

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI
APARATUR SIPIL NEGARA DI PEMERINTAHAN DAERAH
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Palilah Sayekti¹, Endah Kumala Dewi¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275
palilah80@gmail.com

ABSTRAK

Organizational citizenship behavior dalam penelitian terdahulu menunjukkan kontribusi terhadap kinerja terutama pada subjek ASN. Salah satu variabel yang dapat berkontribusi pada munculnya OCB adalah kecerdasan emosional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Aparatur Sipil Negara di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam memahami kondisi emosional dirinya dan orang lain serta mengelolanya sehingga dapat mengarahkan pada tindakan yang positif dan akurat. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela dalam organisasi yang tidak tercatat dalam sistem formal atau penghargaan yang mendorong keberjalanan organisasi secara efisien dan efektif. Subjek pada penelitian ini berjumlah 133 pegawai (Laki-laki = 56.39%, Perempuan = 43.61%) berdasarkan teknik *cluster random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Kecerdasan Emosional (38 aitem, $\alpha = 0.935$) dan Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (28 aitem, $\alpha = 0.894$). Hasil analisis uji Spearman's Rho menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan dengan kekuatan korelasi sedang antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Aparatur Sipil Negara di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul ($r = 0.505$, $p < 0.001$). Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai, maka akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) ditunjukkan oleh pegawai.

Kata kunci: kecerdasan emosional; *organizational citizenship behavior*; ASN

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AMONG CIVIL SERVANTS IN GUNUNGKIDUL REGENCY GOVERNMENT

Palilah Sayekti¹, Endah Kumala Dewi¹

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University
Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, 50275

palilah80@gmail.com

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior in previous studies has been shown to contribute to work performance, especially among civil servants. Emotional intelligence is one of variables that can predict organizational citizenship behavior. This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB) among civil servants in the Gunungkidul Regency Government. Emotional intelligence is an individual's ability to understand their emotional state and others' and manage it so that it leads to positive and accurate actions. Organizational citizenship behavior (OCB) is voluntary behavior, not directly or explicitly recognized by the formal reward system that promotes the efficient and effective functioning of the organization. The participants of this study consisted of 133 employees (56.39% male, 43.61% female) selected using cluster random sampling. The measurement scale used in this study were the Emotional Intelligence Scale (38 items, $\alpha = 0.935$) and the Organizational Citizenship Behavior (OCB) Scale (28 items, $\alpha = 0.894$). The results of the Spearman's Rho test analysis showed a significant positive correlation with moderate correlation strength between emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB) among civil servants in the Gunungkidul Regency Government ($r = 0.505$, $p < 0.001$). This means that the higher the employee's emotional intelligence, the higher the organizational citizenship behavior (OCB) demonstrated by employees.

Keywords: emotional intelligence; organizational citizenship behavior; civil servants

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai pemerintahan yang di dalamnya tergolong dalam Aparatur Sipil Negara (ASN) bekerja pada instansi publik dimana menjadi suatu wadah pelayanan masyarakat yang dimiliki oleh negara. Sebagai sektor pelayanan publik, pegawai pemerintahan dituntut dan diharapkan produktif dan optimal dalam melayani kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, secara umum tugas dan wewenang ASN (*in role*) adalah sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan, dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, ASN perlu menjadi pegawai yang profesional dan mampu menjalankan tugasnya dengan efektif agar pemerintahan juga berjalan dengan baik sehingga bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Selain itu, pada lingkup Pemerintah Daerah ASN memiliki rincian tugas pada masing-masing struktur Organisasi Perangkat Daerah. Misalnya pada Sekretariat Daerah memiliki tugas dan tanggung jawab dalam koordinasi serta melaksanakan kebijakan, dan menyediakan dukungan administratif untuk perangkat daerah. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah memiliki tugas menjalankan fungsi penunjang pemerintahan serta tugas pembantuan pada sektor kepegawaian, pendidikan, serta pelatihan. Badan Keuangan dan Aset Daerah memiliki tugas pendukung pemerintah serta tugas pembantuan pada bidang

pengelolaan keuangan daerah. Dinas perhubungan memiliki tugas menjalankan urusan pemerintahan pada bidang perhubungan. Selain tugas-tugas utama tersebut, terdapat perilaku sukarela di luar tugas utama atau *extra role*, seperti inisiatif membantu tugas rekan kerja, menjaga nama baik instansi secara sukarela (Ahmad & Syaebani, 2024), bersikap sopan dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta berpartisipasi dalam pendidikan dan pelatihan (Purwoko dkk., 2025). Perilaku sukarela atau *extra role* ini dapat disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

