

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* PADA PEGAWAI PENGADILAN AGAMA**

**SUMBER KELAS 1A**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ekonomi Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**SAGITA**

**NIM. 200111018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL**  
**TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA**  
**PEGAWAI PENGADILAN AGAMA SUMBER KELAS 1A**

**SAGITA**

**NIM. 200111018**

Cirebon, 22 Agustus 2024

Disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing I



**Ali Jufri, S.E., M.M.**  
NIDN. 0425018205

Pembimbing II



**Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M.**  
NIDN. 0408079101

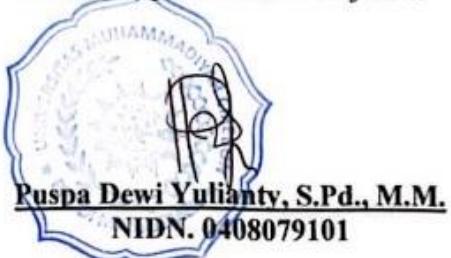
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Asep Gunawan, M.Si.**  
NIDN. 0008086601

Ketua Program Studi Manajemen



**Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M.**  
NIDN. 0408079101

LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI  
PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA  
PEGAWAI PENGADILAN AGAMA SUMBER KELAS 1A

SAGITA

200111018

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 22 Agustus 2024

1. Ali Jufri, S.E., M.M.  
NIDN. 0425018205  
Pembimbing I
2. Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M.  
NIDN. 0408079101  
Pembimbing II
3. Dr. Asep Gunawan, M.Si.  
NIDN. 0008086601  
Penguji I
4. Risdianto, S.E., M.M.  
NIDN. 0410037602  
Penguji II

( ..... )  
  
( ..... )  


( ..... )  
  
( ..... )  


Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Cirebon

Mengetahui,

  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
  
Dr. Asep Gunawan, M.Si.  
NIDN. 0008086601

  
Ketua Program Studi Manajemen  
  
Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M.  
NIDN. 0408079101

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sagita

NIM : 200111018

Tempat dan Tanggal Lahir : Cirebon, 28 Februari 2002

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyusun skripsi dengan judul PENGARUH BEBAN KERJA DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI PENGADILAN AGAMA  
SUMBER KELAS 1A.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berkalu dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggar terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 28 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Sagita

## **MOTTO DAN PERSEMPAHAN**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah, 94 : 5-6)

“Jangan pernah takut untuk bermimpi besar,  
karena dalam mimpi besar terdapat kekuatan untuk mewujudkannya.”

(B.J. Habibie)

“Sekeras apapun aku berjuang jika tanpa doa,  
aku tak akan sampai pada titik itu.”

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah  
dan taufik-Nya sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang  
sehingga bisa ada di titik ini dan orang tua tercinta serta keluarga atas segala doa,  
pengorbanan, dukungan, serta kasih sayang yang luar biasa. Terimakasih atas  
semua pengorbanan dan jasa yang telah kalian berikan. Saya sangat menyayangi  
kalian lebih dari apapun.

**Sagita**

**NIM. 200111018**

**Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) pengaruh negatif beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A (2) pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 Pegawai Negeri Sipil Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan memberikan pengaruh sebesar 42,5% sedangkan sisanya 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan memberikan pengaruh sebesar 32,8% sedangkan sisanya 67,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*

**Sagita**

**NIM. 200111018**

***The Influence of Workload and Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior in Employees Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A***

***ABSTRACT***

*This research was conducted to determine (1) the negative influence of workload on organizational citizenship behavior in employees Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A (2) the positive influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior in employees Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A. The research approach used in this research is a quantitative approach. The sample in this study was 45 Civil Servants Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a Likert scale. The analysis technique used is simple linear regression with the help of SPSS 25. The results of the research show that partially the workload variable has a negative and significant effect on organizational citizenship behavior with a significance of  $0.000 < 0.05$  and has an influence of 42.5% while the remainder is 57.5 % influenced by other variables. And the emotional intelligence variable has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior with a significance of  $0.000 < 0.05$  and has an influence of 32.8% while the remaining 67.2% is influenced by other variables not examined in this research.*

