

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR***

**Ni Kadek Nita Suwandewi¹
I Gusti Ayu Manuati Dewi²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: nita.suwandewi@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Giri Mitra dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang karyawan yang ditentukan dengan teknik *non probability sampling purposive*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kecerdasan emosional dan dukungan organisasional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dan dukungan organisasional yang dirasakan karyawan maka akan semakin tinggi OCB karyawan. Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kemampuan memotivasi diri dan kesadaran diri karyawan yang dapat meningkatkan perilaku OCB. Dukungan organisasional juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini membuktikan bahwa dukungan organisasi seperti perlakuan organisasi yang adil dan kemauan organisasi mendengarkan keluhan karyawan, dapat meningkatkan OCB karyawan.

Kata kunci: kecerdasan emosional, dukungan organisasional, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of emotional intelligence and organizational support to the organizational citizenship behavior. This research was conducted in cooperation Giri Partners with a total sample of 50 employees who were determined by purposive non-probability sampling techniques. Data collected through interviews and questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the analysis found that emotional intelligence and organizational support simultaneous positive and significant impact on OCB. This shows that the higher the emotional intelligence and perceived organizational support of employees, the higher OCB employee. Emotional intelligence is partially positive and significant impact on OCB. This suggests that the ability to motivate self and self-awareness of employees to improve the behavior of OCB. Organizational support is also partially positive and significant impact on OCB. This proves that the support of organizations like treatment of fair organization and organizational will listen to complaints of employees, thereby increasing employee OCB.

Keywords: *emotional intelligence, organizational support, organizational citizenship behavior*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan SDM yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan (Setyani, 2013). Menurut Ardana,dkk. (2012:05) SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Koperasi sebagai salah satu pilar ekonomi kerakyatan dan sokoguru ketahanan ekonomi nasional, perannya cukup besar dalam mendorong perkembangan ekonomi. Koperasi sebagai salah satu lembaga keuangan mikro non bank merupakan lembaga yang paling dekat dan bersentuhan langsung dengan kegiatan ekonomi masyarakat menengah ke bawah (Sitio & Halomoan, 2010:14). Koperasi bukan hanya sekedar tumbuh dan berkembang tetapi juga telah memberikan peran yang tak kecil bagi pembangunan, khususnya di wilayah kecamatan Kuta Selatan.

Meningkatnya pertumbuhan perekonomian pada sektor pariwisata di daerah Kuta Selatan, ternyata membawa dampak positif di sektor lainnya seperti lembaga keuangan mikro terutama koperasi simpan pinjam. Hadirnya koperasi dapat membantu aktivitas ekonomi masyarakat, juga membuka lapangan kerja serta menyelamatkan aset warga, sebab dana-dana masyarakat bisa diberdayakan

untuk kepentingan masyarakat melalui aktivitas simpan pinjam. Koperasi menjadi lembaga keuangan yang berkembang pesat di Kuta Selatan selain bank, baik itu bank umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) maupun lembaga keuangan mikro non bank berupa Lembaga Perkreditan Desa yang ada di setiap desa adat di wilayah kecamatan Kuta Selatan.

Koperasi Giri Mitra merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang ada di kecamatan Kuta Selatan, yang salah satu unit usahanya adalah dalam bidang usaha simpan pinjam. Koperasi Giri Mitra menghimpun dana anggota dan calon anggota melalui tabungan harian koperasi, simpanan berjangka koperasi, dan tabungan berencana (tabungan mitra bahagia). Untuk selanjutnya disalurkan kembali kepada anggota, calon anggota, koperasi lain atau anggotanya dalam bentuk pinjaman yang diberikan. Data mengenai jumlah karyawan di Koperasi Giri Mitra pada Tahun 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Data Karyawan Menurut Jabatan Pada Koperasi Giri Mitra, 2015

No	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Pengurus	5
2	Pengawas	3
3	Badan Penasehat	3
4	Manajer	2
5	Kepala Bagian	3
6	Staf	47
Jumlah		63

Sumber: Koperasi Giri Mitra, 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah karyawan pada Koperasi Giri Mitra sebanyak 63 orang. Karyawan yang menduduki jabatan struktural berjumlah 16 orang, sedangkan staf berjumlah 47 Orang.

