

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN *EMPLOYEE COMMUNICATION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PT. PLN (PERSERO) UPT PADANG

Piki Putra Geni ¹⁾, Hanna Pratiwi ²⁾, dan Desi Ilona ^{2)*}

¹Master Student in Management, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Indonesia.
email : pikyputra88336@gmail.com

²Lecturer, Faculty of Economics, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Indonesia.
email : thiwie86@gmail.com

²Lecturer, Faculty of Economics, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Indonesia.

*Corresponding Author email : desiilona@upiyptk.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to analyze the effect of work ability, emotional intelligent, and employee communication on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in PT. PLN (Persero) UPT Padang. This analysis used 91 respondent. The results of this research are the work ability does not effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), while emotional intelligence and employee communication give positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Keywords: Ability Work, Emotional Intelligence, Employee Communication, Organizational Citizenship Behavior (OCB).

1. Pendahuluan

Suatu perusahaan sangat menentukan perilaku ekstra seseorang dalam perusahaan yang bukan dari tugas kontraktualnya sehingga produktifitas perusahaan meningkat.

Menurut Yusuf (2018) kemampuan kerja suatu kemampuan yang berdasarkan suatu kemampuan yang berdasarkan fisik seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Menurut Othman (2018) kecerdasan adalah individu yang memiliki kompetensi yang menyusun kecerdasannya.

Faktor lainnya yang akan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah *employee communication* (komunikasi karyawan). Menurut Minjeong (2018) Komunikasi diperlukan untuk mempercepat dan memperjelas suatu komunikasi sesama karyawan.

Dalam melaksanakan kegiatannya PT.PLN (Persero) UPT Padang menginginkan agar semua kegiatan sumber daya manusianya melakukan tugas dengan baik. Tapi hal ini masih mengalami masalah

atau hambatan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai yang telah ditetapkan maka organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkompetitif, serta menyelesaikan tugas organisasi secara tepat waktu. Keefektifan dan keefisienan perusahaan dapat ditingkatkan, salah satunya dengan kemampuan kerja karyawan atau pun dengan kecerdasan emosional yang didasarkan pada OCB.

Tabel 1.1
Data hasil kemampuan kerja 1 thn terakhir
PT. PLN (Persero) UPT Padang

Kriteria	2017 (org)	%	2018 (org)	%
Optimal	37 Orang	46,5	45 Orang	51,4
Potensial	32 Orang	45,8	39 Orang	48,1
Sangat Optimal	-	-	2 Orang	0,7

Sangat Potensial	22 Orang	2,8	5 Orang	4,7
Jumlah	91 Orang	100	91 Orang	100

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan masih terjadinya kenaikan dan penurunan pada setiap kriteria kemampuan setiap tahun. Pada karyawan kriteria Optimal pada tahun 2017 menurun sedangkan pada tahun 2018 naik. Pada kriteria sangat optimal dan sangat potensial pun terlihat sangat sedikit dibanding dengan karyawan yang hanya pada kriteria optimal dan potensial dari jumlah karyawan tersebut. Terlihat jelas ketidak stabilan angka dari kenaikan yang terjadi dan angka-angka tersebut terlihat dari hasil kemampuan yang masing-masing dimiliki karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ocampo, dkk (2018) dengan judul penelitian sejarah perilaku organisasi dan implikasi abad ke-21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* diberdayakan pada abad ke -21 maka akan menghasilkan suatu perilaku yang positif untuk tujuan organisasi.

Adapun penelitian Mardiana (2018), dengan judul penelitian pengaruh kemampuan kerja, etnis rumah sakit, dan kepemimpinan untuk kepuasan kerja melalui komitmen karyawan: studi tentang rumah sakit pemerintah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Instrumen survei terbukti andal dan valid, (2) Penerapan etika rumah sakit lebih ditekankan pada perawat (sebagai garis depan), (3) Penelitian membuktikan bahwa ada efek langsung dan tidak langsung di antara variabel kemampuan karyawan, etika rumah sakit, kepemimpinan terhadap kualitas layanan melalui komitmen karyawan. (4) Pengaruh langsung variabel komitmen karyawan terhadap kepuasan perawatan kesehatan rawat inap adalah signifikansi negatif. Perbedaan penelitian ini adalah objek penelitian yang di lakukan di rumah sakit pemerintahan sedangkan penulis meneliti di PLN.

