

Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Pegawai KPP Pratama Kediri

Antonius Atet Wiyono, Nisa Mutiara

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri, Kediri, Indonesia

Corresponding Author : anton.atet@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the influence of emotional intelligence and organizational commitment on the employee performance fashion department in Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri with organizational citizenship behavior (OCB) as intervening. The population in this study were all employees working at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri and the sample used was 52 respondents. The sampling technique uses probability sampling with a simple random sampling method. The research model was tested by using the path analysis. The results of this study showed that emotional intelligence and organizational commitment had a positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Emotional intelligence, organizational commitment, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) had a positive effect on employee performance. Emotional intelligence and organizational commitment had an indirect effect on employee performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB). When analyzed further, the percentage of direct effect was higher than the indirect effect, which showed that the mediating variable of Organizational Citizenship Behavior (OCB) had less effect on employee performance.

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance.*

Latar Belakang Teoritis

Dalam sebuah organisasi diperlukan kemampuan untuk mengendalikan ego atau emosi diri sendiri untuk kelancaran organisasi, terlebih pada lingkungan keuangan khususnya pajak. KPP (Kantor Pelayanan Pajak) adalah unit kerja DJP yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Secara bertahap KPP telah mengalami modernisasi sistem dan struktur organisasi menuju sebuah instansi yang berorientasi pada fungsi. Dalam hal pelayanan dalam keuangan diharuskan setiap pegawai atau sumber daya yang ada di dalamnya dapat mengendalikan ego dan memiliki komitmen terhadap organisasi dan apa yang akan dilakukan guna untuk kelangsungan bersama dalam mencapai tujuan. Pada penelitian ini terdapat variabel komitmen organisasional, kecerdasan emosional, dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang memengaruhi tingkat kinerja dari pegawai. Pengelolaan sumberdaya manusia yang tepat diperlukan dalam sebuah organisasi guna untuk kemajuan dan ketepatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pada suatu pekerjaan (Grego-Planer, 2019).

Pengelolaan sumberdaya manusia akan memunculkan pendekatan-pendekatan

emosional terhadap pegawai atau pegawai yang biasa disebut dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Putri, 2023). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi memiliki kemampuan dalam mengontrol perasaannya, terkait dalam pekerjaannya, serta tuntutan dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat mengesampingkan urusan pribadi dan mampu bersikap profesional (Wuwung, 2020).

Hal ini juga didukung oleh penelitian (Gani, 2014) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Adanya pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja memberikan dampak dimana seseorang pegawai atau pegawai harus mampu menahan emosi, dan mengendalikan perasaan dalam menghadapi situasi, kondisi atau

permasalahan apapun yang terjadi dalam sebuah organisasi. Selain kecerdasan emosional, setiap organisasi mempunyai komitmen organisasional yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai yang ada di dalamnya, dimana komitmen ini akan menentukan integritas dari pegawai sendiri (Azis & Sutia Budi, 2021). Beberapa pegawai terkadang merasa stress karena timbul tekanan dari pekerjaan, deadline pekerjaan yang harus diselesaikan maupun target yang tinggi. Dalam hal ini komitmen dalam hal bekerja sangat dibutuhkan. Komitmen organisasional adalah keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi (Muizu et al., n.d.).

Pegawai yang memegang teguh komitmen organisasi akan memberikan kinerja terbaiknya, karena karyawan tersebut mengerti akan nilai dari komitmen serta tujuan dari organisasinya (PRIAMBODO & MAS'UD, 2019). Komitmen organisasional memiliki tahapan-tahapan dimana pada setiap tahapan komitmen tersebut adalah proses dimana masing-masing pegawai mencoba mencapai puncak karir. Dalam sebuah perusahaan tentunya komitmen organisasi yang tinggi akan menjadikan nilai tersendiri bagi individu pegawai dalam berperilaku pada saat bekerja. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Tremblay & Simard, 2018). Pegawai yang melakukan kegiatan diluar pekerjaan atau tanggung jawabnya sendiri, atau secara inovatif melakukan pekerjaan diluar perannya dalam organisasi akan tetapi bertindak sesuai prinsip-prinsip organisasi memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap organisasi dimana perilaku yang sering disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dapat meningkatkan kinerja (Podsakoff et al., 2018). Penelitian (Purwanto et al., 2021) menyatakan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Penelitian (Bogler & Somech, 2019) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship*