Berkembangnya Koperasi Giri Mitra tidak lepas dari peran karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tujuan organisasi. Hasil wawancara awal

dengan 10 orang karyawan, menunjukkan adanya indikasi rendahnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu kurang mematuhi peraturan perusahaan seperti mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang lebih dari waktu yang diberikan, menggunakan waktu kerja untuk mengobrol dan datang tidak tepat waktu tetapi pulang sebelum waktunya. Indikasi masalah ini berhubungan dengan kurangnya pelatihan untuk pengembangan diri dan karir karyawan, karena dari hasil wawancara karyawan yang sering mendapat pelatihan hanya kepala bagian saja sedangkan karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota dan calon anggota jarang mendapatkan pelatihan. Selain itu, hasil dari wawancara dengan manajer menunjukkan bahwa perilaku karyawan Koperasi Giri Mitra yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri serta tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang tinggi. Indikasi rendahnya dukungan organisasional juga terlihat dari hasil wawancara, dimana perusahaan menekankan karyawan harus saling membantu rekannya walaupun itu di luar deskripsi pekerjaannya, tetapi karyawan tidak mengetahui sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi mereka dalam menjalankan tugasnya dan kurangnya perhatian dari Koperasi itu sendiri terhadap kesejahteraan karyawan. Dukungan dari organisasi diduga menumbuhkan perilaku sosial antar rekan kerja dan organisasi, karena rasa peduli organisasi terhadap karyawan ini membuat karyawan merasa harus membalas budi terhadap organisasinya (Alkerdawy, 2014).

Indikasi lain yang diungkapkan oleh 2 orang manajer mengenai karyawan yang pada saat diberikan masukan terkadang terlalu terbawa emosi sehingga susah

untuk diberikan pengarahan lebih lanjut, sehingga anggota dan calon anggota yang datang ke kantor mendapatkan layanan yang tidak sesuai. Pihak atasan ingin melihat seberapa besar kesadaran karyawan membantu rekannya menyelesaikan masalah yang diluar dari deskripsi pekerjaannya dan mampu mengendalikan serta mengelola emosinya saat melayani anggota dan calon anggota. Rendahnya kecerdasan emosional karyawan, akan mengakibatkan tingkat OCB juga rendah (Anindya,2011). Hal ini disebabkan emosi yang kurang dikendalikan akan mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbulnya masalah antar karyawan. Kecerdasan emosional yang rendah juga akan membawa dampak negatif bagi perusahaan, karena rendahnya kualitas layanan dari karyawan kepada anggota dan calon anggota koperasi.

Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan dan persaingan yang datang ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjalankan tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Perusahaan menekankan bahwa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut sebagai perilaku kewargaan organisasional atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Ariati,dkk. 2012). Menurut Veiseh *et al.* (2014), perilaku kewargaan organisasional didefinisi sebagai perilaku peran karyawan yang melampaui persyaratan organisasi seperti menyelesaikan kewajiban dan tugas di luar pekerjaannya, membantu orang lain, dan memberi saran kepada rekannya.

Seorang karyawan yang mempunyai perilaku sosial yang tinggi, seperti mudah bergaul, banyak bicara, dan aktif, cenderung mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi. Karyawan yang mempunyai sifat ingin tahu dan berempati cenderung ingin membantu rekan kerja dalam penyelesaian masalahnya dan organisasi dalam mencapai tujuan. Perilaku membantu rekan kerja terhadap penyelesaian masalah, dan bekerja keras terhadap organisasi menunjukkan perilaku kewargaan organisasional. Kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewargaan organisasional (Muhdiyanto & Lukluk, 2013).

Menurut Alavi *et al.* (2013), kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara manajer dan anggota organisasi. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Ariati,dkk. 2012). Kecerdasan emosional mengevaluasi orang dengan aspek emosional, yang berkaitan dengan berapa banyak seseorang memiliki kesadaran dan perasaannya sendiri, dan bagaimana mengendalikan serta mengelolanya (Eynollahzadeh & Ali, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang

memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB. Penelitian yang dilakukan Anindya (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan departemen unit X Kompas Gramedia. Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Sebaliknya apabila kecerdasan emosional karyawan rendah maka OCB karyawan juga akan rendah.