Penelitian lainnya oleh Othman (2018), dengan judul kecerdasan emosional terhadap karir kewirausahaan. Hasil penelitian menunjukan bahwa Hasil menunjukkan bahwa siswa yang disurvei memiliki tingkat kesadaran diri dan empati, dan tingkat manajemen emosi dan keterampilan sosial

yang moderat Ini menandakan siswa tersebut mampu mengelola emosi mereka dalam membuat keputusan dan mempertimbangkan emosi orang. Perbedaan dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variable dependen yaitu karir wirausaha dan variable independen kecerdasan emosional.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Minjeong (2018), dengan judul keterlibatan karyawan terhadap komunikasi yang di mediasi hubungan organisasi. Temuan penelitian ini jelas menunjukkan komunikasi karyawan / internal manajemen dikaitkan dengan keterlibatan karyawan, keterlibatan karyawan meningkatkan karyawan yang mendukung perilaku komunikasi dan mengurangi intensi turnover. Perbedaan di penelitian terdahulu adalah organisasi di USA sedangkan penulis perusahaan di PLN padang, Indonesia.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. *Organizational Citizenship Behavior.*

Menurut Wirawan (2014) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku sukarela karyawan di tempat kerja yang dilaksanakan oleh karyawan secara bebas di seseorang karyawan.

2.1.2. Kemampuan Kerja

Menurut Oemar (2013) kemampuan kerja adalah keseimbangan antara tuntutan kerja dan sumber daya individu sejauh mana orang tersebut dapat bekerja. Sedangkan menurut Fernandes, dkk (2013) kemampuan kerja adalah determinasi untuk membangun dan juga karakteristik individu yang telah secara sistematis dan berkorelasi negatif dengan usia, dan juga secara sistematis berkorelasi positif dengan kualitas kehidupan kerja, kualitas hidup, produktifitas dan kesejahteraan umum.

2.1.3. Kecerdasan Emosional

Menurut Sutrisno (2012) kecerdasan adalah individu memiliki kompetensi yang yang menyusun kecerdasannya.

2.1.4. *Employee Communication*

Menurut Usman (2014) komunikasi adalah suatu proses percakapan antara satu orang dengan orang lain.

2.2. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis dikembangkan dengan menggunakan teori yang relevan atau dengan logika dan hasil-hasil fenomena penelitian sebelumnya.

2.2.1. Pengaruh kemampuan kerja terhadap OCB

Suatu organisasi yang baik dan positif ada juga peran seorang yang mampu bekerja dengan sepenuhnya dan bersungguh dalam meningkatkan pertumbuhan perusahaan sesuai dengan tujuan yang efektif dan efisien.

Fernandes, dkk (2013) berpendapat bahwa Kemampuan kerja adalah kemampuan seorang individu untuk berpikir logis, rasional, dan secara intelegen, mampu mengadopsi dari situasi tertentu. Berpikir logis dan evaluasi lingkungan membantu para pegawai menciptakan ide-ide baru, membuat mereka berani mengambil risiko untuk menciptakan praktik baru dan ide-ide baru yang membantu memperbaiki kinerja. Dalam penelitian Oemar (2013) menyimpulkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*.

2.2.2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB.

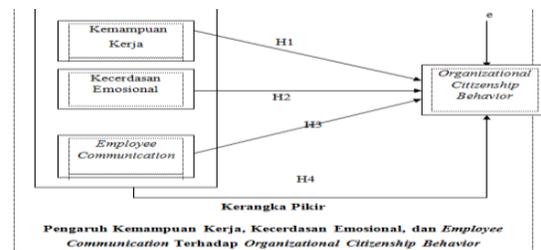
Kecerdasan emosional merupakan karyawan saling membantu memecahkan permasalahan yang ada di tempat kerja sehingga masing-masing karyawan saling memahami karakter emosi, serta dapat menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan. Dalam penelitian Suwandewi dan dewi (2016) menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sedangkan Othman, dkk (2018) meneliti tentang Pengaruh kecerdasan emosional terhadap karir kewirausahaan. Hasil menunjukkan bahwa siswa yang disurvei memiliki tingkat kesadaran diri dan empati, dan tingkat manajemen emosi dan keterampilan sosial yang moderat. Ini menandakan bahwa siswa tersebut mampu mengelola emosi mereka dalam membuat keputusan dan mempertimbangkan emosi orang. Hasil juga menunjukkan bahwa siswa yang mampu mengelola

emosi negatif mereka lebih cenderung memilih karir kewirausahaan.

2.2.3 Pengaruh *Employee Communication* terhadap OCB.

Menurut Usman (2014) komunikasi adalah suatu proses integrasi sosial antara satu orang dengan orang lain. Dalam penelitian Amanda (2014) menunjukkan *employee communication* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan Minjoeng & Minjung (2018) meneliti tentang pengaruh simetris komunikasi karyawan terhadap keterlibatan karyawan yang perilaku positif dimediasi hubungan komunikasi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi karyawan / internal manajemen dikaitkan dengan keterlibatan karyawan, keterlibatan karyawan meningkatkan karyawan yang mendukung perilaku komunikasi dan mengurangi intensi turnover dan hasil mediasi menunjukkan mediasi yang kuat EOR pada efek komunikasi internal simetris pada keterlibatan karyawan.