Behaviour (OCB) tidak berpengaruh dan berkaitan dengan kinerja pegawai. Artinya penelitian tersebut tidak mendukung hubungan langsung yang dihipotesiskan antara *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja sesuai tanggung jawab serta diluar tanggung jawabnya tidak akan memengaruhi kinerja pegawai didalam perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Uno & Nina Lamatenggo, 2022). Kinerja dari sumber daya yang profesional, mampu bertindak sesuai dengan prinsip atau komitmen organisasional baik didalam maupun diluar perannya memberikan kontribusi baik bagi laju organisasinya (Maarif & Kartika, 2021). Pegawai yang mempunyai kinerja yang baik akan berdampak positif terhadap perusahaan yang dapat membantu perusahaan atau organisasi untuk mencapai target dan tujuannya sesuai visi dan misi yang dimiliki. Keuangan juga merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa yang juga membutuhkan pegawai yang mempunyai kinerja dan potensi baik untuk membantu mencapai tujuan dari keuangan tersebut.

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. KPP Pratama terbentuk pada tahun 2006 hingga 2008. KPP Pratama menangani Wajib Pajak Badan dan perorangan dan berfungsi untuk melakukan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak. KPP Pratama tersebar diseluruh wilayah Indonesia hanya bias melayani bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. secara khusus dalam menangani penerimaan pajak khusus untuk Kota Kediri adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kediri. KPP Pratama Kediri melalui seluruh petugas yang ditunjuk diberikan wewenang untuk melaksanakan ketentuan dan peraturan perundangan perpajakan di wilayah kerja

Kota Kediri. KPP Pratama Kediri diberikan tanggung jawab berupa target penerimaan pajak yang merupakan bagian dari target penerimaan APBN dari sektor perpajakan secara luas. Berturut-turut target penerimaan dan realisasi yang telah dicapai KPP Pratama Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Target dan Realisasi KPP Pratama Kediri

Tahun	Target	Realisasi (Netto)
2015	819.198.621.998	619.356.633.179
2016	849.135.828.999	1.111.793.390.892
2017	892.736.468.001	904.751.128.834
2018	1.268.668.179.000	766.118.676.353
2019	940.801.054.000	744.952.170.434

Sumber : KPP Pratama Kediri, 2022.

Tabel 1 menunjukkan hasil kinerja KPP Pratama Kediri yang mengalami peningkatan sekaligus penurunan hasil capaian kinerja. Tahun 2016 KPP Pratama Kediri mengalami realisasi melebihi target yang ditetapkan, namun di tiga tahun berikutnya KPP Pratama Kediri mengalami penurunan jumlah realisasi dari jumlah target yang ditetapkan. Berdasarkan pencapaian realisasi di tahun 2017 sampai dengan 2019 menurun, mengakibatkan KPP Pratama Kediri bekerja keras untuk meningkatkan kinerja mencapai target. Kesadaran perilaku individu dalam organisasi dapat dilihat dari tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai. Dimana banyak dari pegawai KPP Pratama Kediri selalu meninggalkan beberapa file dan memasukkan file tersebut dalam pekerjaan yang tertunda, beberapa pula diantaranya meninggalkan komputer dalam keadaan hidup. Banyaknya file pekerjaan yang tertunda tersebut mengakibatkan lambannya proses dari setiap pekerjaan misalnya seperti ketika ada konsumen yang komplain dan dari pihak pegawai KPP Pratama Kediri membutuhkan file konsumen tersebut, pegawai kesulitan dalam mencari file nasabah, dikarenakan banyaknya file yang tertunda dan belum terpenuhi. File tersebut masuk dalam kategori TBO atau *To Be Obtain*, dimana istilah tersebut artinya adalah file yang belum terpenuhi. Jadi file tersebut harus segera dipenuhi guna untuk kelancaran setiap

pekerjaan atau transaksi dan terdapat IC (Internal Control) yang memantau progres dari file-file yang termasuk dalam TBO tersebut. Kurangnya sikap tanggap dan kepedulian untuk membantu rekan kerja, melakukan pekerjaan ekstra diluar tanggung jawabnya dalam pekerjaan, dalam arti melebihi batas tanggung jawab pekerjaan guna untuk menyelesaikan pekerjaan bersama.

