

**EFEK MODERASI *SELF-EFFICACY* PADA PENGARUH
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL
(Studi Empiris di Lembaga Perbankan Bukan Bank di Magelang)**

Oleh:

Muhdiyanto¹⁾, Lukluk Atul Hidayati¹⁾

Email: dion_ummgl@yahoo.com

¹⁾Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Magelang

ABSTRACT

The goal of this research is to test the moderation effect of self-efficacy on the influence emotional quotient at organizational citizenship behavior in financial institute non bank at Magelang religion. There are several hypotheses to be tested in this research. (1) There is effect emotional quotient on organizational citizenship behavior (2) Self-efficacy for effect moderating emotional quotient on organizational citizenship behavior. A survey was conducted by using questionnaires from previous research. The questionnaires were sent to 8 financial institute non bank at Magelang religion. The sample consisted of 96 respondents. Validity tests and reliability tests were used to test the questionnaires content. The study employs a moderated regression analysis (MRA) to analyze the hypotheses and ass it by SPSS 16.00 from windows programs. The result supported of hypotheses 1 and not supported hypothesis 2 of study. A thorough discussion on the relationship among the variables is presented in this paper.

Keywords: *emotional quotient, self-efficacy, and perilaku kewargaan organisasional*

PENDAHULUAN

Pada sebuah organisasi, aturan-aturan selalu mengalami perubahan, para karyawan dinilai tidak hanya didasarkan tingkat intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan seberapa baik karyawan tersebut mengelola diri sendiri dan berkomunikasi dengan rekan sepekerja atau karyawan yang lain. Goleman (1995) mengungkapkan bahwa, adanya faktor selain kecerdasan kognisi yang dapat mempengaruhi kesuksesan dalam bekerja. Kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri dan inisiatif mampu mempengaruhi tingkat kesuksesan. Faktor tersebut dikenal

dengan sebagai kecerdasan emosional (EQ). Goleman berusaha mengubah pendapat bahwa keberhasilan hanya ditentukan oleh tingkat kepandaian (IQ). Peran IQ dalam organisasi hanya sebagai faktor pendukung, kecerdasan emosional sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kesuksesan seseorang.

Hasil penelitian Goleman (1995 dan 1998) dan beberapa Riset di Amerika menunjukkan bahwa, kecerdasan intelektual hanya memberi kontribusi 20 persen terhadap kesuksesan hidup seseorang. Sisanya 80 persen bergantung pada kecerdasan emosi, kecerdasan sosial dan kecerdasan spiritualnya, bahkan dalam

hal keberhasilan kerja, kecerdasan intelektual hanya berkontribusi empat persen.

Hasil-hasil penelitian tersebut tentunya tidak mempertentangkan antara IQ dengan EQ, melainkan hanya menunjukkan adanya kecerdasan yang bersifat emosional, yang memperlihatkan keseimbangan kecerdasan emosi dan kognisi. Kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimiliki termasuk keterampilan intelektual dan spiritual. Kecerdasan intelektual membuat seseorang pandai dan kecerdasan emosional menjadikannya bisa mengendalikan diri, maka kecerdasan spiritual memungkinkan hidupnya penuh arti.

Kecerdasan emosional dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, memotivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan orang lain. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi diri dan keterampilan sosial yang tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh diluar persyaratan formal. Perilaku ini sering muncul dalam sebuah organisasi atau sering disebut dengan perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan organisasional didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Organ, 1998). Keberadaan perilaku kewargaan organisasional sangat penting dalam sebuah organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasional meningkatkan efektivitas organisasi (Podsakoff et al., 1996; 2000; Organ, 1998;). Ada 5 (lima) dimensi

perilaku kewargaan organisasional, seperti *altruisme*, *conscientiuoness* (kehati-hatian), *courtesy* (sopan), *civic vertue* (kepentingan umum/warga organisasi) dan *sportsmanship* (sikap sportif).

Keberhasilan menyelesaikan tugas harus didasari dengan keyakinan tinggi dan kemampuan dalam membaca situasi yang ada. Keyakinan terhadap diri sendiri sering disebut dengan *self-efficacy*. Badura (1997) menunjukkan bahwa, *self-efficacy* merupakan kemampuan memprentasikan kognisi khusus dalam situasi dan kognisi khusus dalam situasi. *Self-efficacy* mempunyai peranan yang tinggi terhadap kinerja individual, seperti tujuan yang diharapkan, insentif yang dihasilkan dan kesempatan yang dirasakan. Seseorang yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi berfokus pada peluang yang lebih baik dan melihat rintangan sebagai hal yang diatasi. *Self-efficacy* mempunyai beberapa dimensi, seperti keyakinan menyelesaikan tugas dari yang sederhana sampai dengan yang sulit, keyakinan menyelesaikan tugas dengan situasi yang bervariasi dan keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki.

Kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional semakin tinggi, jika diikuti dengan *self-efficacy* yang tinggi pula. Ketika seseorang karyawan mempunyai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (motivasi diri) dan kompetensi sosial (empati) cenderung akan membantu rekan-rekan kerja dengan kerja keras yang didasarkan prinsip kehati-hatian (*conscientiuoness*). Sementara itu, keberhasilan peluang penyelesaian tugas semakin besar jika diikuti dengan tingkat keyakinan yang tinggi (*self-efficacy*).

Fokus penelitian ini di sektor perbankan khusus Bank Umum yang ada di Wilayah Magelang. Alasan mengambil sektor tersebut, karena di lembaga perbankan seorang karyawan akan

menunjukkan dengan tingkat intensitas kesibukan yang tinggi dan kecenderungan munculnya perilaku kewargaan organisasional. Sementara itu, juga membutuhkan tingkat kecerdasan dan *self-efficacy* yang tinggi, karena berhubungan dengan nasabah dan tugas yang menantang, sehingga diperlukan keterampilan sosial yang tinggi pula.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kecerdasan Emosional

Emosi sejak lama dianggap memiliki kedalaman dan kekuatan sehingga dalam bahasa latin, emosi dijelaskan sebagai *motus anima* yang arti harfiahnya berarti jiwa yang menggerakkan kita. Emosi mempunyai peran dalam peningkatan proses konstruksi pikiran dalam berbagai bentuk pengalaman kehidupan manusia. Slovey dan Mayers (2007) mendefinisikan emosi sebagai respon terorganisasi, termasuk sistem fisiologis, yang melewati berbagai batas sub-sistem psikologis, misalnya kognisi, motivasi, dan pengalaman. Pengertian ini menunjukkan bahwa emosi merupakan respon atas stimulus yang diperoleh dari lingkungan sekitar yang terorganisasi dengan baik yang melewati sub-sistem psikologis. Emosi sebagai suatu peristiwa psikologis mengandung beberapa ciri-ciri. Pertama, lebih bersifat subyektif daripada peristiwa psikologis lainnya. seperti pengamatan dan berpikir. *kedua*, bersifat fluktuatif (tidak tetap), dan *ketiga*, banyak bersangkut paut dengan peristiwa pengenalan panca indera.

Kecerdasan merupakan suatu kemampuan tertinggi dari jiwa makhluk hidup yang hanya dimiliki oleh manusia. kecerdasan ini diperoleh manusia sejak lahir. Kecerdasan merupakan kata

benda yang menerangkan kata kerja atau keterangan. Seseorang menunjukkan kecerdasannya ketika ia bertindak atau berbuat dalam suatu situasi secara cerdas. Kecerdasan seseorang dapat dilihat dalam caranya orang tersebut berbuat atau bertindak. Kecerdasan juga merupakan istilah umum untuk menggambarkan kepintaran atau kepandaian orang. Gardner (1983) mengemukakan bahwa, kecerdasan merupakan kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang bernilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih.

Seseorang yang dapat mengelola emosinya dengan baik artinya emosinya cerdas yang lebih dikenal dengan "Kecerdasan Emosional." Beberapa ahli mencoba merumuskan definisi dari kecerdasan emosional. Slovey dan Mayer (2007) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Goleman (1998) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang.

Beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa, kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk dapat menggunakan perasaannya secara optimal guna mengenali dirinya sendiri dan lingkungan sekitarnya. Lebih lanjut, kecerdasan emosional yang dimaksudkan oleh peneliti merupakan kemampuan individu untuk mengenali perasaannya sehingga dapat mengatur dirinya sendiri dan menimbulkan motivasi dalam dirinya untuk meningkatkan kualitas hidupnya dan

mampu berempati dan membina hubungan baik terhadap orang lain.

Kecerdasan emosional merupakan hubungan pribadi dan antarpribadi serta bertanggungjawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial dan kemampuan adaptasi sosial. Slovey (2007), memperluas kecerdasan emosional menjadi lima wilayah utama.

1. Empati

Merasakan yang dirasakan oleh orang lain dan memahami perspektifnya, menumbuhkan hubungan saling percaya serta menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

2. Kesadaran diri

Mengetahui apa yang kita rasakan dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri serta memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan dan kepercayaan diri yang kuat.

3. Pengaturan diri

Menangani emosi kita sehingga berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

4. Motivasi diri

Menggunakan hasrat untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif serta bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

5. Ketrampilan sosial

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial dan berinteraksi dengan lancar serta menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi orang lain.

