

Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X

Ketut Ayumas Prasetyaningrum dan Nicholas Simarmata

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana
prasetyaayu@gmail.com

Abstrak

Pramugari Pramugara merupakan salah satu pekerjaan di bidang pelayanan jasa pada perusahaan penerbangan. Salah satu perusahaan penerbangan yang ada di Indonesia adalah Maskapai X. Pramugari Pramugara memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan, menjaga keamanan, dan keselamatan penumpang selama penerbangan berlangsung serta memiliki resiko pekerjaan yang cukup besar, sehingga Pramugari Pramugara Maskapai X diharapkan memiliki perilaku sukarela dalam menjalankan pekerjaannya. Perilaku sukarela tersebut dinamakan Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) yaitu perilaku diluar deskripsi pekerjaan seperti menolong rekan kerja dan menjalankan tanggung jawab dengan baik. Agar Perilaku Kewargaan Organisasi muncul pada Pramugari Pramugara maka Pramugari Pramugara diharapkan memiliki Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Subjek dalam penelitian ini adalah 81 Pramugari Pramugara junior dan senior Maskapai X yang mempunyai kriteria yaitu berusia minimal 18 tahun, pendidikan minimal SMA/SMK sederajat, lama bekerja minimal 6 bulan dan status kepegawaian adalah pegawai tetap, pegawai kontrak dan outsourcing. Reliabilitas skala Efikasi yaitu 0,881, reliabilitas skala Kecerdasan Emosional yaitu 0,873, dan reliabilitas skala Perilaku Kewargaan Organisasi yaitu 0,901. Hasil dari uji hipotesis dengan menggunakan metode analisis data regresi berganda menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Nilai ini bermakna bahwa ada hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X. Sumbangan efektif variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 20,7% dan sisanya sebesar 79,3% berasal oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Efikasi Diri, Kecerdasan Emosional, Perilaku Kewargaan Organisasi, Pramugari Pramugara Maskapai X.

Abstract

Flight attendant is one of occupations that engages on service industry in airline sector. X Airlines is one of the airlines in Indonesia. Flight attendants' duty includes giving service and ensuring the safety of passengers during an airline flight. With such high risk job, flight attendants are expected to fully commit to their work, in specifically to work voluntary. The voluntary behaviour is labelled as Organizational Citizenship Behaviour (OCB), which is performed outside the flight attendant job description, for instance helping out fellow co-workers and keeping their responsibility well. Flight attendants should possess Self-Efficacy and Emotional Intelligence, in order to develop Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Therefore, this study aims to examine the correlation between Self-Efficacy and Emotional Intelligence with Organizational Citizenship Behaviour of Flight Attendants of X Airlines.

This study was a quantitative correlational research. The subjects of the study were 81 senior and junior flight attendants of X Airlines, aged 18 at the least, possessing as a minimum a high school/vocational school diploma or equivalent, working for minimum 6 months, and the employment status must be permanent employee, contract employee, and outsourcing employee. The reliability scale of efficacy was 0,881, the reliability scale of emotional intelligence was 0,873, and the reliability scale of Organizational Citizenship Behaviour was 0,901. According to the hypothesis testing with multiple regression analysis, the significance level resulted in 0,000 ($p < 0,01$). The level meant there was a correlation between Self-Efficacy and Emotional Intelligence with Organizational Citizenship Behaviour of Flight Attendants of X Airlines. The effective variable of Self-Efficacy and Emotional Intelligence contributing to Organizational Citizenship Behaviour was 20,7%, meanwhile, the 79,3% ones derived from other factors except Self-Efficacy and Emotional Intelligence.

Keywords: Self-Efficacy, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviour, Flight Attendants of X Airline.

LATAR BELAKANG

Pekerjaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa semakin berkembang dengan pesat terutama karena perkembangan teknologi yang semakin maju, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi udara. Transportasi udara menyediakan layanan jasa penerbangan dengan mengantarkan penumpang dari suatu daerah ke daerah lainnya, bahkan mampu mengantarkan dari suatu negara ke negara lainnya. Hal tersebut menyebabkan masyarakat memilih jasa transportasi udara untuk melakukan perjalanan dengan keunggulan pada kecepatan dan efisiensi waktu (Yulianto, 2010). Selain dilihat dari segi kecepatan dan waktu, fasilitas yang canggih dipilih oleh masyarakat untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dari jasa transportasi udara tersebut (Marsetyawan, 2006).

Perusahaan yang bergerak pada bidang transportasi udara adalah perusahaan penerbangan. Masyarakat lebih mengenal jasa penerbangan atau perusahaan penerbangan sebagai maskapai penerbangan. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkatan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya (Undang-Undang Penerbangan 2009, 2010) sehingga maskapai penerbangan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi udara dan bekerja untuk dunia penerbangan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998). Negara Indonesia memiliki beberapa maskapai penerbangan, baik milik negara maupun milik swasta dengan ciri khas masing-masing dan dengan pelayanan yang berbeda. Berbagai maskapai penerbangan tersebut berusaha untuk memahami keinginan masyarakat. Salah satu keinginan tersebut adalah adanya transportasi udara atau pesawat yang canggih untuk mendapatkan keamanan serta fasilitas yang memadai, sehingga berbagai perusahaan penerbangan atau maskapai yang ada di Indonesia saling bersaing mendapatkan minat dan kepercayaan masyarakat untuk menjadi penumpang dari maskapai mereka (Teknologi.Kompasiana.com, 2011).

Salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang dapat menawarkan fasilitas pelayanan jasa full-service adalah maskapai penerbangan X. Maskapai penerbangan X adalah maskapai yang memiliki posisi atau kualitas bagus dan istimewa dengan memiliki pertumbuhan long-run opportunities. Long-run opportunities yang dimaksud yaitu Maskapai X memiliki pangsa pasar yang relatif tinggi dalam pertumbuhan pasar industri transportasi udara yang juga relatif tinggi (Kuntjoroadi dan Safitri, 2009). Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, Maskapai X memiliki karyawan yang menjadi andalan dalam memberikan pelayanan jasa untuk penumpang. Karyawan, pekerja, atau

orang yang bekerja untuk memberikan pelayanan jasa tersebut adalah Pramugari Pramugara.

Pramugari Pramugara atau awak kabin atau flight attendant adalah orang yang bekerja untuk melayani, membantu, dan menjaga penumpang yang berada didalam pesawat (Oxford Dictionary, 2005). Menurut Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 12 (Undang-Undang Penerbangan 2009, 2010), Pramugari Pramugara yang disebut juga sebagai personel penerbangan adalah personel yang bersertifikat atau berlisensi yang diberi tugas atau tanggung jawab dibidang penerbangan. Pramugari Pramugara masuk ke dalam kategori professional service karena untuk menjadi Pramugari Pramugara dibutuhkan tingkat pendidikan formal tertentu dan keterampilan yang tinggi dalam proses operasinya, terutama selama penerbangan berlangsung.