Sikap atau perilaku individu ini sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja seseorang dalam organisasi akan tetapi mendukung berfungsinya organisasi tersebut sesuai dengan definisi *Organization Behaviour Citizenship* (OCB), dimana kepedulian atau perilaku individu terhadap organisasi melebihi perannya dalam organisasi dan memberikan manfaat bagi organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan dan mengembangkan penelitian-peblntian terdahulu

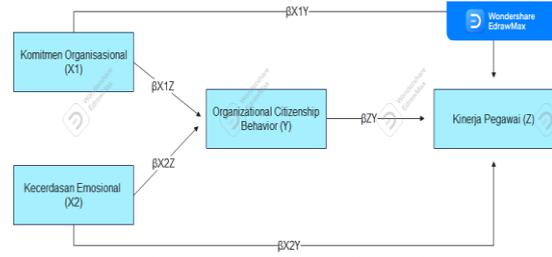
Metodelogi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, rancangan penelitian yang digunakan termasuk dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dengan variabel lainnya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*), dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuosioner kepada pegawai di lingkungan KPP Pratama Kediri.

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik berat perhatian suatu penelitian. Sedangkan variabel adalah gejala yang menjadi obyek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas meliputi komitmen organisasional (X1) dan kecerdasan emosional (X2). Variabel moderat yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* (Y), dan variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Z). Populasi dalam penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum dan populasi merupakan keseluruhan obyek dari

penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Pratama Kediri, sebanyak 80 pegawai. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode populasi atau sensus dimana menggunakan seluruh populasi pegawai KPP Pratama Kediri berjumlah 80 pegawai .

Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah angket (*Quistioner*), yaitu metode pengumpulan data dari komitmen organisasional, kecerdasan emosional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), dan kinerja pegawai secara tertulis yang diperoleh dengan mengajukan sejumlah daftar pertanyaan kepada pegawai KPP Pratama Kediri. Uji Instrument dilakukan pada item-item kuisioner penelitian yang dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas dan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

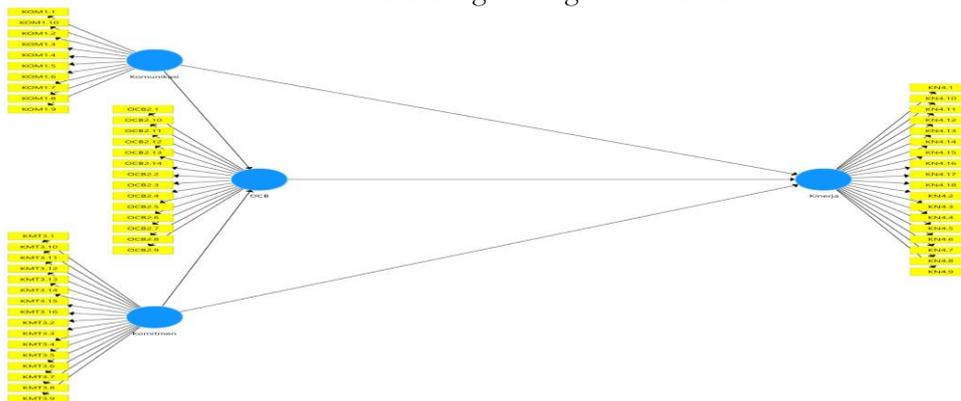


Gambar 1. Model Analisis Jalur
Sumber : Data diolah, 2023.

Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel eksogen yaitu Komitmen Organisasional, dan Kecerdasan Emosional. Variabel mediasi yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan variabel endogen yaitu Kinerja Pegawai. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS), dan *Structural Equation Model* (SEM) dengan SmartPLS v3.

Gambar 2. Pengembangan Model SEM



Sumber : Data diolah, 2023.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur indikator dari variabel pada suatu kuesioner. Alat ukur dapat diandalkan atau reliabel apabila memberikan hasil ukur yang konsisten atau stabil. Reliabilitas alat ukur penelitian ini diuji dengan *Composite Reliability*

dan *Cronbach Alpha*. Apabila nilai dari *Composite Reliability* juga *Cronbach's Alpha* di atas 0,07 konstruk dikatakan reliabel. Berikut adalah hasil dari Uji Reliabilitas dan nilai AVE.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kinerja	0.961	0.963	0.964	0.602
Komitmen	0.955	0.960	0.960	0.600
Kecerdasan	0.956	0.959	0.962	0.718
OCB	0.943	0.945	0.950	0.578