Dimensi kecerdasan emosional tersebut juga didukung oleh Jordan (2002),

yang menyatakan bahwa kualitas-kualitas kecerdasan emosional meliputi empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, disukai, kemampuan memecahkan masalah antarpribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat. Kecerdasan emosional mempunyai beberapa fungsi, *pertama*, kecerdasan emosional jelas mampu menjadi alat untuk pengendalian diri, sehingga seseorang tidak terjerumus ke dalam tindakan-tindakan bodoh yang merugikan dirinya sendiri maupun orang lain. *Kedua*, kecerdasan emosional bisa diimplementasikan sebagai cara untuk memasarkan atau membesarkan ide, konsep atau bahkan sebuah produk. *Ketiga*, kecerdasan emosional adalah modal penting bagi seseorang untuk mengembangkan bakat kepemimpinan di berbagai bidang.

Perilaku Kewargaan Organisasional

Perilaku kewargaan organisasional diperkenalkan sejak 20 tahun yang lalu dengan dasar teori disposisi/kepribadian dan sikap kerja. Perilaku kewargaan organisasional merupakan aspek unik yang ada dalam individu seseorang, tetapi sifat ini berada dalam persyaratan formal, lebih lanjut, bersifat bebas dan tidak secara implisit dalam berada prosedur kerja dan sistem pemberian upah formal. Namun, kegiatan yang dilakukan ini sangat penting dalam sebuah organisasi karena dapat meningkatkan kinerja dan keefektifan organisasi.

Sejumlah ukuran keefektifan dari organisasi sebagai akibat konsekuensi dari perilaku kewargaan organisasional yaitu tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, kualitas pelayanan dan profitabilitas. Selain itu, perilaku kewargaan organisasional juga menunjukkan motivasi yang tinggi ,

komitmen terhadap organisasi (Organ, 1998) dan evaluasi kinerja yang lebih tinggi (Allen dan Rush, 1998). Konsekuensi perilaku kewargaan organisasional tersebut bisa kurang diperhatikan, manakala terdapat penyimpangan perilaku kewargaan organisasional seperti cari muka dan politik (Eastman, 1994).

Perilaku kewargaan organisasional didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Organ, 1998). Dasar kepribadian untuk perilaku kewargaan organisasional merefleksi ciri prediposisi karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh. Motivasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi kan berhubungan dengan perilaku kewargaan organisasional. Akan tetapi yang lebih penting, perilaku kewargaan organisasional bahwa karyawan harus merasa diperlakukan secara adil yang mencakup prosedur dan hasilnya. Selain peran ekstra atau diluar panggilan tugas, dimensi yang lain bahwa perilaku kewargaan organisasional bersifat bebas memilih dan tidak perlu diatur dengan sistem penghargaan formal organisasi.

Perilaku kewargaan organisasional mempunyai beberapa dimensi. Menurut Organ (1998), ada lima dimensi perilaku kewargaan organisasional, seperti *altruisme*, *conscientiousness* (kehati-hatian), *courtesy* (sopan), *civic virtue* (kepentingan umum/warga organisasi) dan *sportsmanship* (sikap sportif) (Organ, 1998).

Altruisme, unsur ini terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas/pekerjaannya dalam keadaan tertentu

seperti biasanya, misalnya membantu saat rekan kerja tidak sehat.

Conscientiousness, mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya yang diberikan (dalam hal berperilaku) dilakukan dengan cara melebihi/diatas apa yang disyaratkan, misalnya lembur untuk menyelesaikan proyek.

Civic virtue, ikut serta mendukung fungsi administrasi. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan *keorganisasian*, misalnya rela mewakili perusahaan untuk program bersama.

Sportsmanship, lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan tidak mengenakan tanpa harus komplain, misalnya ikut menanggung kegagalan proyek tim yang mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasehat anggota.

Courtesy, termasuk perilaku seperti membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan, atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan menunjuk pada tindakan pengajaran, kepada orang lain sebelum ia melakukan tindakan atau membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya, misalnya memahami dan berempati walaupun saat dikritik.

Motif melaksanakan perilaku kewargaan organisasional yaitu motif altruistik dan motif instrumental (Eastman 1994, dalam Ariani 2008). Motif altruistik meliputi nilai-nilai personal mengenai benar dan salah, komitmen terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, standar moral yang tinggi, keinginan berbagi keahlian dalam membantu orang lain, dan loyalitas terhadap organisasi.

Sementara itu, motif instrumental meliputi keinginan untuk mempengaruhi penilaian yang baik dari pemimpin, keinginan untuk memerkan keahlian, dan mendapat penghargaan tertentu. Lebih lanjut, Dyne, *et al.*, (1995) mengatakan bahwa, perilaku kewargaan organisasional lebih didorong motif afiliasi yaitu membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi.