Dukungan organisasional yang dirasakan merupakan sumber daya penting yang semakin diperhatikan dari hari ke hari dalam pengelolaan lingkungan modern dunia usaha terutama di sektor jasa (Beheshtifar *et al.*, 2013). Menurut Kambu,dkk. (2012) konsep dukungan organisasional menjelaskan interaksi individu dengan organisasi yang secara khusus mempelajari bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya. Dukungan organisasional yang dirasakan didefinisi sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Ucar & Otken, 2013).

Teori yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*). Teori ini menggambarkan berbagai transaksi yang terjadi di seluruh kehidupan sosial seseorang yang ditandai dengan hubungan emosional yang kuat. Karyawan akan mengembangkan tingkat dukungan yang kuat dari organisasi atau pemimpin mereka, dan dapat

menyebabkan perilaku kerja yang efektif, seperti kinerja yang lebih baik dan memberikan lebih banyak bantuan untuk rekan mereka (Cheung, 2013).

Penelitian yang dilakukan Alkerdawy (2014) menunjukkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada karyawan Bank Umum Mesir. Hasil analisis dengan karyawan yang memperoleh dukungan organisasional yang tinggi akan menampilkan perilaku OCB yang tinggi. Menurut Osman *et al.* (2015), dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, ketika karyawan manufaktur menerima dukungan dari organisasi, mereka akan melakukan hal yang lebih baik bagi organisasi.

Hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Ardi dan Sudarma (2015) menunjukkan bahwa dukungan organisasional tidak berpengaruh terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan Waileruny (2014) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasional tidak berpengaruh terhadap OCB pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kontribusi karyawan bagi organisasi maupun rekan kerja, bukan didasari karena merasa ada dukungan dari organisasi, tetapi karena inisiatif mereka sendiri dan juga karena mereka sudah merasa kekeluargaan antar sesama rekan kerja.

Tujuan penelitian berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah meliputi : 1) untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan Koperasi Giri Mitra, 2) untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasional terhadap OCB karyawan Koperasi Giri Mitra.

Penelitian yang dilakukan Setyawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dianggap paling mampu untuk menstimulir terbentuknya OCB pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto dibandingkan sikap pegawai terhadap budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi yang sama, apabila kemampuan pegawai dalam mengenali dan mengatur perasaan diri sendiri maupun perasaan orang lain (peduli terhadap orang lain), kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi pada diri sendiri serta dalam berhubungan dengan orang lain meningkat, maka akan lebih cepat meningkatkan perilaku pegawai tersebut di luar tugasnya yang ditujukan untuk kemanfaatan organisasi.

Menurut Ibrahim (2013), kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu. Berarti, semakin meningkat kemampuan perawat dalam memotivasi diri yang disertai dengan kesadaran diri yang tinggi, maka akan diikuti oleh peningkatan perilaku OCB perawat. Penelitian yang dilakukan Muhdiyanto dan Lukluk (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional di lembaga keuangan non bank di Magelang. Hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasional lebih didorong motif afiliasi yaitu membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Motif afiliasi dipandang sebagai komitmen terhadap pemberian layanan orang lain. Motif ini cenderung dimiliki oleh pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang menonjol. Meningkatnya kecerdasan

emosional karyawan lembaga keuangan akan diikuti dengan meningkatnya perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi.