Pada dunia penerbangan, Pramugari Pramugara juga dikenal oleh masyarakat luas dengan istilah “ujung tombak” dari maskapai penerbangan. Istilah tersebut memiliki arti bahwa Pramugari Pramugara sebagai ciri khas suatu maskapai penerbangan yang bertugas untuk memperkenalkan berbagai fasilitas dan mempromosikan maskapai penerbangan kepada penumpang, terutama dalam konteks penelitian ini yaitu Maskapai X. Menurut Prasetyaningrum (2014), Pramugari Pramugara adalah front-liner dari perusahaan penerbangan. Front-liner dapat diartikan bahwa Pramugari Pramugara memiliki tugas untuk menjadi “tuan rumah” bagi penumpang pesawat yaitu untuk membimbing, memberikan pelayanan, mempromosikan, serta memperkenalkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh maskapai penerbangan. Selain memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang selama berada didalam pesawat, menjaga keamanan, memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan disediakan oleh masing-masing maskapai, Pramugari Pramugara juga menjadi salah satu penentu kualitas suatu maskapai sehingga Pramugari Pramugara memiliki tanggung jawab dan resiko yang besar terhadap pekerjaannya.

Menurut Prayag (2007), pelayanan jasa yang diberikan oleh kru pesawat atau Pramugari Pramugara kepada penumpang merupakan salah satu hal terpenting yang dibutuhkan oleh pelanggan dan dapat menjadi penentu kualitas maskapai penerbangan. Karena itu, Pramugari Pramugara diharapkan tidak hanya meningkatkan kemampuan dan menjalankan perilaku yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan atau in-role, Pramugari Pramugara juga diharapkan dapat memberikan perilaku diluar deskripsi pekerjaan atau extra-role yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Extra-role yang dimaksud adalah perilaku yang dapat secara sukarela menjalankan resiko pekerjaan, menolong sesama rekan kerja ditempat kerja, melaksanakan tugas melebihi standar perusahaan, menerima resiko tanpa adanya paksaan serta memiliki usaha lebih untuk selalu menjaga citra perusahaan. Extra-role yang telah dipaparkan disebut sebagai

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

Perilaku Kewargaan Organisasi (Budihardjo, 2014). Pelayanan jasa yang diberikan oleh Pramugari Pramugara termasuk dalam bidang pekerjaan yang berorientasi pada layanan (service-oriented). Menurut Bettencourt, Gwinner, dan Meuter (2001), perilaku yang dapat dikategorikan sebagai extra-role pada bidang pekerjaan berbasis service-oriented diantaranya adalah loyalitas, partisipasi sukarela, dan pelayanan yang dapat melebihi standar perusahaan.

Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan bentuk kerjasama untuk menolong orang lain yang dapat mendukung perusahaan dalam konteks sosial dan psikologis (McShane dan Von Glinow dalam Budihardjo, 2014). Menurut Organ (1997), Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku sukarela pada individu dalam suatu keanggotaan didalam organisasi dimana perilaku tersebut diharapkan dapat mempromosikan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Perilaku Kewargaan Organisasi menurut Johns (dalam Budihardjo, 2014) yaitu perilaku sukarela yang termasuk dalam extra-role behavior yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan, perilaku mudah menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat tetapi dapat dinilai melalui evaluasi kerja.

Secara segi pelayanan jasa, Pramugari Pramugara erat kaitannya dengan menjalankan tanggung jawab dan menanggung resiko yang tinggi, terutama terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada penumpang yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban Pramugari Pramugara. Selain harus mengikuti deskripsi pekerjaannya menjadi in-role atau perilaku yang wajib ditunjukkan saat bekerja pada suatu perusahaan, Pramugari Pramugara juga sebaiknya perlu melakukan perilaku diluar kewajiban dan tugas perusahaan atau extra-role yang diberikan secara sukarela karena dapat memberikan kontribusi positif serta dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas organisasi (Organ, 1997). Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara menjadi penting karena perilaku sukarela tersebut dapat memberikan pengaruh yang kuat pada diri Pramugari Pramugara untuk memberikan pelayanan jasa yang semakin baik terhadap penumpang, menolong rekan kerja, serta menjaga loyalitas terhadap penumpang, dan perusahaan (Tsai dan Su, 2011) yang dalam hal ini adalah Maskapai X.

Perilaku Kewargaan Organisasi dapat muncul ketika ada faktor lain. Peneliti berasumsi bahwa faktor lain yang berperan tersebut yaitu adanya keyakinan pada diri Pramugari Pramugara dalam melakukan segala sesuatu. Keyakinan Pramugari Pramugara akan kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian disebut juga dengan Efikasi Diri atau self-efficacy. Efikasi Diri mengacu pada pembentukan perilaku yang tepat, menghadapi rasa takut dan keyakinan akan mampu menghadapi halangan yang ada (Bandura, 1997). Efikasi Diri dapat menjadi dasar dan kontribusi untuk

Pramugari Pramugara dalam memunculkan Perilaku Kewargaan Organisasi sehingga tanggung jawab, resiko, perilaku menolong dengan sesama rekan kerja, dan melakukan pekerjaan dapat secara sukarela dilakukan oleh Pramugari Pramugara. Peneliti berasumsi bahwa Efikasi Diri menunjukkan kemampuan diri melakukan sesuatu dengan baik yang dapat memunculkan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X.

Selain keyakinan akan kemampuan diri untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab, Pramugari Pramugara juga diharapkan untuk memiliki kemampuan mengendalikan emosi dalam menghadapi berbagai situasi kerja dan agar dapat menjalankan tanggung jawab dengan baik. Memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi dapat membawa Pramugari Pramugara dapat memposisikan diri dengan tepat pada berbagai macam situasi di tempat kerja, misalnya dengan tanggung jawab terhadap pekerjaan atau tugas yang besar. Pramugari Pramugara dapat memotivasi diri untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas dengan baik serta memiliki ketahanan diri saat menghadapi masalah. Contoh lainnya adalah ketika ada rekan kerja yang membutuhkan bantuan, Pramugari Pramugara secara sukarela menolong rekan kerja sebagai bentuk perwujudan untuk selalu membina hubungan baik dengan rekan kerja. Perilaku yang telah disebutkan diatas juga memiliki kesamaan dengan extra-role yang dipaparkan oleh Bettencourt, Gwinner, dan Meuter (2001) yaitu loyalitas terhadap rekan kerja dan partisipasi sukarela yang dapat berbentuk perilaku membantu rekan kerja. Menurut Goleman (2001), kemampuan tersebut adalah Kecerdasan Emosional yang merupakan kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, mengelola emosi, dan kemampuan untuk membina hubungan yang baik dengan orang lain. Kecerdasan Emosional dapat berlaku dimana saja dengan situasi apapun termasuk didalam dunia kerja. Kecerdasan Emosional dapat menjadikan karyawan untuk mampu mengelola tugas-tugas, mengelola sikap, menangani situasi atau keadaan di lingkungan kerja, menghadapi stres, dan membina hubungan antara sesama rekan kerja dengan baik. Selain itu, karyawan yang memiliki Kecerdasan Emosional yang baik mempunyai kemampuan untuk memotivasi diri untuk mengerjakan tugas dengan baik. Memiliki Kecerdasan Emosional pada Pramugari Pramugara sebagai karyawan Maskapai X dapat memunculkan peluang yang besar terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi. Efikasi Diri merupakan keyakinan dalam diri untuk dapat melakukan sesuatu dengan baik demi tercapainya hasil yang diinginkan dan Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh manusia untuk mengendalikan emosi serta mengelola keadaan diri maupun lingkungan serta mengatur suasana hati yang dapat menjadikan karyawan mampu mengelola tugas-tugas, situasi kerja, dan hubungan

yang baik dengan rekan kerja. Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional diasumsikan secara bersama dapat menjadi dasar munculnya Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X yang memiliki tanggung jawab yang tinggi akan pelayanan jasa dan keselamatan penumpang yang menggunakan jasa penerbangan Maskapai X. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti ingin meneliti hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X.