Perilaku ekstra diperlukan oleh pegawai ASN dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk pada Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul untuk mendorong kinerja pada instansi. Kinerja pegawai berkontribusi besar terhadap kesuksesan suatu organisasi, sehingga upaya peningkatan kemampuan pegawai diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja yang berdampak pada pelayanan masyarakat (Alamsyah & Adinata, 2023). Begitu pula peningkatan kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) pada aspek kuantitas dan kualitas diperlukan untuk memenuhi tuntutan pembangunan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang baik (Indrastuti dkk., 2016). Adanya tugas pelayanan masyarakat terdapat ekspektasi kepada pegawai Pemerintah Daerah untuk mengerahkan seluruh upayanya termasuk kinerja di luar tugas utama atau *extra role* (Hasanuddin & Syamsuddin, 2020).

Menurut Organ dkk. (2006), *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku individu yang sifatnya opsional yang tak diakui dari sistem penghargaan formal secara langsung, dan menunjang keberjalanan organisasi yang

efisien dan efektif. *Organizational citizenship behavior* pun bisa berarti bentuk tindakan tanpa paksaan yang dilakukan oleh pegawai untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasi yang tidak termasuk dalam persyaratan pekerjaan formal mereka (Haque dkk., 2019). Organisasi yang pada keberjalanannya sangat mengandalkan sumber daya manusianya, membutuhkan OCB karena mereka tidak cukup hanya menjalankan tugasnya saja tanpa memiliki perilaku *extra role* (Purwanto dkk., 2021a).

Organizational citizenship behavior yang tinggi dapat berdampak pada kinerja suatu organisasi termasuk instansi pemerintahan. Penelitian Alhasani dkk. (2021) yang dilakukan pada pegawai Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III menunjukkan OCB dan kinerja pegawai berkorelasi positif signifikan. Perilaku ini ditunjukkan dengan kepekaan atas kebutuhan bantuan rekan kerja dan pegawai yang sukarela memiliki keinginan dalam berpartisipasi dan mendukung fungsi organisasi tanpa mengharapkan kompensasi atau pengakuan. Safrida dkk. (2023) juga menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh pada kinerja pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yang signifikan.

Kajian sebelumnya juga memperlihatkan sejumlah korelasi *organizational citizenship behavior* dengan kinerja pada pegawai dan dampaknya pada keberhasilan organisasi. Pada penelitian Basri & Nabilah (2020) menunjukkan adanya korelasi *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan dengan signifikan. Dalam konteks ini didominasi pada indikator aitem bersedia memberitahu rekan kerja yang belum mengerti cara penggunaan alat kerja yang baik dan benar dalam menjalankan pekerjaan. Putra & Candana (2020) juga

menemukan hal serupa, yakni adanya korelasi positif dan signifikan *organizational citizenship behavior* dengan kinerja pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.

Organizational citizenship behavior berperan terhadap kinerja dan kesuksesan organisasi, begitu pula sebaliknya (Organ dkk., 2006). Serupa dengan pernyataan tersebut, penelitian Yusuf dkk. (2021) menemukan bahwa adanya signifikansi hubungan positif antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja ASN. Artinya jika *organizational citizenship behavior* dimiliki oleh ASN, kinerja pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkup Pemerintahan Daerah Kabupaten Sinjai Sulawesi Selatan juga akan baik. Rahayu & Barlian (2023) juga menyatakan hal yang serupa, apabila *organizational citizenship behavior* pada pegawai dilakukan sesuai struktural serta fokus terhadap pekerjaannya, maka kinerja pegawai akan meningkat dan berpengaruh pada meningkatnya harapan instansi dan organisasi.

Apabila *organizational citizenship behavior* yang dilakukan oleh ASN cenderung rendah akan berdampak pada kinerja yang kurang maksimal (Walidya & Izzati, 2023). *Organizational citizenship behavior* yang rendah dapat tercermin dari pegawai yang pasif dalam bekerja. Selain itu, Podsakoff dkk. (2000) menjelaskan bahwa OCB yang rendah ditandai dengan pegawai hanya menjalankan pekerjaan sesuai deskripsi jabatannya saja, tidak bersedia untuk datang lebih awal atau pulang lebih lambat jika dibutuhkan oleh instansi, enggan membantu rekan kerja, dan cenderung tidak memiliki kepedulian dengan keadaan di tempat kerja. Hal ini dapat berdampak pada produktivitas instansi dan menghambat kelancaran operasional suatu instansi (Saidah & Mulyana, 2024).