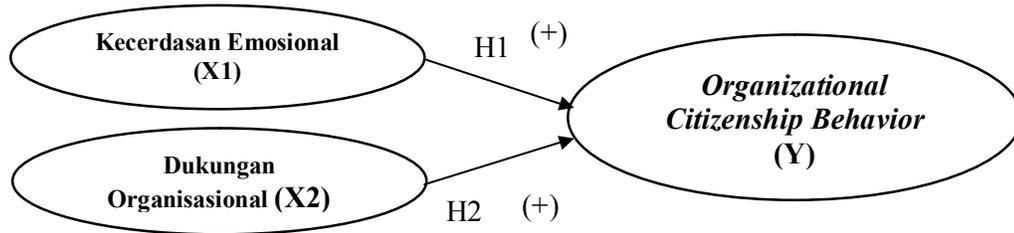
H₁ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Rivanda (2013) karyawan yang merasa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) melalui perilaku OCB, maka terindikasi perilaku OCB terjadi di Polsekta Payakumbuh salah satunya dipicu dari perhatian organisasi terhadap anggotanya. Penelitian yang dilakukan Kambu, dkk. (2012) menunjukkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Persepsi pegawai tentang dukungan organisasional mampu meningkatkan OCB yang dilihat dari hasil analisis koefisien jalur bertanda positif yang mengindikasikan bahwa semakin kuat dukungan organisasional akan meningkatkan *OCB*. Para karyawan atau individu dalam organisasi akan mengembangkan suatu keyakinan menyeluruh untuk menentukan kesiapan personifikasi organisasi dalam memberi *reward* atas usaha kerja yang meningkat dan memenuhi kebutuhan karyawan untuk dipuji dan dihargai. Karyawan yang mempunyai persepsi dukungan organisasional yang baik akan berusaha sekuat tenaga untuk membalas kebaikan yang diterimanya dari organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tennant (2012) dapat dijelaskan bahwa dukungan organisasional sepenuhnya dapat meningkatkan perilaku OCB secara positif dan signifikan. Jadi, semakin tinggi dukungan organisasional yang diterima oleh pegawai, maka akan semakin meningkat pula OCB para pegawai layanan industri.

H₂: Dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Desain penelitian berdasarkan uraian hipotesis, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Desain Penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Sumber: data primer diolah, (2016)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan tipe kausalitas. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2012:36). Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat yang ditunjukkan dengan adanya variabel bebas (variabel yang memengaruhi) dan variabel terikat (yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2009:37).

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Giri Mitra yang terletak di Jalan Raya Uluwatu Kuta Selatan Badung Bali. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas adanya indikasi tuntutan perusahaan kepada karyawan untuk membantu rekan kerja tanpa adanya imbalan dan kurangnya perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Sepanjang pengetahuan peneliti, belum ada peneliti lain yang melakukan

penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Koperasi Giri Mitra. Objek penelitian ini adalah kecerdasan emosional, dukungan organisasional dan *organizational citizenship behavior* karyawan Koperasi Giri Mitra.

Variabel Bebas yaitu variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X1), dukungan organisasional (X2). Menurut Gunduz *et al.* (2012), kecerdasan emosional didefinisi sebagai kemampuan memahami dan mengintegrasikan emosi untuk memfasilitasi pikiran, memahami dan mengatur emosi untuk mempromosikan pertumbuhan pribadi. Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan terhadap apa yang dilakukan organisasi bagi karyawan, yang tercermin dari kepedulian organisasi mengenai kesejahteraan karyawan, kemauan organisasi mendengarkan keluhan karyawan, kemauan organisasi mencoba membantu karyawan ketika sedang menghadapi masalah, dan cara organisasi memperlakukan karyawan dengan adil (Alkerdawy, 2014).

Variabel Terikat yaitu variabel yang bisa di pengaruhi oleh variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu *organizational citizenship behavior* (Y). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku kerja karyawan yang dengan bebas dapat dipilih oleh individu yang tidak berhubungan atau tidak diakui secara eksplisit dengan sistem imbalan (*reward system*), tetapi secara agregat sangat mendukung efektifitas fungsi-fungsi dalam organisasi (Luthans, 2006:251).

Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa data dalam bentuk angka-angka seperti jumlah karyawan, dan skor jawaban responden dari kuesioner yang telah dikalkulasi dengan pembobotan jawaban responden yang terdiri dari data dukungan organisasional, kecerdasan emosional serta *OCB* karyawan Koperasi Giri Mitra. Data kualitatif dalam penelitian ini seperti gambaran umum dan sejarah serta struktur Koperasi Giri Mitra.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari wawancara langsung dengan karyawan dan manajer, serta kuesioner yang disebarakan seperti tingkat kecerdasan emosional dan *OCB* yang rendah, serta dukungan organisasional yang kurang kepada karyawan dari kepedulian Koperasi terhadap kesejahteraan karyawan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari perusahaan seperti keberadaan perusahaan, laporan hasil penelitian, literatur, jumlah karyawan, sejarah perusahaan, nama, usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja karyawan serta struktur organisasi Koperasi Giri Mitra.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Giri Mitra berjumlah 50 orang. Responden pada penelitian ini adalah kepala bagian 3 orang dan staf 47 orang, sedangkan pengurus, pengawas, badan penasehat, dan manajer tidak menjadi responden dalam penelitian ini karena yang diteliti hanya karyawan pelaksana di bawah kepemimpinan manajer. Arikunto (2005:120) mengemukakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semua sebagai sampel. Jika subjeknya besar (lebih dari 100 orang) dapat diambil 10 persen sampai 15 persen atau 20 persen sampai 25 persen lebih. Berdasarkan pernyataan tersebut jumlah populasi kurang dari 100 orang maka