METODE PENELITIAN

Variabel dan Definisi Operasional

Terdapat dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel tergantung atau terikat. Variabel bebas merupakan suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain atau variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel lain dan variabel terikat merupakan variabel penelitian yang digunakan untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain (Azwar, 2013). Berikut ini definisi operasional dari masing-masing variabel:

1. Definisi Operasional Efikasi Diri

Efikasi Diri merupakan keyakinan tentang kemampuan individu untuk melakukan tugas dengan tujuan untuk menghasilkan suatu pencapaian, dimana Efikasi Diri dapat diukur menggunakan skala Efikasi Diri yang terdiri dari dimensi tingkat kesulitan, luas bidang perilaku, dan kemantapan keyakinan (Bandura, 1997).

2. Definisi Operasional Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan individu untuk mengendalikan atau mengelola emosi diri dan memahami emosi individu lain dengan tujuan untuk menciptakan kehidupan yang baik, dimana Kecerdasan Emosional tersebut dapat diukur menggunakan skala Kecerdasan Emosional yang terdiri dari dimensi mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan (Goleman, 2001).

3. Definisi Operasional Perilaku Kewargaan Organisasi

Perilaku Kewargaan Organisasi adalah perilaku sukarela individu diluar deskripsi pekerjaan dan kewajiban pekerjaan yang dapat memberikan kontribusi positif untuk perusahaan atau organisasi, dimana Perilaku Kewargaan Organisasi tersebut dapat diukur menggunakan skala Perilaku Kewargaan Organisasi yang terdiri dari dimensi altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue (Organ, Podsakoff, dan MacKenzie, 2006).

Responden dan Tempat Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah Pramugari Pramugara Maskapai X yang berdomisili di Bali dengan usia

minimal 18 tahun, memiliki tingkat pendidikan minimal SMA/SMK Sederajat, posisi sebagai Pramugari Pramugara junior maupun senior, lama bekerja minimal 6 bulan, dan status kepegawaian yaitu pegawai tetap, pegawai kontrak, dan outsourcing.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non-random sampling dengan cara pengambilan sampel secara purposive atau pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih secara sengaja menyesuaikan dengan tujuan penelitian (Purwanto, 2010). Menurut Azwar (2013) tidak ada angka yang dapat dikatakan dengan pasti, namun secara tradisional statistik menganggap bahwa jumlah sampel yang lebih dari 60 orang sudah cukup. Penelitian ini dilaksanakan di kantor kru Maskapai X.

Alat Ukur

Pengukuran Efikasi Diri memodifikasi skala Efikasi Diri milik Widarnandana (2014). Modifikasi skala yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengganti beberapa kata pada item agar sesuai dengan kondisi atau keadaan dan situasi subjek penelitian. Skala ini menggunakan tiga dimensi yaitu level (tingkat kesulitan tugas), generality (luas bidang perilaku) dan strength (kemantapan keyakinan). Uji validitas skala kecerdasan emosional dilakukan dengan menggunakan validitas isi dan melihat nilai corrected item-total dalam SPSS 15.0 for windows, sedangkan pengukuran reliabilitas menggunakan nilai cronbach alpha yang diperoleh dengan bantuan SPSS 15.0 for windows. Skala Efikasi Diri terdiri 20 aitem dan setelah dilakukan analisis, tidak ada aitem yang gugur dengan koefisien korelasi item total bergerak dari 0,354 hingga 0,630 dan reliabilitas sebesar 0,881.

Pengukuran Kecerdasan Emosional memodifikasi skala dari Simarmata (2005). Modifikasi skala yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengurangi jumlah item pada skala untuk menghindari subjek merasa kelelahan saat menjawab. Skala ini menggunakan lima dimensi, yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan. Uji validitas skala Kecerdasan Emosional dilakukan dengan menggunakan validitas isi dan melihat nilai corrected item-total dalam SPSS 15.0 for windows, sedangkan pengukuran reliabilitas menggunakan nilai cronbach alpha yang diperoleh dengan bantuan SPSS 15.0 for windows. Skala Kecerdasan Emosional terdiri 20 aitem dan setelah dilakukan analisis, tidak ada aitem yang gugur dengan koefisien korelasi total bergerak dari 0,303 hingga 0,622 dan reliabilitas sebesar 0,873.

Pengukuran skala Perilaku Kewargaan Organisasi memodifikasi skala milik Simarmata (2008). Skala ini menggunakan lima dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi, yaitu Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, dan Civic Virtue. Modifikasi skala yang dilakukan oleh

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

peneliti yaitu mengurangi jumlah item pada skala untuk menghindari subjek merasa kelelahan saat menjawab. Uji validitas skala Perilaku Kewargaan Organisasi dilakukan dengan menggunakan validitas isi dan melihat nilai corrected item-total dalam SPSS 15.0 for windows, sedangkan pengukuran reliabilitas menggunakan nilai cronbach alpha yang diperoleh dengan bantuan SPSS 15.0 for windows. Skala Perilaku Kewargaan Organisasi terdiri 20 aitem dan setelah dilakukan analisis, tidak ada aitem yang gugur dengan koefisien korelasi total bergerak dari 0,362 hingga 0,740 dan reliabilitas sebesar 0,901.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis statistik yang digunakan untuk dapat menguji hipotesis yang ada dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda atau analisis regresi dengan dua prediktor, yaitu suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat dengan skala pengukuran yang bersifat metrik, baik untuk variabel bebas maupun variabel terikatnya (Sarwono, 2013). Peneliti juga menggunakan teknik korelasi parsial sebagai analisis tambahan. Korelasi parsial merupakan angka yang menunjukkan arah kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, setelah satu variabel yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut (Sugiyono, 2014). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X.

H_a : Ada hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X.

Sebelum peneliti menggunakan analisis regresi berganda maka terlebih dahulu harus melewati uji asumsi terhadap data penelitian dengan cara melakukan uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolonieritas.