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel 2. memperlihatkan nilai yang memuaskan dengan masing-masing variabel di atas nilai minimum 0,7. Hal ini menunjukkan konsistensi dari alat ukur yang digunakan tinggi sehingga semua dari pertanyaan yang digunakan peneliti dalam mengukur masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang baik. Nilai *Construct Validity (AVE)* diperlukan untuk mengetahui nilai validitas dari suatu variabel. Apabila nilai AVE di atas 0,5 maka variabel tersebut valid. Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa semua variabel mempunyai konstruk validitas yang baik karena mempunyai nilai AVE lebih dari 0,5.

Pengujian pada tahap uji inner model dilakukan untuk melihat hubungan dari antar konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* pada suatu model penelitian. Uji ini digunakan untuk melihat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai pada uji ini memiliki rentang antara 0 sampai dengan 1 dan semakin tinggi hasil yang diperoleh maka menunjukkan keakuratan prediksi yang semakin tinggi sehingga semakin baik persamaan strukturalnya.

Tabel 3. Hasil Nilai R Square

	R Square	R Square
--	----------	----------

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis berdasarkan Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Komitmen ->Kinerja	0.251	0.232	0.121	2.066	0.039
Komitmen ->OCB	0.409	0.393	0.137	2.987	0.003
Kecerdasan -> Kinerja	0.270	0.283	0.121	2.224	0.027
Kecerdasan -> OCB	0.351	0.376	0.141	2.494	0.013
OCB ->Kinerja	0.478	0.478	0.129	3.721	0.000

Sumber : Data diolah, 2023.

Besarnya koefisien pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total supaya dapat diketahui apakah variabel mediasi bisa memediasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau tidak diketahui melalui analisis jalur atau *Path Analysis*. Hasil koefisiennya sendiri dapat

		Adjusted
Kinerja	0.782	0.768
OCB	0.491	0.470

Sumber : Data diolah, 2023.

Tabel 3. memperlihatkan nilai *R-square* variabel Kinerja sebesar 0,782 yang berarti bahwa variabel konstruk Kinerja dapat dijelaskan oleh reliabilitas konstruk Kecerdasan Emosional, Komitmen dan OCB sebesar 78,2% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti sebesar 21,8%. Nilai *R-square* variabel OCB sebesar 0,491 yang berarti bahwa variabel konstruk Kinerja dapat dijelaskan oleh variabelitas konstruk Kecerdasan Emosional dan Komitmen sebesar 49,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti sebesar 50,9%.

Kemudian uji hipotesis untuk menunjukkan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hal itu dapat diketahui dengan melihat *path coefficients* yang memperlihatkan koefisien parameter dan nilai signifikansi dari *T Statistics*. Batas untuk menerima ataupun menolak hipotesis yang diajukan menggunakan probabilitas 0,05.

dilihat dari *Indirect Effects* dan *Total Effect*. Variabel mediasi dalam penelitian bukan merupakan variabel mediasi apabila pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya.

Tabel 5. Hasil Analisis Jalur

	Specific Indirect Effects
Komitmen -> OCB -> Kinerja	0.196
Kecerdasan -> OCB -> Kinerja	0.168

Total Effect					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Komitmen -> Kinerja	0.447	0.425	0.134	3.327	0.001
Komitmen -> OCB	0.409	0.393	0.137	2.987	0.003
Kecerdasan -> Kinerja	0.438	0.462	0.131	3.336	0.001
Kecerdasan -> OCB	0.351	0.376	0.141	2.494	0.013
OCB->Kinerja	0.478	0.478	0.129	3.721	0,000

Sumber : Data diolah, 2023

Pembahasan

1. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai

Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values < 0,05 (0,039 < 0,05), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,251 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komitmen organisasional meningkat maka kinerja akan meningkat dan sebaliknya jika komitmen organisasional menurun maka kinerja akan menurun.