1.1 Kerangka Pikir



1.2 Hipotesis

- H1 : Diduga Kemampuan Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB di PLN (Persero) UPT Padang.
- H2 : Diduga Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB di PLN (Persero) UPT Padang.
- H3 : Diduga *Employee Communication* memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB di PLN (Persero) UPT Padang.
- H4 : Diduga Secara bersama - sama Kemampuan Kerja, Kecerdasan Emosional dan Employee Communication memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB di PLN (Persero) UPT Padang.

3. Metode Penelitian

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Padang, di mana kedudukan PLN (Persero) UPT Padang ini di Jalan Raya By Pass KM 6 Lubuk Begalung Nan XX 25147 Indonesia Telp +6275171650, dengan tugas pokok melakukan dan mengelola kelistikan negara. Pemilihan lokasi ini disebabkan karena adanya keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan penulisan thesis ini.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Data variabel variabel yang akan diteliti pada seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UPT Padang sebanyak 91 responden.

3.2.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini sebanyak 91 orang karna sampel jenuh.

3.3. Teknik Pengumpulan data

Teknik yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan koesioner/ angket.

3.4. Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan pengujian instrument dengan menggunakan uji deskriptif.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh positif atau negative didalam penelitian ini digunakan pengujian dengan menggunakan regresi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel kemampuan kerja, kecerdasan emosional, employee communication dan OCB dinyatakan valid pada seluruh butir pertanyaan.

Selanjutnya dilakukan pengujian reabilitas dengan hasil seluruh bahwa cronbanch's alpha untuk semua variabel adalah diatas 0,6. Untuk itu seluruh variabel diatas dinyatakan handal.

4.2 Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 4.1

Hasil Uji Regresi Berganda

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,031	3,169		4,112	,000
	Kemampuan_kerja	,063	,055	,093	1,149	,254
	Kecerdasan_Emosional	,399	,076	,490	5,236	,000
	Employee_Communication	,231	,086	,256	2,681	,009

a. Dependent Variable: OCB
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, SPSS 21.0 Windows Evaluation Version

4.3 Hasil Uji F

Tabel 4.2

Pengujian Hipotesis Semua Variabel.

Hasil Uji Silmutan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497,272	3	165,757	29,470	,000 ^b
	Residual	489,343	87	5,625		
	Total	986,615	90			

a. Dependent Variable: OCB

4.4.3. Uji Determinasi

Tabel 4.3

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710(a)	,504	,487	2,372

a. Predictors: (Constant), Employee_Communication, Kemampuan_kerja, Kecerdasan_Emosional
Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, SPSS 21.0 Windows Evaluation Version

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

OCB sangat penting bagi PLN (Persero) UPT Padang karena apabila OCB meningkat maka Visi dan Misi Dinas Perhubungan kota Padang akan tercapai.

Hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh kemampuan kerja terhadap OCB PLN (Persero) UPT Padang. Hasil ditemukan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dibuktikan tingkat siginifikan ($0,254 > 0,05$). Hasil tersebut diatas tidak sesuai dengan dugaan awal yang didukung oleh penelitian terdahulu oleh Oemar (2013) dan Yusuf (2018). Bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB.

2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB Pada PLN (Persero) UPT Padang. Hasil ditemukan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dibuktikan dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Hasil tersebut diatas sesuai dengan dugaan awal dan didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Othman (2018). Bahwa Kecerdasan Emosional Berpengaruh signifikan terhadap OCB.
3. Pengaruh *Employee Communication* terhadap OCB Pada PLN (Persero) UPT Padang. Hasil ditemukan *Employee Communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Dibuktikan dengan tingkat signifikan ($0,009 < 0,05$). Hasil tersebut diatas sesuai dengan dugaan awal dan didukung oleh penelitian terdahulu oleh Minjeong (2018) Bahwa *Employee Communication* berpengaruh signifikan terhadap OCB.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan kerja terhadap OCB, Namun kecerdasan emosional dan *Employee Communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Disarankan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan OCB pada PLN (Persero) UPT Padang, diharapkan pimpinan mampu memperhatikan kemampuan karyawan, cerdas akan emosi dan komunikasi karena terbukti memberikan pengaruh yang besar terhadap OCB tanpa mengabaikan variabel lain yang tidak diteliti.