pada penelitian ini menggunakan teknik sampel *non probability sampling purposive*, karena teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:122).

Penelitian ini menggunakan dua metode pengambilan data. Metode pengambilan data yang digunakan adalah metode wawancara dan kuesioner. Metode Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pihak terkait dalam perusahaan yaitu dengan pimpinan atau *staff* koperasi yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu *OCB*, kecerdasan emosional dan dukungan organisasional. Metode Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pernyataan secara tertulis, agar responden menjawab sendiri pernyataan-pernyataan tersebut yang berkaitan dengan objek penelitian. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (Sugiyono, 2012:199). Selanjutnya kuesioner akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan tanggapan seseorang mengenai suatu kegiatan. Dalam kuesioner ini pernyataan tertutup menggunakan skala Likert 1 sampai 5, dari sangat tidak setuju (STS) sampai sangat setuju (SS).

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen penelitian. Instrumen yang dipakai dalam penelitian akan dapat berfungsi baik apabila instrumen tersebut valid dan reliabel. Instrumen yang baik akan mampu mengumpulkan data yang benar-benar menggambarkan fenomena yang ada.

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila mampu mengukur

apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dengan skor total seluruh item pertanyaan. Instrumen dikatakan valid bila nilai *r pearson correlation* terhadap skor total diatas 0,30 (Sugiyono, 2009:178). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Package of Social Science*) for Windows.

Uji reliabilitas merupakan pengujian instrumen penelitian, pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui ketepatan jawaban kuesioner pada periode berbeda. Instrumen dikatakan *reliable* apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan *response* (tanggapan) yang relatif sama untuk waktu yang berbeda. Menurut Nunnaly (Ghozali, 2012), variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk analisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul antara lain penyajian data melalui tabel, dan dilakukan analisis regresi, sedangkan statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang mencakup analisis uji F dan uji t (Sugiyono, 2009:336). Teknik analisis data yang digunakan yaitu model regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ketergantungan suatu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi linier berganda dapat menduga besar

dan arah hubungan tersebut serta mengukur derajat keeratan hubungan antar satu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Bentuk umum dari persamaan regresi linier berganda (Wirawan, 2002:293) dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = *Organizational citizenship behavior*
- a = Bilangan konstanta
- X₁ = Kecerdasan emosional
- X₂ = Dukungan organisasional
- b₁, b₂ = Koefisien regresi variabel X₁, X₂
- e = *Error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dibantu dengan program komputer *SPSS 17.0*, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.490	7.087		1.198	.237
Kecerdasan Emosional	.835	.149	.601	5.601	.000
Dukungan Organisasional	.590	.203	.312	2.907	.006
R Square					0,720
F Statistik					60,401
Signifikansi					0,000

Sumber: data primer diolah, (2016)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 8,490 + 0,835 X_1 + 0,590 X_2$$

Persamaan regresi linier berganda menunjukkan tanda hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Penjelasan persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut :

$X_1 = 0,835$, artinya kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Giri Mitra. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional meningkat, maka *organizational citizenship behaviour* akan mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima ($p= 0,000$). $X_2 = 0,590$, artinya dukungan organisasional memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Giri Mitra. Hal ini menunjukkan bahwa bila dukungan organisasional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* akan mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima ($p=0,006$).

Hasil Uji F

Hasil Uji F yang ditunjukkan Tabel 2 diatas nilai dari F hitung 60,401 dengan nilai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,0%) maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari nilai $\alpha =0,05$), maka model regresi linier berganda dapat digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel bebas (kecerdasan emosional dan dukungan organisasional) terhadap variabel terikat (*organizational citizenship behavior*).