Adanya komitmen organisasional secara psikologi meningkatkan loyalitas pegawai, sehingga pegawai yang memiliki komitmen cenderung memberikan kontribusi atau kinerja terbaiknya kepada organisasi. Adapun indikator yang melekat pada komitmen seperti yang dijelaskan oleh Meyer & Allen (1991) adalah keinginan untuk terikat, keterikatan yang berkelanjutan, serta perasaan berkewajiban untuk berada dalam organisasi. Secara harfiah, indikator yang mendeskripsikan komitmen organisasional akan

berbanding lurus dengan kinerja pegawai. Adanya komitmen organisasional yang tinggi akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja yang diberikan pegawai terhadap organisasi.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values < 0,05 (0,027 < 0,05), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,270 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kecerdasan emosional baik maka kinerja akan baik dan sebaliknya jika kecerdasan emosional menurun maka kinerja akan menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memiliki kesamaan dari hasil penelitian terdahulu yaitu kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh **Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Komitmen organisasional berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,003 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,409 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komitmen organisasional meningkat maka OCB akan baik dan sebaliknya jika komitmen organisasional menurun maka OCB akan menurun. Hal tersebut menunjukkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan dari hasil penelitian terdahulu yaitu komitmen organisasional memiliki pengaruh positif terhadap OCB. Komitmen organisasional mendorong keterlibatan anggota organisasi dalam melakukan pekerjaannya. Keterlibatan anggota organisasi ini mendorong anggota organisasi untuk menerima dan dengan tulus percaya akan nilai-nilai dari organisasinya. Sehingga anggota organisasi dengan sendirinya berusaha untuk melayani dan menikmati dirinya sebagai anggota organisasi. Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap OCB.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap **Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,013 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,351 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kecerdasan emosional baik maka OCB akan baik dan sebaliknya jika kecerdasan emosional menurun maka OCB akan menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian ini memiliki kesamaan dari hasil penelitian terdahulu yaitu kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

5. Pengaruh **Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap**

Kinerja

OCB berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena P Values $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,478 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika OCB baik maka kinerja akan baik dan sebaliknya jika OCB menurun maka kinerja akan menurun. Hal tersebut menunjukkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan dari hasil penelitian terdahulu yaitu OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Kegiatan tolong menolong pekerjaan rekan lainnya mendorong penyelesaian pekerjaannya lebih cepat sehingga terjadi peningkatan kinerja rekan tersebut. Seiring waktu berjalan pegawai akan terbiasa saling tolong menolong pekerjaan lain tanpa mengganggu pekerjaannya sendiri. Hal ini berkontribusi dalam peningkatan kinerja pegawai secara keseluruhan.

6. Pengaruh **Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB)**

Koefisien regresi penuh langsung komitmen organisasional ke kinerja sebesar 0,039 (pada tabel *Path Coefficient*), koefisien regresi pengaruh tidak langsung komitmen organisasional ke kinerja melalui OCB yaitu 0,196 dan total pengaruh yaitu 0,235. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja. Dapat diartikan juga bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja melalui OCB.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurnaningsih dan Wahyono (2017) menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sitio (2021) menunjukkan hasil yang berbeda. Analisis jalur (*path analysis*) di penelitiannya menunjukkan tidak terdapat pengaruh komitmen

organisasional terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*. Hal tersebut menunjukkan hasil penelitian ini memiliki kesamaan dari hasil penelitian Nurnaningsih dan Wahyono (2017) yaitu komitmen organisasional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja melalui OCB. Adanya komitmen organisasional secara psikologi meningkatkan loyalitas pegawai. Dengan adanya loyalitas dari pegawai maka akan timbul rasa ingin membantu sesama anggota organisasi. Sehingga perilaku ini dapat meningkatkan kinerja anggota lainnya.

7. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Koefisien regresi penuh langsung kecerdasan emosional ke kinerja sebesar 0,027 (pada *Path Coefficient*), koefisien regresi pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional ke kinerja melalui OCB yaitu 0,168 dan total pengaruh yaitu 0,195. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Dapat diartikan juga bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja melalui OCB. Hal tersebut menunjukkan hasil penelitian ini memiliki perbedaan dari hasil penelitian terdahulu yaitu pada penelitian terdahulu variabel OCB bukan merupakan variabel mediasi antara variabel kecerdasan emosional dan variabel kinerja. Dalam penelitian ini ditemukan bukti bahwa OCB dapat menjadi penghubung dari kecerdasan emosional terhadap kinerja organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Pegawai KPP Pratama Kediri” dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena

$P \text{ Values} < 0,05$ ($0,039 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,251 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komitmen meningkat maka kinerja akan meningkat dan sebaliknya jika komitmen menurun maka kinerja akan menurun.

