyenangkan dan memuaskan. Kepuasan kerja juga merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Jadi kepuasan kerja itu sendiri berkaitan antara harapan karyawan dan apa yang diperoleh dari pekerjaan.

### **Organizational Citizenship Behavior**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik (Organ dan Konovsky, 2012). Huang dan Yang (2013) menyatakan, perilaku OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Perilaku tersebut didefinisikan “sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang secara langsung mengarah pada peran pengharapan.

Porter yang dikutip oleh Purba dan Nina (2013) mendefinisikan perilaku OCB sebagai sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu. Perilaku OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Mengacu pada pendapat di atas dapat diartikan bahwa perilaku OCB juga merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan kemudian diberi imbalan berdasarkan perolehan kinerja tugas. Perilaku tersebut melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang aktif, konstruktif dan bermakna membantu.

Hal ini juga diperkuat oleh Robbins (2012:123) menyatakan, contoh perilaku yang termasuk kelompok perilaku OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

### **Kinerja Organisasi**

Pengertian kinerja menurut Timpe (2012:31), kinerja adalah tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan produktifitas. Menurut Meiner (2012; 43) adalah sebagai kesuksesan yang dapat dicapai individu didalam melakukan pekerjaannya, dimana ukuran kesuksesan yang dicapai individu tidak dapat disamakan dengan individu yang lain. Kesuksesan yang dicapai individu adalah berdasarkan ukuran yang berlaku dan disesuaikan dengan jenis pekerjaannya. Kemudian pendapat Subowo (2012:130), berpendapat bahwa kinerja berkaitan erat dengan tujuan atau sebagai suatu hasil dari perilaku kerja individu, hasil yang diharapkan dapat merupakan tuntutan dari individu itu sendiri.

Kinerja organisasi menurut Siagian (2012:227) merupakan suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan capaian prestasi seorang karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas kerja sebagaimana yang diharapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh sebanyak 125 orang.

### **Peralatan Analisis Data**

Peralatan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation modelling* (SEM) dengan bantuan program Amos. Model persamaan SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif rumit secara simultan Ferdinand, (2011 : 181). Tampilnya model yang rumit membawa dampak bahwa dalam kenyataannya proses pengambilan keputusan manajemen adalah sebuah proses yang rumit atau merupakan sebuah proses yang multidimensional dengan berbagai pola hubungan kausalitas yang berjenjang. Oleh karenanya dibutuhkan sebuah model sekaligus alat analisis yang mampu mengakomodasi penelitian multidimensional itu. SEM mampu memasukkan variabel laten kedalam analisis. Variabel laten adalah unobserved konsep yang diaproksimasi dengan variabel terobservasi atau terukur yang diperoleh oleh responden lewat metode pengumpulan data (survey, test, observasi) dan sering disebut manifest variabel (Ghozali, 2014).

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB menunjukkan nilai CR sebesar 6,852 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai yang diperoleh tersebut memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu nilai CR sebesar 6,852 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB Pegawai**

Nilai estimasi untuk pengujian pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB menunjukkan nilai CR sebesar 6,634 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H2 yaitu nilai CR sebesar 6,634 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Kepuasan kerja terhadap OCB Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan nilai CR sebesar 6,000 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H3 yaitu nilai CR sebesar 6,000 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai CR sebesar 6,699 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H5 yaitu nilai CR sebesar 6,699 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai CR sebesar 6,684 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H6 yaitu nilai CR sebesar 6,684 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai CR sebesar 5,833 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H7 yaitu nilai CR sebesar 5,833 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh OCB terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai parameter estimasi untuk pengujian pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai menunjukkan nilai CR sebesar 4,334 dan dengan probabilitas sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H4 yaitu nilai CR sebesar 4,334 yang lebih besar dari 1,97 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05.