Rendahnya *organizational citizenship behavior* dapat tercermin dari rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai. Hal ini ditandai dengan pegawai yang kepuasan kerjanya rendah, enggan terlibat dalam perilaku diskresioner atau perilaku pilihan yang dapat memberikan manfaat pada organisasi yang disebut dengan OCB (Zhan, 2015; Ihsan dkk., 2021). Rendahnya kepuasan kerja yang berimbas pada rendahnya *organizational citizenship behavior* juga dapat memberikan dampak pada meningkatnya *tunover intentions* (Aftab dkk., 2024), yaitu adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Namun demikian, tuntutan untuk berperilaku ekstra dari pekerjaan dengan beban kerja tinggi juga dapat memungkinkan pegawai menjadi kesulitan untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dan kehidupan pribadinya (Nisar dkk., 2024). Tingkat OCB yang rendah juga dapat berdampak pada iklim organisasi secara keseluruhan, di mana hal ini dapat ditandai dengan lemahnya kolaborasi dan lingkungan yang mendukung (Tremblay, 2019). Kondisi ini yang dapat menurunkan keterlibatan pegawai dan kepuasan kerja.

Organizational citizenship behavior berkaitan erat dengan motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi (Luthans, 2021). Biswan (2019) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara langsung dan positif motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dimana semakin meningkat motivasi kerja, membuat *organizational citizenship behavior* meningkat pula. Pegawai memiliki motivasi untuk melaksanakan pekerjaannya karena terdapat kepedulian terhadap manfaat, bantuan, dan perbuatan baik untuk orang lain melalui pekerjaan mereka (Handayani & Seswandi, 2022). Hal ini didukung oleh penelitian

Maryati & Fernando (2018) yang mengemukakan bahwa apabila motivasi yang dimiliki karyawan tinggi, akan membuat karyawan bersikap semangat dan sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan dengan sesuai bahkan melebihi target dari perusahaan. Pendapat tersebut diperkuat dengan pernyataan Goleman dkk. (2018) bahwa individu dengan motivasi tinggi adalah individu dengan kecerdasan emosional yang ditandai dengan memiliki hasrat terhadap pekerjaan dan tantangan baru, tidak kenal lelah dalam memperbaiki diri, dan optimis di tengah kegagalan.

Organizational citizenship behavior juga dapat muncul karena adanya anteseden berupa afek positif yang biasanya dalam bentuk kepuasan kerja, dan kognisi keadilan organisasi (Jex & Britt, 2014). Afek positif ini berkaitan dengan suasana hati positif yang dapat meningkatkan frekuensi perilaku membantu dan bentuk-bentuk perilaku prososial spontan lainnya. Perilaku membantu bisa meningkatkan suasana hati yang positif serta sebaliknya juga bisa mendorong perilaku membantu karena membantu orang lain biasanya membuat individu merasa baik (suasana hati yang positif).

Pegawai yang memiliki *emotional agility* dapat mengurangi stres, mengurangi kesalahan dalam bekerja, menjadi inovatif, dan mampu meningkatkan kinerjanya (Goleman dkk., 2018). Hal ini berarti suasana hati yang baik dan emosi positif dibutuhkan dalam menjalankan tugas sebagai pegawai. Pernyataan ini didukung dengan hasil penelitian Waani dkk. (2022) bahwa emosi positif yang dimiliki oleh seseorang dapat mengoptimalkan kinerja dan membangun kepuasan bagi dirinya ketika bekerja. Sebaliknya, apabila suasana hati yang dirasakan buruk,

seseorang rentan menyalurkan emosinya pada perilaku agresi yang berdampak pada hubungan interpersonal yang buruk (Goleman, 2011).

Oleh karena itu, pegawai memerlukan kecerdasan emosional dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kecerdasan emosional bisa berarti kemampuan dalam mengekspresikan serta memahami emosi, menyerap emosi pada pikiran, berpikir dengan emosi, serta mengelola emosi dalam diri sendiri serta individu lainnya (Mayer dkk., 2000). Goleman (2020) menyebutkan bahwasanya seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi merupakan individu tersebut bisa mengenali serta mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi individu lainnya serta membangun hubungan interpersonal yang baik. Sementara apabila kecerdasan emosional yang dimiliki rendah, individu cenderung egois, kurang mampu berempati, kurang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik, dan semangat atau motivasinya rendah.