Self-Efficacy

Bandura (1997) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai kepercayaan seseorang atas kemampuan dirinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Atau dengan kata lain, kondisi motivasi seseorang yang lebih didasarkan pada apa yang mereka percaya daripada apa yang secara objektif benar. Persepsi pribadi seperti ini memegang peranan penting dalam pengembangan intensi seseorang. Senada dengan hal tersebut, Pamela (2002) menjelaskan bahwa efikasi diri mempengaruhi kepercayaan seseorang pada tercapai atau tidaknya tujuan yang sudah ditetapkan.

Lebih lanjut, *self-efficacy* mempunyai tiga dimensi. Pertama, *magnitude*, yang berkaitan dengan derajat kesulitan tugas, sejauh mana individu merasa mampu dalam melaksanakan tugas mulai dari yang sederhana, agak sulit dan paling sulit. Kedua, *generality*, sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas mulai dari melakukan suatu aktivitas tertentu hingga pada serangkaian tugas pada situasi yang bervariasi. Ketiga, *strength*, kuatnya keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki.

Bandura (1997) menjelaskan empat sumber untuk mencapai *self-efficacy*. Pertama, pengalaman sukses yang terjadi berulang-ulang. Cara ini dipandang sebagai cara yang sangat efektif untuk

mengembangkan rasa yang kuat pada efikasi diri. Kedua, pembelajaran melalui pengamatan secara langsung. Dengan cara ini, seseorang akan memperkirakan keahlian dan perilaku yang relevan untuk dijadikan contoh dalam mengerjakan sebuah tugas. Penilaian atas keahlian yang dimilikinya juga dilakukan, untuk mengetahui besar usaha yang harus dikeluarkan dalam rangka mencapai keahlian yang dibutuhkan. Ketiga, persuasi sosial seperti diskusi yang persuasif dan *feedback* kinerja yang spesifik. Dengan metode ini, memungkinkan untuk menyajikan informasi terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Keempat, penilaian terhadap status psikologis yang dimiliki. Hal ini berarti bahwa seseorang sudah seharusnya meningkatkan kemampuan emosional dan fisik serta mengurangi tingkat stres.

Self-efficacy memainkan peranan penting dalam menentukan kinerja manusia lebih khusus pada perilaku kewargaan organisasional. Seorang karyawan yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi akan mengharapkan keberhasilan dan mendapatkan yang diinginkan dalam pekerjaannya. Lebih rinci, *self-efficacy* akan berdampak secara langsung pada:

1. Pemilihan perilaku
Keputusan seorang karyawan berdasarkan bagaimana efikasi yang dirasakan terhadap pilihannya, seperti tugas pekerjaan.
2. Usaha motivasi
Seorang karyawan mencoba lebih keras dan berusaha melakukan tugas, dimana *self-efficacy* yang tinggi.
3. Daya tahan
Seorang karyawan dengan *self-efficacy* yang tinggi akan bangkit dan bertahan saat menghadapi tugas atau kegagalan, sementara karyawan yang mempunyai tingkat *self-efficacy* yang rendah

cenderung menyerah terhadap rintangan.

4. Pola pemikiran
Penilaian *self-efficacy* mempengaruhi perkataan pada diri sendiri.
5. Daya tahan terhadap stres
Seorang karyawan yang mempunyai *self-efficacy* yang rendah cenderung mengalami stres dan kalah karena gagal.

Dampak dari tersebut mengindikasikan bahwa, *self-efficacy* timbul sejalan individu yang berkinerja tinggi daripada yang rendah.

Pengembangan Hipotesis

Intelektualitas merupakan suatu penentu variabel dari keberhasilan seseorang dalam mencapai suatu tujuan di sebuah organisasi. Namun, hasil penelitian dari Golemen (1998) menunjukkan bahwa, intelektualitas hanya mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan seseorang sebesar 2 persen dan selebihnya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan spiritual. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelum-sebelumnya, sehingga kemampuan intelektualitas bukan satu-satunya penunjang keberhasilan seseorang.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita dan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan pengelolaan emosi pada diri sendiri serta kemampuan membina hubungan terhadap orang lain. Bukti empiris menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional mempunyai pengaruh pada variabel keluaran, seperti kinerja (Golemen, 1998), nilai kerja (Ishak, 2003), dan kewirausahaan (Helmi, 2002).