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diambil merupakan data yang terdistribusi dengan normal (Santoso, 2005). Uji normalitas yang digunakan adalah dengan uji kolmogorov-Smirnov. Suatu data dikatakan normal apabila hasil probabilitas lebih besar dari 0,05. Uji linieritas digunakan untuk menguji apakah spesifikasi yang digunakan sudah benar atau tidak dan juga melihat bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Ghozali, 2012). Uji linieritas dapat digunakan dengan software SPSS 15.0 statistik dengan menggunakan uji Lagrange Multiplier dengan membandingkan nilai c_2 hitung dengan c_2 tabel. Apabila nilai c_2 hitung lebih kecil dari c_2 tabel (c_2 hitung < c_2 tabel) maka dapat dikatakan bahwa data linear. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model

regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dan dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 (Tolerance > 0,10) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 (VIF < 10) (Ghozali, 2012).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Subjek

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Pramugari Pramugara Maskapai X yang berjumlah 81 orang.

a. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 1.
Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Frekuensi	Persentase
18-20 Tahun	2 orang	2,5 %
21-30 Tahun	78 orang	96,3 %
31-40 Tahun	1 orang	1,2 %
41-50 Tahun	0 orang	0 %
Total	81	100 %

Berdasarkan tabel 1, telah didapat jumlah subjek pada kategori usia 18-20 tahun sebesar 2,5 % dengan frekuensi 2 orang, untuk kategori usia 21-30 tahun sebesar 96,3 % dengan frekuensi 78 orang, kategori usia 31-40 tahun sebesar 1,2 % dengan frekuensi 1 orang, dan yang terakhir adalah kategori usia 41-50 tahun sebesar 0 % dengan frekuensi 0.

b. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.
Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Kategori Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK Sederajat	37 orang	45,7 %
S1	37 orang	45,7 %
S2	2 orang	2,5 %
Diploma	5 orang	6,1 %
Total	81	100 %

Berdasarkan tabel 2, subjek yang masuk ke dalam kategori pendidikan SMA/SMK Sederajat memiliki persentase sebesar 45,7 % dengan frekuensi 37 orang, subjek yang masuk ke dalam kategori pendidikan S1 sebesar 45,7 % dengan frekuensi 37 orang, subjek yang masuk ke dalam kategori pendidikan S2 sebesar 2,5 % dengan frekuensi 2 orang, dan yang terakhir adalah subjek yang masuk ke dalam kategori Diploma sebesar 6,1 % dengan frekuensi 5 orang.

c. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 3.
Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja

Kategori Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
6 Bulan-1 Tahun	4 orang	5 %
2-5 Tahun	74 orang	91,3 %
6-10 Tahun	2 orang	2,5 %
11-15 Tahun	0 orang	0 %
16-20 Tahun	0 orang	0 %
20-25 Tahun	1 orang	1,2 %
Total	81	100 %

Berdasarkan tabel 3, subjek yang masuk ke dalam kategori lama bekerja 6 bulan-1 tahun sebesar 5 % dengan frekuensi 4 orang, untuk kategori lama bekerja 2-5 tahun sebesar 91,3 % dengan frekuensi 74 orang, untuk kategori lama bekerja 6-10 tahun sebesar 2,5 % dengan frekuensi 2

orang, untuk kategori lama bekerja 11-15 tahun sebesar 0 % dengan frekuensi 0, untuk kategori lama bekerja 16-20 tahun sebesar 0 % dengan frekuensi 0, dan yang terakhir adalah untuk kategori lama bekerja 20-25 tahun sebesar 1,2 % dengan frekuensi 1 orang.

d. Karakteristik Berdasarkan Status Kepegawaian

Tabel 4. Deskripsi Subjek Penelitian Berdasarkan Status Kepegawaian

Kategori Status Kepegawaian	Frekuensi	Persentase
Outsourcing	2 orang	2,5 %
Pegawai Kontrak	36 orang	44,5 %
Pegawai Tetap	43 orang	53 %
Total	81	100 %

Berdasarkan tabel 4, subjek yang masuk ke dalam kategori outsourcing sebesar 2,5 % dengan frekuensi 2 orang, untuk kategori pegawai kontrak sebesar 44,5 % dengan frekuensi 36 orang, dan yang terakhir adalah kategori pegawai tetap sebesar 53 % dengan frekuensi sebesar 43 orang.

Uji Asumsi Penelitian

Hasil uji normalitas, linearitas, dan multikolonieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov (K-S)

	Efikasi Diri	Kecerdasan Emosional	Perilaku Kewargaan Organisasi
Asymp. Significant	.665	.121	.160

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji kolmogorov-Smirnov (K-S), nilai signifikansi Efikasi Diri sebesar 0,665, nilai signifikan Kecerdasan Emosional sebesar 0,121, dan nilai signifikansi Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,160 yang artinya nilai signifikansi lebih besar 0,05 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan sebaran data pada ketiga skala bersifat normal.

Uji linieritas dilakukan dengan bantuan software SPSS 15.0 dengan menggunakan uji Lagrange Multiplier dengan membandingkan nilai c^2 hitung dengan c^2 tabel. Apabila nilai c^2 hitung lebih kecil dari c^2 tabel (c^2 hitung $<$ c^2 tabel) maka dapat dikatakan bahwa data linier. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Linieritas

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.025(a)	.001	-.025	6.230

Tabel 7. Perbandingan Nilai Hitung dan Nilai Tabel

Hasil	c^2 Hitung	c^2 Tabel
	0,081	101.879

Berdasarkan hasil pada tabel 7 menunjukkan bahwa nilai c^2 Hitung sebesar 0,081 $<$ c^2 Tabel sebesar 101.879, maka uji tersebut dinyatakan linier.

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolonieritas dapat dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 ($Tolerance > 0,10$) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF)

kurang dari 10 ($VIF < 10$) menggunakan analisis linier regression yang ada pada program SPSS 15.0 for Windows yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Efikasi Diri	.564
	Kecerdasan Emosional	.564

Berdasarkan tabel 8, nilai VIF pada variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional masing-masing sebesar 1,774 sehingga kedua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil atau rendah dari nilai VIF ($1,774 < 10$). Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas pada masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Penelitian

Uji signifikansi garis regresi juga digunakan untuk menunjukan apakah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model regresi memiliki hubungan dengan variabel terikat (Ghozali, 2012). Model regresi dapat dinyatakan signifikan jika nilai signifikansi menunjukan hasil lebih kecil dari 0,01. Jika sudah memenuhi nilai signifikansi tersebut, maka model regresi dapat dipercaya untuk meramalkan atau memperkirakan kontribusi variabel bebas (Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional) terhadap variabel terikat (Perilaku Kewargaan Organisasi). Berikut adalah tabel uji signifikansi garis regresi:

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Garis Regresi

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	788.931	2	394.466	10.157	.000(a)
	Residual	3029.291	78	38.837		
	Total	3818.222	80			

a Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri
 b Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi

Berdasarkan tabel 9, hasil uji regresi dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukan bahwa signifikansi lebih kecil dari 0,01 ($p < 0,01$) sehingga model regresi dapat dipercaya untuk meramalkan atau memperkirakan kontribusi variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan variabel Perilaku Kewargaan Organisasi. Dari hasil uji signifikansi garis regresi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi sehingga H_0 ditolak.