***Keywords : Workload, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A”**. Skripsi ini dibuat dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menemukan banyak hambatan dan kendala yang dihadapi. Namun, berkat bantuan doa, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Dengan demikian, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT sang pencipta dan pemilik segalanya. Atas rahmat, hidayah, karunia, dan ridho-Nya penyusunan skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita ikuti teladannya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada beliau, keluarga, para sahabatnya dan para pengikutnya sampai akhir zaman.
3. Arif Nurudin, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Cirebon.
4. Dr. Asep Gunawan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
5. Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.

6. Ali Jufri, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan semangat positif selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan semangat positif selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Jajaran Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon atas ilmu yang telah diberikan.
9. Moh. Kosasih, S.H selaku Kasubag Kepegawaian & Ortala, dan seluruh pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A yang telah memberikan izin, dan membantu dalam penelitian ini.
10. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Asrudin dan Ibunda Suhaeni yang selalu menjadi penyemangat dan sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, sehingga saya bisa berada dititik ini. I love you more more more.
11. Kedua kakak cantik saya, Siska dan Amaliya terimakasih atas semua dukungan, semangat, dan segala bantuan baik moril maupun materil yang telah semua berikan kepada saya.
12. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani selama masa perkuliahan Putri Restiyani dan Vika Sulistia yang selalu memberikan semangat, membantu, dan memotivasi saya dalam penyusunan skripsi ini.

13. Kepada teman-teman angkatan tahun 2020 yang telah sama-sama berusaha untuk sampai pada tahap ini, kalian luar biasa.
14. Kucing-kucingku yang selalu menemani pada proses penggerjaan skripsi, meski sedikit mengganggu tapi heningnya malam menjadi hangat karena suaranya yang selalu meminta saya untuk mengelus bulu lebatnya.
15. Semua pihak lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, semoga Allah memberikan balasan pahala yang berlimpah.
16. Terakhir untuk diriku sendiri Sagita. Sebagai anak perempuan dan anak terakhir terimakasih sudah mau bertahan dan memilih berusaha meskipun banyak kesempatan untuk menyerah. Masih banyak keinginan yang belum terwujud dan semoga tetap memilih berusaha mewujudkannya tanpa menyerah. Apapun kurang dan lebihmu tetap bahagia dibelahan bumi manapun, tetap lakukan perayaan dan tetap berusaha injakan kaki ke tempat-tempat impian. Selalu bersyukur dan libatkan Allah SWT dalam hal apapun.

Peneliti sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan penelitian dengan topik dan sudut pandang yang berbeda. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Cirebon, Mei 2024

Sagita

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Uraian Teori .....	17
2.3 Kerangka Berpikir .....	36
2.4 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>

3.1 Metode Penelitian .....	40
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	56
4.3 Pembahasan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel I-1 Data Absensi Pegawai .....	4
Tabel I-2 Hasil Pra Survey <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	6
Tabel I-3 Keadaan Perkara di Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A .....	7
Tabel I-4 Penerimaan Perkara di Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A .....	8
Tabel I-5 Hasil Pra-Survey Kecerdasan Emosional .....	9
Tabel II-1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel III-1 Operasional Variabel .....	42
Tabel III-2 Data Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A .....	44
Tabel III-3 Waktu Penelitian .....	45
Tabel III-4 Skala Likert .....	47
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	56
Tabel IV-5 Kategorisasi Distribusi Frekuensi .....	57
Tabel IV-6 Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja .....	57
Tabel IV-7 Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional .....	59
Tabel IV-8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	61
Tabel IV-9 Uji Validitas .....	64
Tabel IV-10 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	65
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....	66
Tabel IV-11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....	66
Tabel IV-12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	66