Seorang karyawan yang mempunyai keterampilan sosial yang tinggi, seperti mudah bergaul, banyak bicara, aktif, dan suka bergembira cenderung mempunyai tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi

tinggi. Karyawan yang mempunyai sifat ingin tahu dan berempati cenderung ingin membantu rekan kerja dalam penyelesaian masalahnya dan organisasi dalam mencapai tujuan. Sementara itu, perilaku membantu rekan kerja terhadap penyelesaian masalah, bekerja keras dan komitmen terhadap organisasi menunjukkan perilaku dari perilaku kewargaan organisasional. Lebih lanjut, kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewargaan organisasional, sehingga dimunculkan hipotesis:

H1. Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasional.

Self-efficacy merupakan bentuk mempresentasikan kognisi khusus tugas dan kognisi suatu situasi. Ketika seorang karyawan mempunyai keyakinan terhadap tugas yang dikerjakan dalam situasi tertentu, maka keberhasilan dalam menyelesaikan tugas semakin tinggi. Ketika seorang karyawan mempunyai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (motivasi diri) dan kompetensi sosial (empati) cenderung akan membantu rekan-rekan kerja dengan kerja keras yang didasarkan prinsip kehati-hatian (*conscientiuoness*). Sementara itu, keberhasilan peluang penyelesaian tugas semakin besar jika diikuti dengan tingkat keyakinan yang tinggi (*self-efficacy*), sehingga dimunculkan hipotesis:

H2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasional yang dimoderasi oleh *self-efficacy*.

METODE ANALISIS

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Pemilihan *setting* penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya, mengenai kecerdasan emosional dan perilaku kewargaan organisasional yang sebagian besar dilakukan di perusahaan manufaktur, rumah sakit, dan perbankan (misal, Organ, 1998). Penelitian ini dilakukan pada Bank Umum yang ada di wilayah Magelang. Hal ini disebabkan pengujian beberapa variabel mengenai perilaku kewargaan organisasional dipengaruhi oleh kesibukan atau kebanyakan pekerjaan. Target populasi dalam penelitian ini adalah karyawan beberapa Bank yang mempunyai pekerjaan sama yaitu sebagai karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Penelitian dengan individu sebagai unit analisis memerlukan sampel dengan kriteria tertentu. Karakteristik sampel digunakan untuk menyampaikan ciri sampel relatif terhadap populasi. Dalam penelitian ini, *nonprobabilistic sampling* digunakan sebagai suatu metode pemilihan sampel, dan tekniknya adalah *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini tugasnya terstruktur, jelas dan dilakukan secara rutin. Kondisi ini yang mendorong karyawan berperilaku diluar diskripsi pekerjaan dan berpengaruh pada kinerja karyawan.

Jumlah sampel yang diambil sebesar 150 responden dari seluruh karyawan lembaga keuangan bukan bank di wilayah Magelang. Penentuan jumlah sampel penelitian ini, menggunakan beberapa pendapat. Roscoe (1975) yang dikutip Uma Sekaran (2006) mengatakan bahwa, ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk

penelitian, sedangkan Cooper dan Schindler (2006) batas minimal pengambilan sampel adalah 100 responden. Ukuran sampel yang terlalu besar atau kecil tidak akan membantu dalam penelitian, sehingga jumlah sampel 150 responden dirasakan cukup dalam penelitian ini.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali perasaannya sehingga dapat mengatur dirinya sendiri dan menimbulkan motivasi dalam dirinya untuk meningkatkan kualitas hidupnya dan mampu berempati dan membina hubungan baik terhadap orang lain. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Goleman (1998), yang terdiri atas 15 item dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

2. Variabel perilaku kewargaan organisasional

Perilaku kewargaan organisasional merupakan aspek kegiatan individu di tempat kerja, namun kegiatan ini berada di luar persyaratan formal pekerjaan mereka, bersifat bebas dan tidak secara eksplisit ada dalam prosedur kerja dan sistem pemberian upah formal (Organ, 1995). Perilaku kewargaan organisasional memiliki lima dimensi yaitu, *civic virtue*, *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship* dan *courtesy*. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Podsakoff et al. (1996), yang terdiri atas 25 item dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

3. *Variabel Self-efficacy*
Self-efficacy merupakan kemampuan mempresentasikan kognisi khusus tugas dan kognisi suatu situasi. Dalam penelitian ini, diukur dengan instrumen yang dikembangkan oleh Born, et al (1995), yang terdiri atas 10 item dengan lima skala likert, dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai dengan 5 untuk sangat setuju.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu prosedur pengujian untuk melihat apakah instrumen atau pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Pengujian validitas dilakukan secara statistik dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* yaitu menggunakan *software SPSS 11,5 for Windows*. Hal ini dilakukan karena penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab masalah penelitian (Hair et al, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi suatu alat ukur. Reliabilitas merupakan syarat tercapainya validitas instrumen penelitian dengan tujuan tertentu. Reliabilitas instrumen penelitian diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha 0,70 (Hair, et al. 2006).