Berikut adalah Uji signifikansi simultan dan besarnya sumbangan efektif variabel bebas (Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional) terhadap variabel terikat (Perilaku Kewargaan Organisasi):

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

Tabel 10.
Hasil Sumbangan Efektif Variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi melalui Uji Regresi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455(a)	.207	.186	6.232

a Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Efikasi Diri

Kolom sumbangan efektif pada tabel.10 dapat dilihat pada kolom R Square.Sumbangan efektif didapat dari pengkuadratan nilai R (0,455) yang memiliki arti bahwa koefisien regresi berada pada kategori tingkat hubungan yang sedang. Tingkat hubungan yang sedang berada pada pada interval 0,40-0,599 (Sugiyono, 2014). Sumbangan variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 20,7 %. Sedangkan sumbangan selain dari variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi yang dapat diperoleh dari faktor-faktor lainnya sebesar 79,3 %.

Selanjutnya, besarnya arah hubungan antara variabel Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan variabel Perilaku Kewargaan Organisasi dapat dilihat dari signifikansi parameter individual sebagai berikut:

Tabel 11.
Uji Signifikansi Parameter Kemandirian Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Cons tant)	26.078	7.851	3.321	.001
	Efikasi Diri	-.002	.145	-.002	.991
	Kecerdasan Emosional	.497	.147	.456	.001

a Dependent Variable: Perilaku Kewargaan Organisasi

Hasil koefisien regresi yang dilihat pada tabel 11, kolom B (Unstandardized Coefficients) yaitu hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi menunjukkan angka yang positif (+) sebesar 0,497 dimana tanda positif pada angka koefisien korelasi menunjukkan hubungan antar variabel yang searah.Hubungan antara variabel Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi menunjukkan angka yang negatif (-) yaitu sebesar -0,002.

Pada tabel 11, nilai signifikansi menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Efikasi Diri adalah 0,991 ($p>0,01$) sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Efikasi Diri tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Perilaku Kewargaan Organisasi. Nilai signifikansi pada variabel Kecerdasan Emosional adalah 0,001 ($p<0,01$) sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Kecerdasan Emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel Perilaku Kewargaan Organisasi.

Hubungan antar variabel tersebut dikatakan sebagai hubungan sebab akibat.Hal ini dapat diketahui dari fungsi persamaan garis regresi dua prediktor, yaitu $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ untuk variabel Efikasi Diri, Kecerdasan Emosional, dan Perilaku Kewargaan Organisasi, yaitu $Y = 26,078 + (-0,002)X + (0,497)X$ dengan keterangan sebagai berikut:

Y : Nilai subjek dalam variabel terikat yang diprediksikan

a : Harga Konstanta atau nilai Y (variabel terikat) dan X (variabel bebas)

b1 : Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel terikat dengan variabel bebas ke-1

b2 : Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel terikat dengan variabel bebas ke-2

X : Nilai subjek pada variabel bebas

Berdasarkan hasil uji signifikansi garis regresi ini dapat dijelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu dapat diramalkan atau diperkirakan bahwa setiap ada perubahan pada X (Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional) maka menyebabkan adanya perubahan pada Y (Perilaku Kewargaan Organisasi).

Berikut adalah data analisis tambahan untuk melihat besarnya nilai korelasi antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan korelasi parsial:

Tabel 12.
Uji Nilai Korelasi antara Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Control Variables		ED	PKO
KE	ED	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.991
		Df	78
PKO	ED	Correlation	-.001
		Significance (2-tailed)	.991
		Df	78

Berdasarkan tabel 12, hasil nilai korelasi antara Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi yang menggunakan analisis korelasi parsial, diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,991 dengan koefisien korelasi parsial (r parsial) yaitu -0,001. Kesimpulan dari analisis korelasi parsial ini adalah tidak ada hubungan antara Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi.

Tabel 13.
Uji Nilai Korelasi Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Control Variables		PKO	KE
ED	PKO	Correlation	1.000
		Significance (2-tailed)	.001
		Df	78
KE	ED	Correlation	.359
		Significance (2-tailed)	.001
		Df	78

Berdasarkan tabel 13, analisis korelasi parsial pada hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai korelasi yang positif (+).Nilai korelasi yang positif didapat dari angka koefisien korelasi parsial pada variabel Kecerdasan Emosional terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi yang menunjukkan angka sebesar 0,359. Kesimpulan dari nilai korelasi ini adalah jika Kecerdasan Emosional semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula Perilaku Kewargaan Organisasi dan jika Perilaku Kewargaan Organisasi semakin tinggi, maka Kecerdasan Emosional juga akan semakin tinggi.

PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X. Kesimpulan atas hubungan tersebut, maka dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti. Uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk membuktikan adanya hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X. Hasil uji hipotesis melalui uji analisis regresi berganda, diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$) dengan perolehan nilai koefisien regresi sebesar (0,455) dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Maskapai X sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak.

Nilai koefisien regresi (R) dalam penelitian ini adalah 0,455 yang memiliki arti bahwa koefisien regresi berada pada kategori tingkat hubungan yang sedang. Tingkat hubungan yang sedang berada pada interval 0,40-0,599 (Sugiyono, 2014). Untuk hasil uji signifikansi Parameter Kemandirian yaitu uji variabel bebas terhadap variabel terikat, diperoleh hasil dari persamaan garis regresi berganda sebagai berikut; $Y = 26,078 + (-0,002)X + (0,497)X$ dengan rincian nilai konstanta sebesar 26,078 dan koefisien arah atau koefisien beta sebesar -0,002 untuk variabel Efikasi Diri dan 0,497 untuk variabel Kecerdasan Emosional terhadap variabel Perilaku Kewargaan Organisasi. Berdasarkan paparan dari hasil tersebut, dapat diramalkan atau diperkirakan bahwa setiap ada perubahan pada X (Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional) maka menyebabkan adanya perubahan pada Y (Perilaku Kewargaan Organisasi).

Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku sukarela ditempat kerja pada karyawan dimana perilaku tersebut tidak terdapat dalam deskripsi pekerjaan karyawan atau diluar kewajiban perusahaan, namun dapat membawa kontribusi positif bagi perusahaan (Organ, Podsakoff, dan Mackenzie, 2006). Pelaksanaan penelitian ini, peneliti belum menyertakan dan menggali secara spesifik deskripsi pekerjaan yang menjadi kelompok pekerjaan didalam tugas utama (in-role) dan pekerjaan diluar tugas utama (extra-role), yang menjadi acuan dalam mengukur Perilaku Kewargaan Organisasi pada pekerjaan Pramugari Pramugara Maskapai X. Deskripsi pekerjaan diluar maupun didalam deskripsi pekerjaan utama penting untuk diketahui sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran perilaku sukarela yang menjadi dasar dalam mengukur Perilaku Kewargaan Organisasi. Mengacu pada hasil penelitian ini, dimana ditemukannya tingkat hubungan yang sedang pada Perilaku Kewargaan Organisasi Pramugari Pramugara Maskapai X yaitu 0,455, maka dapat diartikan bahwa Perilaku Kewargaan Organisasi

pada Pramugari Pramugara belum sepenuhnya tampil secara optimal. Adanya hasil pengukuran ini dapat peneliti artikan juga bahwa Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai gambaran pekerjaan sukarela belum terukur secara jelas sesuai dengan standar deskripsi kerja Pramugari Pramugara Maskapai X. Peneliti belum memperoleh gambaran yang jelas terkait batasan pekerjaan sukarela dan non-sukarela, oleh karena keterbatasan akses untuk memperoleh informasi terkait acuan standar deskripsi kerja. Perlu diketahui dengan adanya tugas dan tanggung jawab yang besar dalam menjalankan profesi, maka memiliki Perilaku Kewargaan Organisasi menjadi penting untuk meningkatkan citra organisasi Maskapai X dan juga untuk Pramugari Pramugara itu sendiri.

Efikasi Diri merupakan keyakinan akan kemampuan individu (Bandura, 1997) dan Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan individu mengelola emosi yang meliputi pengendalian diri, mampu memotivasi diri dalam melakukan tugas, dan selalu membina hubungan serta berinteraksi dengan baik kepada rekan kerja (Goleman, 2001) dimana setiap adanya perubahan terhadap Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional maka akan menyebabkan perubahan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

Sumbangan efektif Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,207 atau dalam persentase sebesar 20,7 % sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini memberikan sumbangan efektif sebesar 20,7% terhadap variabel terikat. Pada hasil persentase tersebut menunjukkan sebesar 79,3% Perilaku Kewargaan Organisasi dibentuk oleh faktor-faktor lain selain variabel bebas. Faktor-faktor lain tersebut antara lain adalah Kepuasan Kerja (Organ, Podsakoff dan Mackenzie, 2006; Robbins dan Judge, 2008), Komitmen Organisasi (Titisari, 2014; Budihardjo, 2014), Kepribadian (Organ, Podsakoff, dan Mackenzie, 2006), Moral Karyawan (Salam dalam Titisari, 2014) dan Motivasi (Titisari, 2014).

Kepuasan Kerja dapat membentuk Perilaku Kewargaan Organisasi karena karyawan yang memiliki Kepuasan Kerja berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan karyawan lebih patuh terhadap panggilan tugas. Komitmen Organisasi dapat membentuk Perilaku Kewargaan Organisasi karena menjadikan karyawan memiliki orientasi aktif dan positif terhadap organisasi. Kepribadian yang dimiliki karyawan juga dapat membentuk Perilaku Kewargaan Organisasi karena kepribadian merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada diri karyawan sehingga karyawan dapat menunjukkan Perilaku Kewargaan Organisasi. Moral Karyawan adalah keserasian dan keselarasan perbuatan individu, termasuk menjaga hubungan dengan individu lain yang dalam konteks penelitian ini adalah karyawan dengan rekan kerja sehingga Moral Karyawan dapat membentuk Perilaku Kewargaan Organisasi. Motivasi berarti dorongan

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

dalam diri individu untuk melakukan sesuatu, termasuk dorongan dari dalam diri karyawan untuk membantu rekan kerja.

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka didapatkan hasil sebagai berikut. Efikasi Diri tidak memiliki hubungan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Hal ini bisa diketahui dari hasil signifikansi sebesar 0,991 ($0,01 < p$).

Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X menunjukkan hasil yang tidak signifikan sehingga Efikasi Diri tidak memiliki hubungan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Hal tersebut tentunya bukan menjadi sesuatu yang bersifat tidak baik dan dapat dipahami melalui beberapa penjelasan berikut; (1) Dengan memiliki keyakinan diri yang tinggi akan kemampuannya, Pramugari Pramugara Maskapai X akan mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya secara mandiri sehingga antara Pramugari Pramugara Maskapai X memiliki pemikiran serta keyakinan bahwa Pramugari Pramugara Maskapai X lainnya juga sama-sama mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri tanpa membutuhkan bantuan, (2) Pramugari Pramugara Maskapai X adalah orang yang memberikan pelayanan kepada penumpang sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, Pramugari Pramugara Maskapai X berfokus untuk memberikan pelayanan secara individual. Artinya, dalam memberikan pelayanan kepada satu atau beberapa penumpang, Pramugari Pramugara Maskapai X bekerja secara mandiri, bukan secara berkelompok. Karena itu, perilaku sukarela yang merupakan bentuk dari Perilaku Kewargaan Organisasi pada penelitian ini tidak didasari oleh Efikasi Diri.

Efikasi Diri yang tidak memiliki hubungan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi juga didukung oleh beberapa hasil penelitian sebelumnya, diantaranya yaitu menurut Muhdiyanto dan Hidayati (2013) menyatakan bahwa Efikasi Diri lebih bersifat karakter, artinya Efikasi Diri dapat muncul pada karyawan karena adanya pengkondisian dalam organisasi yang berbentuk tugas yang rumit dengan dukungan yang tinggi dan pelatihan dalam organisasi. Menurut Eisele dan D'Amato (2011) Efikasi Diri lebih bersifat kemampuan individual sehingga di tempat kerja antara sesama karyawan memiliki keyakinan untuk dapat mengerjakan dan menyelesaikan tugas masing-masing. Pada konteks organisasi, Efikasi Diri yang tinggi disebabkan oleh pelatihan yang berfokus pada pengembangan secara individual sehingga menyebabkan karyawan terbiasa menyelesaikan pekerjaan dengan mandiri (Hofmann dan Stetzer dalam Eisele dan D'Amato, 2011).

Kecerdasan Emosional memiliki hubungan positif dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Hal ini bisa diketahui dari hasil signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,01$) dengan angka korelasi parsial sebesar 0,359. Kecerdasan Emosional dengan

Perilaku Kewargaan Organisasi memiliki hubungan yang positif sehingga Kecerdasan Emosional dapat menjadi dasar munculnya Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X. Pramugari Pramugara Maskapai X mampu untuk bertahan dan menghadapi berbagai persoalan atau permasalahan di tempat kerja serta mampu memotivasi diri untuk menyelesaikan pekerjaan, terutama memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang pesawat. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyne dan Park (1995) bahwa Perilaku Kewargaan Organisasi lebih didorong oleh motif afiliasi, yaitu membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain dan organisasi. Motif Afiliasi juga dipandang sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan kepada orang lain dimana motif ini dimiliki oleh karyawan dengan Kecerdasan Emosional yang tinggi (Dyne dan Park, 1995).

Memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi, Pramugari Pramugara dapat secara sukarela membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan sebagai perwujudan untuk selalu membina hubungan baik dengan rekan kerja. Hal tersebut sesuai dengan pengertian dari Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2001) yaitu kemampuan untuk mengendalikan emosi yang meliputi pengendalian diri, mampu memotivasi diri dalam melakukan tugas, dan selalu membina hubungan serta berinteraksi dengan baik kepada rekan kerja. Karena itu, Kecerdasan Emosional yang tinggi dapat menjadi dasar Pramugari Pramugara Maskapai X untuk dapat bertahan dalam berbagai situasi, pengendalian diri, mengerjakan tugas-tugas dan kewajiban diluar deskripsi pekerjaan yang merupakan bagian dari Perilaku Kewargaan Organisasi sehingga dengan Kecerdasan Emosional yang tinggi, Pramugari Pramugara Maskapai X dapat lebih kooperatif dalam bekerja dan dapat berempati dengan sesama rekan kerja terutama kepada rekan kerja yang sedang mengalami persoalan sehingga dapat secara sukarela membantu rekan kerja.

Hubungan yang positif antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi juga diperjelas oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih, dan Ariati (2012) yang menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Penelitian tersebut memaparkan bahwa karyawan yang memiliki Kecerdasan Emosional yang baik mempunyai kemampuan untuk memotivasi diri untuk mengerjakan tugas dengan baik karena dapat lebih kooperatif dalam bekerja dan empati untuk cenderung membantu rekan kerja dengan sukarela karena karyawan tersebut akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan (aktif, bersemangat, dan percaya diri) untuk membantu rekan kerja. Menurut Modassir dan Singh (2008) dengan Kecerdasan Emosional, karyawan mampu untuk memiliki pandangan subjektif terhadap lingkungan kerja yang

baik seperti mengelola emosi dengan baik meskipun terdapat situasi menekan di tempat kerja, amarah terkendali, dan mampu memandang berbagai situasi kerja secara positif serta mampu memahami kebutuhan rekan kerja, termasuk membantu rekan kerja. Hasil penelitian yang menyatakan hubungan signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi telah dilakukan oleh Korkmaz dan Arpaci (2009).

Perilaku Kewargaan Organisasi pada karyawan didorong oleh Kecerdasan Emosional karena karyawan menjadi mampu memotivasi diri untuk melakukan yang terbaik terhadap pekerjaannya dan peka terhadap kondisi atau keadaan rekan kerja dan lingkungan kerja. Selain itu, karyawan juga mampu memonitor perilakunya di tempat kerja atau dengan kata lain karyawan mampu mengendalikan perilaku terhadap berbagai situasi yang terjadi sehingga Kecerdasan Emosional mendasari Perilaku Kewargaan Organisasi (Korkmaz dan Arpaci, 2009). Somayehadabifirozjaee, Abbaspour, dan Azizishomami(2014) dari hasil penelitiannya menyebutkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan Perilaku Kewargaan Organisasi. Kecerdasan Emosional yang tinggi menjadikan karyawan mampu melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri sehingga mampu untuk mengembangkan komunikasi dengan individu lain atau rekan kerja, memiliki kontrol diri yang baik, nyaman dengan kondisi tempat kerja, dan dapat melakukan perilaku sukarela atau extra-role dimana seluruh perilaku tersebut menjadi bagian dari Perilaku Kewargaan Organisasi. Selain itu, Kecerdasan Emosional yang tinggi juga mampu menjadikan karyawan mampu menyadari emosi dalam dirinya dan memiliki perilaku positif di tempat kerja sehingga menguntungkan perusahaan atau organisasi (Somayehadabifirozjaee, Abbaspour, dan Azizishomami, 2014).

Analisa data tambahan selanjutnya dilakukan terhadap data demografi Pramugari Pramugara Maskapai X menggunakan uji komparasi dengan analisis Independent Sample T-test. Data demografi yang dianalisis adalah berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dan status kepegawaian. Uji komparasi yang telah dilakukan menunjukkan hasil: (1) Untuk uji komparasi berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, dari masing-masing variabel menunjukkan angka sebesar 0,399 untuk Efikasi Diri, angka sebesar 0,605 untuk Kecerdasan Emosional, dan angka sebesar 0,253 untuk Perilaku Kewargaan Organisasi. Nilai signifikansi dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan, baik untuk Efikasi Diri, Kecerdasan Emosional, dan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK Sederajat dan S1. (2) Untuk uji komparasi berdasarkan status kepegawaian, dari masing-masing variabel menunjukkan angka

sebesar 0,627 untuk Efikasi Diri, angka sebesar 0,200 untuk Kecerdasan Emosional, dan angka sebesar 0,560 untuk Perilaku Kewargaan Organisasi. Nilai signifikansi dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan, baik untuk Efikasi Diri, Kecerdasan Emosional, dan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X berdasarkan status kepegawain yaitu Pegawai Tetap dan Pegawai Kontrak.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil uji hipotesis yang telah dilakukan melalui analisis regresi berganda membuktikan bahwa ada hubungan antara Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X sehingga hipotesis alternatif dapat diterima. Untuk nilai korelasi antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara Efikasi Diri dengan Perilaku Kewargaan Organisasi dan ada hubungan yang positif antara Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi.

Selanjutnya, peneliti ingin memberikan beberapa saran untuk Pramugari Pramugara Maskapai X dan untuk Maskapai X terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagi Pramugari Pramugara Maskapai X diharapkan dapat meningkatkan Perilaku Kewargaan Organisasi dan mempertahankan Efikasi Diri serta Kecerdasan Emosional yang sudah tinggi. Bagi Maskapai X dapat menambahkan pelatihan dan seminar mengenai pentingnya bekerjasama dengan sesama rekan kerja disamping bekerja secara individual terkait dengan hasil Perilaku Kewargaan Organisasi. Pelatihan yang dapat menumbuhkan kerjasama yang tinggi diantaranya adalah outbound dan seminar mengenai kerjasama dengan rekan kerja.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mendeskripsikan dengan benar mengenai Perilaku Kewargaan Organisasi sehingga dapat diyakini diluar deskripsi pekerjaan utama dari divisi atau bagian tertentu yang ingin diteliti dan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara diharapkan dapat menjabarkan dengan benar mengenai deskripsi pekerjaan dari Pramugari Pramugara itu sendiri, sehingga peneliti dapat menjelaskan dan membedakan perilaku yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan utama maupun diluar deskripsi pekerjaan..