Hasil Uji t

Uji-t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji-t ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan α 0,05. Hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen pada Tabel 2 dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kecerdasan emosional sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai beta 0,601, maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga hipotesis pertama diterima. Oleh karena itu, semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula tingkat *organizational citizenship behavior*. Dukungan organisasional sebesar $0,006 < 0,05$, dengan nilai beta 0,312, maka dapat dikatakan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, sehingga hipotesis kedua diterima. Oleh karena itu, semakin tinggi dukungan organisasional maka semakin tinggi pula tingkat *organizational citizenship behavior*.

Hasil Koefisien Determinasi

Hasil analisis R^2 adalah 0,720 artinya besarnya kecerdasan emosional, dukungan organisasional dapat menjelaskan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 72% sedangkan sisanya 28% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data yang digunakan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Sminarnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	50
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,576
<i>Asymp.Sig. (2-tailed)</i>	0,894

Sumber: data primer diolah, (2016)

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Sminarnov* (K-S) sebesar 0,576, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,894. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,894 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolenieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF Kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolenieritas.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolenieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,517	1,935
Dukungan Organisasional (X_2)	0,517	1,935

Sumber: data primer diolah, (2016)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dan *VIF* dari variabel Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasional. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Tabel 5.
Hasil Uji Heterokedastisitas

No	Variabel	t _{hitung}	Sig.
1.	Kecerdasan Emosional	-2.684	0.610
2.	Dukungan Organisasional	1.660	0.104

Sumber: data primer diolah, (2016)

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai Sig. dari variabel Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasional masing-masing sebesar 0,610 dan 0,104. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,835. Tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$

mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima. Berdasarkan hasil jawaban responden terbukti bahwa indikator yang dominan mempengaruhi kecerdasan emosional adalah kesadaran diri. Kesadaran diri karyawan ini meliputi respon yang diberikan karyawan kepada anggota dan calon anggota, rasa percaya diri, dan mengucapkan salam ketika melayani anggota dan calon anggota. Dengan demikian adanya kesadaran diri karyawan yang tinggi, maka mereka akan mampu melakukan OCB.

Hasil pengujian hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Setyawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dianggap paling mampu untuk menstimulir terbentuknya OCB pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto. Hal ini didukung adanya kepercayaan diri pegawai PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan PLN APJ Purwokerto sehingga pegawai dapat mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan Muhdiyanto & Lukluk (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional di lembaga keuangan non bank di Magelang, yang didukung perilaku pegawai lembaga keuangan di Magelang yang selalu sigap melayani anggota dan calon anggota sehingga dapat membantu citra perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu dengan semakin meningkat kemampuan perawat dalam memotivasi diri yang disertai kesadaran diri yang tinggi, maka akan diikuti oleh peningkatan perilaku *organizational citizenship behavior* perawat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,006 dengan nilai koefisien beta 0,590. Nilai Sig. t $0,006 < 0,05$ mengindikasikan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, apabila dukungan organisasional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* dapat diterima. Berdasarkan hasil jawaban responden terbukti bahwa indikator yang dominan mempengaruhi dukungan organisasional adalah dukungan atasan. Dukungan atasan yang diberikan meliputi menghargai kontribusi karyawan, adanya kepedulian atasan dan menganggap karyawan bagian dari organisasi. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari *et al.* (2014) dan Novira & Martono (2015) bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara dukungan organisasional terhadap OCB.

Hasil pengujian hipotesis ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rivanda (2013) dukungan organisasional menjadi prediktor OCB dan berhubungan positif dengan OCB karyawan Polresta