3. Metode Pengujian Hipotesis

Penelitian ini alat analisis yang digunakan, adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA) (Ghozalu, 2008). MRA merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear, dimana persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau

lebih variabel *independent*). Persamaannya sebagai berikut:

$$OCB = a + b_1 KE + b_2 SE + b_3 KE * SE + e$$

Variabel perkalian antara kecerdasan emosional dan *self-efficacy* merupakan variabel moderasi, karena menggambarkan pengaruh moderasi variabel *self-efficacy* terhadap hubungan kecerdasan emosional dan perilaku kewargaan organisasional. Lebih lanjut, variabel kecerdasan emosional dan *self-efficacy* merupakan pengaruh langsung dari variabel kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap perilaku kewargaan organisasional.

HASIL ANALISIS

Hasil Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner ke berbagai Lembaga Keuangan Bukan Bank di wilayah Magelang. Sebelum penelitian langsung ke lapangan, peneliti mengajukan surat izin riset kepada 8 lembaga keuangan bukan bank. Penyebaran kuesioner ini memerlukan waktu lebih kurang 4 bulan. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 120 responden. Kuesioner yang kembali berjumlah 105 (*response rate 87%*), tetapi yang dapat digunakan dalam penelitian ini hanya berjumlah 96 kuesioner. Sisanya tidak dapat digunakan karena kurang lengkapnya jawaban dan data.

Demografi responden menunjukkan 62 laki-laki dan 43 perempuan. Masa kerja karyawan yang kurang dari 1 tahun tidak memenuhi kriteria sebanyak 9 responden, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Riwayat pendidikan terdiri atas SMA sebanyak 33

responden, Akademi sebanyak 20 dan Sarjana sebanyak 21 responden. Selanjutnya ada 2 responden yang mengisi lain-lain, yaitu berpendidikan SMP. Usia responden kurang dari 21 tahun sebanyak 32 responden dan selebihnya lebih dari sama dengan 21 tahun.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa, variabel perilaku kewargaan organisasional dan *self-efficacy* (SE) menunjukkan valid dengan faktor *loading* diatas 0,40. Sedangkan variabel kecerdasan emosional (EQ) juga menunjukkan valid, tetapi beberapa item pertanyaan kuisisioner dikeluarkan, karena mempunyai *loading* di bawah 0,40. Lebih lanjut, item pertanyaan kuisisioner yang dikeluarkan yaitu EQ3 dan EQ4. Hal ini sesuai dalam pengukuran *convergent validity* suatu instrumen riset dapat diterima jika nilai *loading* setiap item atau indikator terhadap variabel yang diukurnya adalah $\geq 0,4$ dan *loading* tidak lebih dari 1 (satu) faktor Hair *et al.* (2006).

Uji reliabilitas dari setiap instrumen dilakukan untuk melihat konsistensi internal penelitian ini. Konsistensi internal suatu alat ukur adalah homogenitas suatu alat ukur untuk mengukur suatu konstruk (Sekaran, 2000). Hasil ini menunjukkan bahwa, keseluruhan konstruk memberikan nilai *Cronbach Alpha* antara rentang 0,7 sampai 0,9. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Nunnally, 1967). Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa, variabel variabel perilaku kewargaan organisasional, *self-efficacy* (SE), dan variabel kecerdasan emosional (EQ) secara berturut-turut sebesar 0,960, 0,925 dan 0,902. Hasil pengujian instrumen pada penelitian ini dapat disimpulkan alat pengukurannya reliabel, karena terletak pada rentang 0,7 sampai 0,9.

Hasil Diskriptif Statistik

Tabel 1 menunjukkan *mean*, dan korelasi variabel-variabel penelitian. *Mean* kecerdasan emosional (EQ) sebesar 3,98, *self-efficacy* (SE) sebesar 3,97, dan perilaku kewargaan organisasional (OCB) sebesar 3,75, sehingga semua variabel menunjukkan nilai di atas rata-rata. Tabel 4.2 juga menunjukkan koefisien korelasi antar variabel. Semua koefisien variabel korelasi positif. Hal mengindikasikan bahwa, korelasi antar variabel berpengaruh secara langsung.