Tabel IV-13 Uji Normalitas .....	67
Tabel IV-14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X <sub>1</sub> .....	68
Tabel IV-15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana X <sub>2</sub> .....	69
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi X <sub>1</sub> .....	70
Tabel IV-17 Hasil Uji Koefisien Determinasi X <sub>2</sub> .....	71
Tabel IV-18 Hasil Uji T Beban Kerja (X <sub>1</sub> ) .....	72
Tabel IV-19 Hasil Uji T Kecerdasan Emosional (X <sub>2</sub> ) .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II-1 Kerangka Berfikir .....	39
-------------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu unsur utama yang penting dalam sebuah perusahaan yaitu sumber daya manusia (SDM), hal ini dibuktikan melalui SDM yang berperan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dapat mencapai tujuan. Organisasi yang baik membutuhkan pegawai yang bersedia melakukan sesuatu yang tidak hanya sekedar dari tugas yang diberikan. Dalam dunia kerja sekarang ini *jobdesk* pekerjaan harus lebih sering dikerjakan dalam sebuah kelompok atau team dan bersifat fleksibilitas. Fleksibilitas berperan sebagai kunci dalam dunia kerja yang dinamis dan dihubungkan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) atau perilaku kewarganegaraan organisasi (Ristiarli & Nugroho, 2024).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan sukarela yang dilakukan oleh pegawai yang bermanfaat bagi organisasinya tetapi tidak secara eksplisit diwajibkan sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka (Widarko & Brotosuharto, 2022). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merujuk pada kontribusi individu yang melebihi kewajiban pekerjaan dilingkungan kerja (Fitriastuti, 2013 dalam Wahyuningsih dkk., 2023). OCB dapat mencakup membantu rekan kerja dalam mengerjakan tugas, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, menyarankan cara untuk meningkatkan proses organisasi, dan menunjukkan sikap positif terhadap organisasi (Bogler & Somech, 2023).

Selain itu, OCB bisa menjadi sangat penting selama perubahan atau krisis organisasi. Pegawai yang berpartisipasi dalam OCB dapat membantu menjaga stabilitas dan kelangsungan organisasi serta menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas terhadap organisasi (De Clercq & Pereira, 2022). Ketika dalam sebuah organisasi terdiri dari orang-orang yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang kuat, maka dapat diprediksi bahwa organisasi tersebut akan mampu menjawab tantangan-tantangan yang muncul akibat perubahan lingkungan, dari dalam maupun dari luar organisasi (Jufrizen & Rosalia, 2022).

Menurut pendapat para ahli dan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi OCB, diantaranya adalah beban kerja (Amruth & Kumar, 2019); dan kecerdasan emosional (Jung dan Hye, 2012 dalam Wahyuningsih dkk., 2023). Individu akan kesulitan dalam membantu orang lain secara sukarela ketika sudah mengalami beban yang terlalu berat dengan tanggung jawab yang diembannya sendiri (Amruth & Kumar, 2019). Individu dengan kondisi beban kerja tinggi cenderung merespon dengan menggunakan energi yang besar, sehingga individu tersebut mempunyai sedikit energi atau perhatian untuk digunakan melakukan pekerjaan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal (Pooja, De Clercq, & Belausteguigoitia, 2016 dalam Syafitri, 2023). Hal ini menunjukkan semakin banyak beban kerja yang dihadapi individu akan menurunkan sikap OCB karena individu lebih fokus pada tugas tanggung jawab yang diembannya dibandingkan membantu orang lain.

Selain beban kerja, kecerdasan emosional yang baik juga dapat mendukung tumbuh kembang pegawai. Kecerdasan emosional menjadi elemen krusial dalam meningkatkan tingkah laku OCB, sebab pegawai yang memiliki