Komitmen organisasional berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena $P \text{ Values} < 0,05$ ($0,003 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,409 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika komitmen meningkat maka OCB akan baik dan sebaliknya jika komitmen menurun maka OCB akan menurun. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena $P \text{ Values} < 0,05$ ($0,027 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,270 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kecerdasan emosional baik maka kinerja akan baik dan sebaliknya jika kecerdasan emosional menurun maka kinerja akan menurun. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB. Hal ini karena $P \text{ Values} < 0,05$ ($0,013 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,351 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika kecerdasan emosional baik maka OCB akan baik dan sebaliknya jika kecerdasan emosional menurun maka OCB akan menurun.

OCB berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini karena $P \text{ Values} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak. Nilai koefisien (kolom Original Sample) positif sebesar 0,478 artinya pengaruhnya positif, yaitu jika OCB baik maka kinerja akan baik dan sebaliknya jika OCB menurun maka kinerja akan menurun.

Koefisien regresi penuh langsung kecerdasan emosional ke kinerja sebesar 0,027 (pada tabel 4.12 *Path Coefficient*), koefisien regresi pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional ke kinerja melalui OCB yaitu 0,168 dan total pengaruh yaitu 0,195. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Dapat diartikan juga bahwa kecerdasan

emosional berpengaruh positif terhadap kinerja melalui OCB.

Koefisien regresi penuh langsung komitmen organisasional ke kinerja sebesar 0,039 (pada tabel *Path Coefficient*), koefisien regresi pengaruh tidak langsung komitmen organisasional ke kinerja melalui OCB yaitu 0,196 dan total pengaruh yaitu 0,235. Dengan ini dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variabel OCB memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja. Dapat diartikan juga bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja melalui OCB.

Daftar Pustaka

- Azis, A., & Sutia Budi, S. E. (2021). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pemerintah Kecamatan Pamulang*. ITB Ahmad Dahlan Jakarta.
- Bogler, R., & Somech, A. (2019). Psychological capital, team resources and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 153(8), 784–802.
- Camp, K. M., Young, M., & Bushardt, S. C. (2022). A millennial manager skills model for the new remote work environment. *Management Research Review*, 45(5), 635–648.
- Gani, N. (2014). Pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi karyawan PT. Telkom Siporenu Makassar. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3).
- Goleman, D. (2000). *Kecerdasan emosional*. Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (2013). *Handbook of organizational justice*. Psychology Press.
- Hidayati, I. N., & Setiawan, M. (2013). Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(4), 629–639.
- Khoirunnisa, S. F. (2021). *Pengaruh kepribadian, komitmen organisasi dan Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Maarif, M. S., & Kartika, L. (2021). *Manajemen kinerja sumber daya manusia*. PT Penerbit IPB Press.
- Mangkunegara, A. A., Manusia, M. S. D., Sutrisno, E., Manusia, M. S. D., Empat, S., Pers, R., & Thoha, M. (2013). Buku. *Journal of Agricultural Research*, 8(48), 6126–6130.
- Mon, M. D., & Jennifer, J. (2022). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 113–126.
- Muizu, W. O. Z., Prasetyo, A. R., & Yunizar, Y. (n.d.). PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT: PERAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI MEDIATOR. *PEK BIS*, 11(3), 170–178.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2018). *The Oxford handbook of organizational citizenship behavior*. Oxford University Press.
- PRIAMBODO, O. S., & MAS'UD, F. (2019). ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN MOTIVASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PEGAWAI PENGAWAS KETENAGAKERJAAN DENGAN HARGA DIRI (SELF ESTEEM) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pegawai Pengawas Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah). UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., & Sijabat, R. (2021). Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior. *Inovbiz: Jurnal*

- Inovasi Bisnis*, 9(1), 61–69.
- Putri, E. (2023). Lima Kunci Kecerdasan Emosional. *Jurnal Pendidikan Transformatif*, 2(1), 45–49.
- Tremblay, M., & Simard, G. (2018). A multifoci approach to study social support and job performance: A target similarity consideration of development-enhancing practices, leadership, and structure. *Journal of Business Research*, 92(5), 118–130. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.07.002>
- Uno, H. B., & Nina Lamatenggo, S. E. (2022). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Wuwung, O. C. (2020). *Strategi pembelajaran & kecerdasan emosional*. Scopindo Media Pustaka.