### **Pengaruh Tidak Langsung Kecerdasan emosional, Komitmen organisasi dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh Melalui OCB**

Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional terhadap OCB adalah 0,752. Sementara pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai bila melalui variabel OCB adalah 0,776. Ini berarti bila ingin meningkatkan kinerja pegawai oleh pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh, maka diharapkan kepada setiap pegawai untuk memiliki OCB untuk membina hubungan yang sehat dengan karyawan lain serta mampu memotivasi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Pengaruh langsung variabel komitmen organisasi terhadap OCB adalah 0,242. Sementara pengaruh komitmen organisasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai bila melalui variabel OCB adalah 0,418. Ini berarti bila ingin meningkatkan kinerja pegawai oleh pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh, maka diharapkan OCB memiliki peran dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh langsung variabel kepuasan kerja terhadap OCB adalah 0,259. Sementara pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai bila melalui variabel OCB adalah 0,433. Ini berarti bila ingin meningkatkan kinerja pegawai oleh pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh, maka akan lebih baik bila pimpinan dapat memberikan kepuasan kerja kepada para pegawai terutama dalam meningkatkan OCB pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasi, kepuasan kerja, OCB dan kinerja pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh sudah berjalan dengan baik.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh
3. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
4. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
5. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
6. Komitmen organisasi yang di kantor tersebut juga memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
7. Sedangkan kepuasan kerja yang diberikan juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
8. OCB pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh.
9. Terdapat pengaruh tidak langsung yang lebih besar dari pengaruh langsung kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh melalui OCB pegawai.
10. OCB dapat dikatakan sebagai *fully mediated* untuk meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik lagi.

## Saran

1. Dalam rangka meningkatkan OCB pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh berdasarkan variabel kecerdasan emosional, maka yang perlu mendapatkan perhatian adalah pegawai harus mempunyai sikap untuk saling menghargai dan meningkatkan hubungan sesama rekan kerja.
2. Kemudian masalah komitmen organisasi dalam rangka meningkatkan OCB dan kinerja pegawai maka yang perlu ditingkatkan adalah pegawai harus memiliki komitmen organisasi tinggi dan juga harus merasa bangga menjadi bagian dari organisasi.
3. Kemudian peningkatan kinerja individu dan kinerja pegawai berdasarkan kepuasan kerja, maka yang perlu diperhatikan adalah pimpinan harus mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai melalui pemberian motivasi, pemberian kompensasi yang layak maupun memberikan penghargaan.
4. Dalam rangka meningkatkan OCB Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh, maka yang perlu diperhatikan adalah hendaknya pegawai lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan pribadinya.
5. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pegawai Sekretariat Dewan Pengurus Korpri Aceh maka yang perlu ditingkatkan adalah pegawai harus mampu memahami tupoksinya sehingga setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sehingga sasaran kerja dapat diwujudkan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Allen dan Mayer (2012), *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.
- As'ad Mohd (2010), *Psikologi Industri*, BPFE Yogyakarta.
- Cooper dan Sawaf, (2012), *Executive EQ, Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, Alih Bahasa Alex Tri Kontjoro, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Flippo, Edwin B. (2013), *Manajemen Personalialia*, (penerjemah : Moh. Mas'ud) Erlangga, Jakarta.
- Gibson, Ivannenich, Donnelly (2013), *Organisasi*, Edisi ke Lima Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Goleman Daniel. (2012). *Emotional Intelligence*. Alih Bahasa Alex Tri Kuncoro W. Jakarta, Gramedia
- Luthans, Fred. (2012) *Organizational Behavior*, Seventh Edition. McGraw-Hill, Inc.
- Malhotra K Naresh (2012), *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miftah Thoha, (2012), *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Rajawali Grafindo, Jakarta.
- Nawawi, dan Hadari (2012). *Administrasi dan Organisasi Bimbingan dan Penyuluhan*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Organ, D. W., & Konovsky, M (2012) Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior: *Journal of Applied Psychology*, 74: 157-164.
- Ranupandoyo, Heidjrachman dan Suad Husnan, (2007), *Manajemen Personalialia*, Fakultas Ekonomi UGM (BPFE), Yogyakarta.
- Reksa Anindya (2011), Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap OCB.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Cetakan Pertama). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. (2012) *Organizational Behavior*, (9<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Salovey & Mayer, (2012), *Emotional Intellegent, : Whay Can Matter More Than IQ*, NY. Bantam Book.
- Santoso, Singgih. 2010. *SPSS Versi 10,01, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Saydan, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Penerbit Jambatan

Strauss dan Sayles (2012), *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta.

Thomson (2010), *Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta

Winardi. 2010. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen* (Cetakan Pertama). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.