pemahaman dan pemanfaatan yang efektif terhadap emosi dianggap mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan perilaku OCB di antara pegawai (Jung dan Hye, 2012 dalam Wahyuningsih dkk., 2023). Orang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi pandai memahami dan mengelola emosi orang lain dan juga emosinya sendiri. Kumari et al., (2022) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional akan membantu menyelesaikan masalah pribadi dengan rekan kerja dan memainkan peran penting dalam meningkatkan OCB.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh ((Amruth & Kumar, 2019), (Pooja, De Clercq, & Belausteguigoitia, 2016 dalam Syafitri, 2023), (Jung dan Hye, 2012 dalam Wahyuningsih dkk., 2023), (Kumari et al., 2022)) hanya membahas terkait *organizational citizenship behavior* dari sisi perilaku sukarela pegawai yang membantu rekan kerja dan perilaku pegawai yang senantiasa menjaga hubungan baik antar pegawai saja. Namun masih jarang sekali penelitian yang membahas terkait *organizational citizenship behavior* dari sisi perilaku pegawai yang secara konsisten melebihi ekspektasi organisasi, perilaku pegawai yang menerima atau menoleransi keputusan atau kondisi organisasi, dan perilaku pegawai yang peduli terhadap keberlangsungan organisasi.

Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A merupakan instansi pemerintah dilingkungan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung RI, dengan tugas dan wewenang berupa memeriksa, mengadili, memutus, dan menyelesaikan perkara-perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang: perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah dan ekonomi syariah sebagaimana diatur dalam pasal 49 Undang-Undang Nomor 3

Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.

Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat pencari keadilan baik untuk masyarakat umum maupun untuk masyarakat khusus. Sesuai dengan salah satu misi Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A yaitu memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan, maka bagi masyarakat kaum retan yang akan datang ke Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A akan mendapatkan pelayanan akan mendapatkan pelayanan prioritas dengan mendapatkan kartu pelayanan Prioritas.

Perilaku OCB dibutuhkan pada instansi pemerintahan, karena dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Pegawai yang mempunyai OCB maka akan terlibat bersama-sama yaitu dengan berusaha menciptakan kondisi kerja yang ideal agar tercipta suasana yang mendukung bagi upaya pencapaian tujuan yang diharapkan. Terdapat kelemahan aplikasi OCB pegawai pengadilan agama sumber, yaitu tingkat kedisiplinan yang rendah ditunjukkan dari tingkat keterlambatan. Hal tersebut dapat dilihat dari data absensi pegawai pada tabel berikut :

**Tabel I-1**  
**Data Absensi Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**  
**Tahun 2024**

<b>Bulan</b>	<b>v</b>	<b>Frekuensi Keterlambatan</b>					<b>Total</b>
		<b>tl1</b>	<b>tl2</b>	<b>tl3</b>	<b>tl4</b>	<b>Thm</b>	
Januari	32	10	-	1	-	5	48
Februari	38	3	1	3	-	-	45
Maret	36	6	1	1	1	-	45
Jumlah (orang)	106	19	2	5	1	5	138
Persentase (%)	76,8%	13,8%	1,5%	3,6%	0,7%	3,6%	100%

**Sumber : Pengadilan Agama Sumber**

Keterangan :

v : Datang tepat waktu

tl1 : Terlambat 1 S.D 30 Menit

tl2 : Terlambat 31 S.D 60 Menit

tl3 : Terlambat 61 S.D 90 Menit

tl4 : Terlambat > 90 Menit

thm : Tidak mengisi daftar hadir (masuk)

Tabel I-1 di atas menunjukkan adanya keterlembatan masuk kerja pegawai selama bulan Januari – Maret 2024. Frekuensi keterlembatan 1 S.D 30 menit pada bulan Januari 10 orang, Februari 3 orang dan Maret 6 orang, dengan total persentase sebesar 13.8% (19 orang). Frekuensi keterlambatan 31 S.D 60 menit pada bulan Februari 1 orang dan Maret 1 orang, dengan persentase sebesar 1.5% (2 orang). Frekuensi keterlembatan 61 S.D 90 menit pada bulan Januari 1 orang, Februari 3 orang dan Maret 1 orang, dengan persentase sebesar 3.6% (5 orang). Frekuensi keterlembatan lebih dari 90 menit pada bulan Maret 1 orang dengan persentase sebesar 0,7%. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan adanya gejala penurunan dimensi *conscientiousness* yang rendah dari perilaku OCB para pegawainya. Dimana salah satu contoh perilaku dimensi *conscientiousness* yaitu berdisiplin waktu dalam hal kehadiran. Untuk mengetahui gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kalas 1A, peneliti melakukan pra survey terhadap 30 pegawai yang dapat dilihat hasilnya pada tabel I-2 sebagai berikut :