Riset-riset mengenai kecerdasan emosional pada lingkup industri dan organisasi telah dilakukan dalam berbagai konteks. Penelitian yang dilaksanakan oleh Cui (2021) menyatakan bahwasanya kecerdasan emosi dapat membangun hubungan yang lebih baik antara manager, klien, dan anggota lain dalam organisasi. Pada hal ini, kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kemampuan komunikasi terbuka yang secara tidak langsung berkorelasi dengan kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kavyashree & Sundar (2023) mengemukakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan perilaku kerja seperti komitmen organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dukungan organisasional, dan *employee engagement*.

Penelitian menunjukkan kecerdasan emosional menjadi prediktor munculnya *organizational citizenship behavior* pada individu (Fiftyana & Sawitri, 2018). Kecerdasan emosional yang dimiliki membuat individu mampu memotivasi dirinya, resilien dalam menghadapi frustrasi, dan mengatur suasana hati sehingga muncul *organizational citizenship behavior* dalam dirinya (Brand & Wijono, 2023). Pegawai juga akan dapat mengidentifikasi perasaan diri sendiri dan orang lain (Hedrian & Anggawira, 2023), mengekspresikan emosinya dengan benar dan menghindari masalah interpersonal (Fiftyana & Sawitri, 2018), serta senantiasa melaksanakan keterlibatan pada karyawan (Syarifudin dkk., 2021) sehingga mengarah pada *organizational citizenship behavior*.

Namun, penelitian Yuliansyah dkk. (2019) dan Safitri (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional serta *organizational citizenship behavior* tidak selalu mempunyai korelasi yang signifikan. Anwar dkk., (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa pada aspek kecerdasan emosional yakni kesadaran terhadap emosi diri tidak memiliki signifikansi korelasi dengan *organizational citizenship behavior*. Dalam penelitian tersebut, karyawan yang bekerja di bank komersial Malaysia diharapkan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cermat dalam waktu yang terbatas. Maka, mereka mungkin tak mempunyai waktu agar menyadari aspek emosional diri mereka dalam menjalankan tugas rutinnnya. Pegawai bank lebih mementingkan memahami emosi orang lain dibandingkan emosi diri mereka sendiri. Serupa dengan hasil penelitian tersebut, Fatmawati & Azizah (2022) juga menemukan kecerdasan emosional tak berdampak terhadap *organizational citizenship behavior*. Kemampuan kesadaran dan memotivasi diri

pada pegawai belum dapat memicu munculnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada pelaksanaan organisasi oleh PNS di BPS Kabupaten Kebumen.

Penelitian yang akan dilakukan mengambil sampel dari populasi pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul karena perilaku *organizational citizenship behavior* pada ASN penting untuk mendukung terwujudnya visi dan misi pemerintahan. *Organizational citizenship behavior* mampu memberikan kontribusi pada efektivitas pekerjaan dan pencapaian tujuan instansi publik, yaitu pada pelayanan masyarakat yang baik. Belum ada penelitian korelasional antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada Aparatur Sipil Negara di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul. Selain itu, penelitian terdahulu dengan metode yang sama menunjukkan keberagaman hasil penelitian berupa inkonsistensi hubungan antar variabel. Maka, peneliti memiliki ketertarikan dan ingin menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada Aparatur Sipil Negara di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai Aparatur Sipil

Negara (ASN) Pemerintahan Daerah Kabupaten Gunungkidul yang diuji secara empiris.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan pada bidang psikologi industri dan organisasi terkait kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* pada pegawai ASN.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara

Hasil penelitian memberikan manfaat untuk dijadikan referensi mengenai pentingnya memiliki kecerdasan emosional dalam meningkatkan dan mempertahankan *organizational citizenship behavior* pegawai.

b. Bagi Pihak Instansi

Hasil penelitian dapat menjadi data bagi instansi untuk memberikan kebijakan atau pelatihan yang membangun dan mempertahankan *organizational citizenship behavior* pada pegawai.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian bisa dipergunakan untuk acuan bagi penelitian berikutnya terkait kecerdasan emosional serta *organizational citizenship behavior*.