Payukumbuh, yang dilihat dari kepedulian Polresta Payukumbuh terhadap karyawannya dengan menghargai prestasi kerja yang dilakukannya sehingga karyawan Polresta memberikan timbal balik dengan membantu rekan kerja yang membutuhkan pertolongan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dari atasan.. Penelitian Wahyudi (2012) mendukung hipotesis ini, dukungan organisasional mempunyai pengaruh signifikan terhadap OCB karyawan Hotel Sahid Raya Yogyakarta dengan nilai probabilitas t-hitung $0,035 < 0,05$. Hal ini berarti jika dukungan organisasional mengalami peningkatan, maka OCB karyawan Hotel Sahid Raya Yogyakarta akan mengalami peningkatan, yang didukung oleh Hotel Sahid Raya Yogyakarta yang selalu menyediakan bantuan ketika karyawannya menghadapi masalah dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga perusahaan menugaskan rekan kerja untuk membantu menyelesaikan masalah dalam pekerjaan . Penelitian yang dilakukan oleh Tennant (2012) dapat dijelaskan bahwa dukungan organisasional sepenuhnya dapat meningkatkan perilaku OCB secara positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan Kambu,dkk. (2012) juga menunjukkan dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Persepsi pegawai tentang dukungan organisasional mampu meningkatkan OCB yang dilihat dari hasil analisis koefisien jalur bertanda positif mengindikasikan bahwa semakin kuat dukungan organisasional akan meningkatkan *OCB*.

Koperasi Giri Mitra sebaiknya lebih memprioritaskan peningkatan kecerdasan emosional karyawan sehingga nantinya tingkat OCB karyawan akan lebih baik. Peningkatan kecerdasan emosional dapat dilakukan dengan cara

pelatihan SDM sehingga karyawan mampu menjalin hubungan baik dan membantu anggota dan calon anggota sesuai dengan kebutuhannya. Tetapi tidak menutup kemungkinan perusahaan juga harus memperhatikan peningkatan dukungan organisasional guna meningkatkan OCB. Koperasi Giri Mitra perlu memperhatikan tingkat dukungan organisasional karena karyawan menilai variabel ini juga membentuk OCB. Perusahaan harus mempertahankan dukungan organisasional sehingga karyawan merasa mereka telah di perhatikan oleh organisasi. Perusahaan dapat meningkatkan tingkat dukungan organisasional karyawan dengan peduli terhadap pendapat yang diungkapkan oleh karyawan yang berpegang terhadap nilai-nilai Koperasi. Sehingga untuk ke depannya Koperasi dalam melakukan rekrutment perlu lebih detail mengenai kriteria yang diberikan sehingga sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai Koperasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Bedasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik beberapa simpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ini berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi di tempat ia bekerja akan memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ini berarti karyawan yang memiliki dukungan organisasional yang tinggi terhadap tempat ia bekerja akan memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi dan akan menunjukkan sikap-sikap *extra role* yang ada dalam *organizational citizenship behavior*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional lebih kuat

berpengaruh terhadap OCB, karena diperkuat dengan adanya kesadaran diri karyawan yang meliputi respon yang diberikan kepada anggota dan calon anggota. Dengan demikian adanya kesadaran diri karyawan Koperasi Giri Mitra yang tinggi, maka mereka akan mampu melakukan OCB. Semua hal dapat dilakukan dengan baik itu dimulai dari diri karyawan itu sendiri, sehingga dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Berdasarkan simpulan, maka saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah kecerdasan emosional dan dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, disarankan bagi perusahaan untuk memperhatikan variabel kecerdasan emosional dan dukungan organisasional sehingga untuk kedepannya dalam rekrutment kedua variabel tersebut perlu menjadi kriteria dan perhatian khusus, agar sesuai dengan yang dibutuhkan oleh Koperasi. Perusahaan disarankan untuk memberikan arahan atau pelatihan kepada karyawan untuk menjalin hubungan yang baik dengan anggota dan calon anggota serta membantu anggota dan calon anggota sesuai dengan kebutuhan mereka. Disarankan pada perusahaan untuk memberikan teguran apabila karyawan bersalah dan memaafkan kesalahan karyawan dalam pekerjaannya. Perusahaan mengupayakan karyawan untuk menghadiri pertemuan dan melakukan tugas yang tidak diwajibkan tetapi dapat membantu citra perusahaan. Disarankan kepada pihak manajemen agar memfokuskan perhatiannya untuk meningkatkan dukungan organisasional yang dirasakan oleh karyawan melalui biaya pemeliharaan yang dimiliki oleh Koperasi untuk menunjang kompetensi karyawan.