Tabel 1
Deskriptif Statistik

Variabel	Mean	Koefisien Korelasi		
		EQ	SE	OCB
EQ	3.98	1		
SE	3.97	0.825**	1	
OCB	3.75	0.878**	0.512**	1

** $p < 0,01$; N = 96

Sumber: data diolah

Analisis Regresi

Uji hipotesis difokuskan pada koefisien beta, t-test dan *p-value*, untuk menguji dan menganalisis pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dan variabel bebas terhadap variabel terikat dengan variabel moderasi, serta kekuatan pengaruhnya dimasing-masing konstruk. Lebih lanjut, F-test anova, R dan R-square untuk menganalisis pada pengaruh variabel-variabel. Analisis beta dibentuk pada pengaruh variabel terikat dan variabel bebas. Jika koefisien beta dikatakan positif, variabel bebas mempunyai pengaruh positif pada variabel terikat. Sebaliknya, jika koefisien beta dikatakan negatif, variabel bebas mempunyai pengaruh negatif pada variabel terikat. Analisis dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar $< 0,05$.

Tabel 2 menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh pada perilaku kewargaan organisasional (OCB) ($\beta = 1,015$; $t = 17,807$; $p < 0,05$), hal ini berarti H1 didukung.

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional, *Self-efficacy*, dan Perilaku Kewargaan Organisasional

Variabel bebas	Variabel terikat		
	OCB		
	β	t	Sig.(P)
Hipotesis 1			
EQ	1,015	17,807	0,000
R			0,771
R ²			0,769
F			317,105
Hipotesis 2			
EQ	0,725	6,595	0,000
SE	1,646	14,570	0,000
MODERASI	0,001	0,034	0,973
R			0,913
R ²			0,910
F			320,042

Sumber: data diolah

Tabel 2 juga menunjukkan pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional dengan *self-efficacy* sebagai variabel moderasi. Efek moderasi *self-efficacy* pada pengaruh kecerdasan emosional (EQ) pada perilaku kewargaan organisasional menunjukkan hasil yang tidak signifikan ($\beta = 0,001$; $t = 0,034$; $p > 0,05$). Ini berarti H2 tidak didukung, karena prosedur Baron dan Kenney (1986) tidak terpenuhi.

Tabel 2 juga menunjukkan variasi perilaku kewargaan organisasional yang dapat dijelaskan variabel-variabel bebas dan moderasi. Variasi perilaku kewargaan organisasional (OCB) dijelaskan oleh kepemimpinan transformasional (KT) sebesar 0,76%, sedangkan 0,24%

dijelaskan oleh faktor lain. Lebih lanjut, ketika *self-efficacy* (SE) dimasukkan dalam persamaan, variasi perilaku kewargaan organisasional (OCB) dijelaskan 2 variabel bebas sebesar mencapai 0,91%, sedangkan 0,9% dijelaskan oleh faktor lain. Rangkuman hipotesis ditunjukkan tabel 3.

Tabel 3
Rangkuman Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	Pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional (H1)	Didukung
2.	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasional yang dimoderasi oleh <i>self-efficacy</i> (H2)	Tidak didukung

Sumber: data diolah

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan menguji efek moderasi *self-efficacy* pada pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional.

Pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional (H1) berpengaruh signifikan. Hasil ini mendukung Dyne, (1995) yang menunjukkan bahwa, perilaku kewargaan organisasional lebih didorong motif afiliasi yaitu membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Motif afiliasi dipandang sebagai komitmen terhadap pemberian pelayanan orang lain. Motif ini cenderung dimiliki oleh pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang menonjol. Eastman (1994) menyatakan bahwa, motif perilaku kewargaan organisasional karena motif altruistik. Motif ini menekankan pada keinginan berbagi keahlian dalam membantu orang lain. Kemampuan ini merupakan bagian dari dimensi dalam kecerdasan emosional seperti ketrampilan

sosial. Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial dan berinteraksi dengan lancar serta menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi orang lain.

Efek moderasi *self-efficacy* pada pengaruh kecerdasan pada perilaku kewargaan organisasional (H2) tidak signifikan. Hasil ini tidak mendukung Luthans, et al., (1998) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* yang tinggi dapat meningkatkan perilaku yang efektif dalam organisasi. Hal ini tentunya mendukung pernyataan Badura dalam Luthans (2006) menyatakan bahwa, *self-efficacy* bersifat karakter, yaitu sifat ini bisa muncul pada seorang pegawai karena adanya sebuah pengkondisian dalam organisasi. Pengkondisian ini bisa berbentuk tugas yang rumit dengan *support* yang tinggi ataupun dengan pelatihan-pelatihan. Selain itu, Kerr dan Jermier (1978) dalam Podsakoff, MacKenzie, & Bommer, (1996) menyatakan bahwa, satu alasan yang memperlemah dalam memprediksi perilaku kewargaan organisasional, karena faktor situasional, seperti karakteristik individu, tugas dan organisasi. Selain itu, perilaku kewargaan organisasional disebabkan faktor tidak situasional juga, seperti sifat kepribadiannya (Organ, 1995). Hal ini mengindikasikan bahwa, perilaku kewargaan organisasional muncul karena situasi maupun non situasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengajukan 2 (dua) hipotesis, tetapi 1 (satu) hipotesis tidak terdukung. Pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional didukung. Hasil ini mendukung penelitian Hasil ini mendukung Dyne, et al., 1995 yang menunjukkan bahwa, perilaku

kewargaan organisasional lebih didorong motif afiliasi yaitu membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Motif afiliasi dipandang sebagai komitmen terhadap pemberian pelayanan orang lain. Motif ini juga dimensi dari motif altruistik dari perilaku kewargaan organisasional.