DAFTAR PUSTAKA

- Aircrew Safety Manual. (2011). Aircrew Safety Manual (Rev. ed.). Property of PT. Garuda Indonesia.
- Artha, N. M. W. I., & Supriyadi. (2013). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dan Self-Efficacy dalam Pemecahan

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

- Masalah Penyesuaian Diri Remaja Awal. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1(1), 190-202.
- Azwar, S. (2005). *Tes Prestasi: Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2010). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise Of Control*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier; The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(1), 587-595.
- Bettencourt, L.A., Gwinner, K.P., Meuter, M.L. (2001). A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29-41.
- Budihardjo, A. (2014). *Organisasi: Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Daud, M. (2010). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Bangunan Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 1(1), 1-7.
- Dyne, Cummings, & Park. (1995). Extrarole behavior: In Pursuit of Construct Anddefinitional Clarity. *Research in Organizational Behavior*, 1(1).
- Eisele, P., & D'Amato, A. (2011). Psychological Climate and Its Relation to Work Performance and Well-Being: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Baltic Journal of Psychology*, 12(1, 2), 4-21.
- Eman, M. R. A., & Soesatyo, Y. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Supervisor dengan Efektivitas Komunikasi sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(6).
- Engelica, I. (2008). Problem Focused Coping Ibu yang Memilih Anak Cerebral Palsy Ditinjau dari Self Efficacy dan Tingkat Pendidikan. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Fidiana, & Setyawardani, L. (2009). Perbedaan Kecerdasan Emosional, Perilaku Belajar, dan Tingkat Stres Mahasiswa Akuntansi Junior dan Senior. *Jurnal Ekuitas*, 13(4), 427-446.
- Flight Attendant Service Guide Book. (2011). *Flight Attendant Service Guide Book* (2nd ed.). Property of PT. Garuda Indonesia.
- Ghozali, H. I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2001). *Emotional Intelligence: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayati, R., Purwanto, Y., & Yuwono, S. (2008). Kecerdasan Emosi, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*, 2(1), 91-96.
- Husni, L. (2012). *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia* (Rev. ed.). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ibrahim. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu. *Tesis* (tidak diterbitkan). Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako, Sulawesi Tengah.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1988). Jakarta: Balai Pustaka.
- Kasiati, Djalali, M.A., & Sofiah, D. (2012). Pola Asuh Orangtua Demokratis, Efikasi Diri, dan Kreativitas Remaja. *Jurnal Persona*, 1(1).
- Kirana, A., & Moordiningsih. (2010). Studi Korelasi Efikasi Diri dan Dukungan Sosial Dengan Prestasi Akademik: Telaah pada Siswa Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Berkala Psikologi*, 12(1).
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37.
- Korkmaz, T., & Arpacı, E. (2009). Relationship of Emotional Intelligence with Organizational Citizenship Behavior. *Procedia Social and Behavioral Science*, 1(1), 2432-2435.
- Kuntjoro, A., & Safitri, N. (2009). Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16(1), 45-52.
- Maharani, F.W. (2007). Stres pada Pencari Kerja Ditinjau dari Self-Efficacy. *Naskah* (tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Marsetyawan. (2006). Analisis Perilaku Konsumen Pengguna Jasa Angkutan Penumpang Udara Rute Bandung-Yogyakarta. <http://digilib.itb.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptitbpp-gdl-s2-1995-marsetyawa-1813&q=Jasa>. Diunduh pada 10 Oktober 2015.

- Modassir, A., & Singh, T. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Leadership*, 4(1), 3-21.
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. (2011). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior; An Empirical Study AT Higher Learning Institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.
- Muhdiyanto., & Hidayati, L. A. (2013). Efek Moderasi Self-Efficacy pada Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. Naskah (tidak diterbitkan), Universitas Muhammadiyah, Magelang.
- Nurgiyantoro, B., & Gunawan., M. (2009). *Statistik Terapan: Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Organ, D.W. (1997). *Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time*. New York: Lawrance Elbaum Associates Inc.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: It's Nature, Antecedents, and Consequences*. London: Sage Publication.
- Oxford Dictionary. (2005). *Oxford Advance Learner's Dictionary (7th New York ed.)*. New York: Oxford University Press.
- Prasetyaningrum, K. A. (2014). *Gambaran Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Pramugari Maskapai Penerbangan X*. Naskah (tidak diterbitkan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Bali.
- Prayag, G. (2007). Assessing International Tourists' Perceptions Of Service Quality At Air Mauritius. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24 (5), 492-514.
- Purwanto. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puspita, A. I. (2007). Hubungan Antara Self Efficacy dan Sense of Humor dengan Partisipasi Kerja Karyawan. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Rahman, U. (2013). Efikasi Diri, Kepuasan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior pada Guru MAN di Sulawesi. *Jurnal Lentera Pendidikan*, 16(1), 1-15.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi jilid 1*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Santoso, S. (2005). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. (2014). *Statistik Parametrik: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2013). *Statistik Multivariat Aplikasi Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saptoto, R. (2001). Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Coping Adaptif. *Jurnal Psikologi*, 37(1).
- Setyowati, A., Hartati, S., & Sawitri, D. R. (2010). Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Resiliensi pada Siswa Penghuni Rumah Damai. *Jurnal Psikologi*, 7(1), 67-77.
- Simarmata, N. (2005). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja pada Karyawan. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Simarmata, N. (2008). Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Pertukaran Atasan Bawahan terhadap Laku Warga Organisasi Karyawan. Tesis (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Somayehadabifirozjaee., Abbaspour, A., & Azizishomami, M. (2014). The Study of Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of High School Teachers in Iran. *Journal of Applied Science and Agriculture*, 9(6), 2457-2465.
- Sugiyono. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1), 19-28.
- Supriyatin, V. R. (2013). Meningkatkan Efikasi Diri Melalui Layanan Bimbingan Kelompok dengan Teknik Diskusi Kelompok pada Siswa Kelas VIII SMP Negeri 5 Semarang Tahun Pelajaran 2012/2013. Naskah (tidak diterbitkan). Program Studi Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Fakultas Ilmu Pendidikan IKIP PGRI, Semarang.
- Suputra, A. A. (2009). Intensi Berwirausaha pada Mahasiswa Ditinjau dari Self Efficacy. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Suryabrata, S. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada.
- Teknologi.Kompasiana.com. (2011). *Kemajuan Teknologi Informasi di Industri Aviasi*. Juni 2011, dari <http://teknologi.kompasiana.com/gadget/2011/07/06/kemajuan-teknologi-informasi-di-industri-aviasi-378511.html>.

EFIKASI DIRI DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PRAMUGARI PRAMUGARA

- Titisari, P. (2014). Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB); Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Todd, S. Y., & Kent, A. (2006). Direct and Indirect Effects of Task Characteristics on Organizational Citizenship Behavior. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 253-268.
- Tsai, C. T., & Su, S. (2011). Leadership, Job Satisfaction, and Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior in Flight Attendants. *African Journal of Business Management* 5, 5(5), 1915-1926.
- Undang-Undang Penerbangan 2009. (2010). Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Widarnandana, I. G. D. (2014). Pengaruh Outbond Terhadap Efikasi Diri Pada Mahasiswa. Skripsi (tidak diterbitkan). Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Bali.
- Widjaja, M.A. (2010). Hubungan Antara Efikasi Diri dengan Kematangan karir pada Remaja. Skripsi (tidak diterbitkan). Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions; Fair Rewards Versus Fair Treatment. *The Journal of Social Psychology*, 142, 33-44.
- Yulianto, A. (2010). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Pasca Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang?. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 1-8.
- Zellars, K. L., Tepper, B. J., & Duffy, M. K. (2002). Abusive Supervision and Subordinates Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068-1076.