REFERENSI

- Alavi, S. Z., Hoda, M., Forogh, A., and Azar, P. S. 2013. Relationship between emotional intelligence and organizational Commitment in Iran's Ramin thermal power plant. *Procedia. Journal of Social and Behavioral Sciences*, 84(3):815–819.
- Alkerdawy, M. M. A. 2014. The Mediating Effects of Duty Orientation on the Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior in the Public Banks of Egypt. *International Journal of Business and Management*, 9(8):155-169.
- Anindya, R. 2011. Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8(2):182-190.
- Ardana, Mujati., dan Sriathi. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Pertama. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Ardi, R. T. B., dan Sudarma, K. 2015. Pengaruh Persepsi Dukungan dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(2):142-152.
- Ariati, Wiwik, S., dan Endah, M. 2012. Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1):19-27.
- Arikunto, 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Beheshtifar, M., and Herat, B. H. 2013. To Promote Employees Commitment via Perceived Organizational Support. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(1): 306–313.
- Cheung, M. F. 2013. The mediating role of perceived organizational support in the effects of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6): 551-572.
- Eynollahzadeh, Zarifeh., and Ali, A. A. 2015. Examining the relationship among emotional intelligence, organizational communications and organizational citizenship behavior. *Management Science Journal Letters*, 5(3):493–500.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunduz, H., Günsel, A., and Ulutas, T. 2012. Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 58(2):363-369.
- Ibrahim, I. 2014. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 1(1):135-145.
- Jung, H. S., and Hye, H. Y. 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*, 31(2):369-378.
- Kambu, A. 2012. Pengaruh Leader-Member Exchange, Persepsi Dukungan Organisasional, Budaya Etnis Papua dan Organizational Citizenship Behavior, terhadap Kinerja Pegawai pada Sekda Provinsi Papua. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(2):262-272.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. (Ahli Bahasa V.A Yuwono, dkk), edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Muhdiyanto., Lukluk, A. H. 2013. Efek Moderasi Self-Efficacy pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 4(2):134-144.
- Novira, L., Martono, S. 2015. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Pada Perilaku Kewargaan Organisasional Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3):180-189.
- Osman, A., Othman, Y. H., Rana, S. S., Solaiman, M., and Lal, B. 2015. The Influence of Job Satisfaction, Job Motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science*, 11(21):174-182.
- Puspitasari, Niki, Thoyib, Armanu, Noermijati. 2014. The Effect Of Perceived Organizational Support And Job Satisfaction Toward Organizational Citizenship Behavior Mediated By Organizational Commitment (A Study On Teacher Of Islamic Boarding High School In Tulungagung Regency. *International Journal Of Business And Behavioral Sciences*, 4(2):134-144.
- Rivanda, F. 2013. Pengaruh Persepsi Anggota tentang Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Dukungan Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Polsek Kota Payakumbuh. *Jurnal Manajemen*, 2(1):1-21.

- Setyani, D. 2013. Pengaruh Jov Involvement terhadap Job Performance dan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Wahana Lentera Raya Gresik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(3):1-6.
- Setyawati, E. 2012. Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior pegawai PT. PLN (PERSERO) area pelayanan dan jaringan purwokerto. *Pro Bisnis*, 5(2):101-112.
- Sitio, A., dan Haloman, T. 2008. *Koperasi : Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Indonesia (IKAPI).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Indonesia (IKAPI).
- Tennant, B. 2012. Impact of organizational support, altruism & service climate on organizational citizenship behavior in service industry. *American Journal of Behavioural Science and Psychology*, 2 (4):2568-5465.
- Ucar, D., and Otken, A. B. 2013. Perceived organizational support and organizational commitment: The mediating role of organization based self-esteem. *Dokuz Eylul Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2):85-105.
- Veiseh, S., Vahid, S., Mohammad, T., and Farideh, K. 2014. Investigating the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Various Aspects of Organizational Commitment of Mehran's Educators. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(12):2222-6990.
- Wahyudi, A. G. 2012. Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Dukungan Organisasional Dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Hotel Sahid Raya Yogyakarta. *Management Analysis Journal*, 2(4):150-159.
- Waileruny, H. T. 2014. Perceived Organizational Support, Job Satisfaction dan Organizational Citzensip Behavior Pada PT. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon. *Agora*, 2(2):1395-1403.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.