Efek moderasi *self-efficacy* pada pengaruh kecerdasan emosional pada perilaku kewargaan organisasional tidak didukung. *Self-efficacy* bersifat karakter, yaitu sifat ini bisa muncul pada seorang pegawai karena adanya sebuah pengkondisian dalam organisasi. Pengkondisian ini bisa berbentuk tugas yang rumit dengan *support* yang tinggi ataupun dengan pelatihan-pelatihan dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, 2008, Pengaruh Faktor Sosial dan Situasional pada perilaku Kewargaan Organisasional, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Allen dan M. C. Rush, 1998, The effect of organizational citizenship behavior on performance judgements: Field study and a laboratory experiment, *Journal of Applied Psychology*, 83: 247-260.
- Badura, 1997, *Social Learning Theory*, New Jersey: Prectice Hall Inc.
- Baron dan Keney, 1986, The moderator – mediator variable distinction in Social Psychological research, Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*

- Bateman dan Organ, 1998, Job Satisfaction and Good Soldier: The Leadership Between affect and Employee Citizenship, *Academy Management Journal*
- Born, Ralf, dan Jerusalem, 1995, The General self-efficacy scale, *Indonesia Adaptation*.
- Cooper dan Sceindler, 2006, Metode Penelitian Bisnis Ekonomi, *Salemba empat*.
- Dyne, Cummings, and Park, 1995, Extra-role behavior: In pursuit of construct anddefinitional clarity, *Research in Organizational Behavior*
- Eastman, 1994, In The Eyes of The Beholder: An Attributional Approach to Integration and Organizational Citizenship Behavior, *Academyof Management Journal*.
- Goleman, D., 1995, Emotional Intelegence, *Bantam Books*, New York.
- Goleman, D., 1998, Working with Emotional Intelegence, *Bantam Books*, New York.
- Gardner, 1983, Frames of Mind: The Theory Multiple Itelegence, *Basic Books*, New York
- Ghozali, 2006, *SPSS Multivariate*, Badan Penerbit UNDIP.
- Hinkin dan Tracey,1994, Transformational Leadership in the hospital industry, *Hospital research Journal*.
- Hair, 2006, Data Analysis Multivariate, Prentice Hall
- Helmi dan Ifham, 2002, Hubungan kecerdasan emosi dengan kewirausahaan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*
- Ishak, 2003, Kecerdasan Emosi danhubungannya dengan nilai kerja, *Jurnal Teknologi*
- Jordan, 2002, Emotional intelegency as a Moderator of Emotional and behavior reaction, *Academy of Management Review*.
- Lhutans, 2005, Organizational Behavior, McGraw-Hill, Company.
- Lowe dan Kroek, 1996, Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: A Meta-Analysis review of MLQ Literature, *The Leadership Quartey*
- Murphy, Anthanasau dan King, 2001, Job Satisfaction and organizational citizenship behavior, *Journal Managerial Psychology*
- Mark, 1998, Workplace Adjustment of Hongkong Migrant supervisor, *Autralian Psychology*.
- Morisson, 1994, The definition and OCB: the importance the employee perspective, *Academy Management journal*.
- Mayer dan Schoorman, 1995, An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy Management Journal*

- Mathieu & Zajac, 1990, A review and meta-analysis of antecedents and correlates and consequences of organizational commitment, *Psychol Bull*
- Niehoff dan Moorman, 1993, Justice as Mediator of the relation between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, *Academy Management Journal*.
- Pamela, 2002, Creative Self-Efficacy: Its potential antecedents and Relationship to Creative Performance, *Academy of Management Journal*.
- Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000, organizational citizenship behavior and Quantity and Quality of work group performance, *Journal Applied Psychology*
- Podsakoff, Mackenzie dan Bommer, 1996, Transformational leader behavior and substitutes for leadership as determinant of employee satisfaction, commitment, trust, and OCB, *Journal of Management*
- Quinn dan Shepard, 1974, Quality of employment survey, *Survey Research Center*.
- Slovey dan Mayer, 2007, Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality, *Academy of Management Journal*.
- Singh, 2000, Performance productivity and quality of frontline employees in service organization, *Journal Mark*.
- Uma Sekaran, 2006, *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*, Salemba Empat.