**Tabel I-2****Hasil Pra Survey *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai****Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

No.	Pernyataan	Jumlah Pegawai	Jawaban	
			Ya	Tidak
1.	Saya selalu membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya	30 (100%)	13 (43,3%)	17 (56,7%)
2.	Saya selalu tiba lebih awal di kantor agar dapat bersiap melakukan pekerjaan	30 (100%)	26 (86,7%)	4 (13,3%)
3.	Saya tidak pernah mengeluh terhadap kondisi kerja yang kurang ideal	30 (100%)	10 (33,3%)	20 (66,7%)
4.	Saya bersikap terbuka ketika ada rekan kerja yang mempunyai masalah	30 (100%)	18 (60%)	12 (40%)
5.	Saya selalu berpartisipasi dalam setiap kegiatan organisasi	30 (100%)	23 (76,7%)	7 (23,3%)

**Sumber : Data olahan pra-survey peneliti, 2024**

Berdasarkan tabel I-2 diatas, hasil pra-survey mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai Pengadilan Agama Sumber menunjukkan bahwa sebanyak 17 (56,7%) pegawai tidak ikut serta membantu dalam menyelesaikan tugas rekan kerjanya karena pegawai telah mempunyai pekerjaan masing-masing. Dan 20 (66,7%) pegawai Pengadilan Agama Sumber kurang memiliki kesediaan untuk tidak mudah mengeluh terhadap keadaan kurang ideal di instansi. Maka dapat diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai Pengadilan Agama Sumber belum optimal, yang

disebabkan oleh kurangnya rasa kesukarelaan dalam membantu pekerjaan diluar pekerjaan utama meskipun tidak ada penghargaan dari instansi atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Berdasarkan Rencana Strategis (Restra) Pengadilan Agama Sumber Tahun 2020-2024 menyebutkan yang menjadi kelemahan Pengadilan Agama Sumber terletak pada aspek sumber daya manusia aparatur peradilan yang menegaskan kurangnya pegawai pada Pengadilan Agama Sumber, karena banyak pegawai yang mendapatkan promosi dan mutasi ke Pengadilan lain, juga ada yang pensiun dan meninggal dunia. Didukung dengan hasil wawancara Kasubag Kepegawaian dan Tata Laksana Pengadilan Agama Sumber menyatakan banyaknya jumlah perkara yang masuk setiap harinya tidak sesuai dengan jumlah pegawai di Pengadilan Agama Sumber. Hasil wawancara dan berdasarkan Restra 2020-2024 menyatakan keterbatasan jumlah pegawai memberikan dampak pada tingginya beban kerja pegawai mengakibatkan sisa perkara yang meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah perkara yang harus diselesaikan.

**Tabel I-3**

**Keadaan Perkara di Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

**Tahun 2020-2023**

Tahun	Sisa tahun lalu	Masuk	Putus	Sisa
2020	763	8.043	8.315	491
2021	491	8.485	8.620	356
2022	356	8.484	8.529	311
2023	311	8.245	7.382	445

**Sumber : Laporan Tahunan Pengadilan Agama Sumber**

Tabel I-3 di atas menunjukkan keadaan perkara di Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A pada tahun 2020-2023 bahwa terdapat perkara yang belum diputus pada tahun yang bersangkutan. Banyaknya jumlah perkara yang masuk ditambah dengan sisa perkara yang belum diputus pada tahun sebelumnya membuat pekerjaan pegawai semakin banyak.

**Tabel I-4**

**Penerimaan Perkara di Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

**Tahun 2022-2023**

No.	Tahun	Jumlah Penerimaan Perkara/bulan											
		Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	2022	937	624	780	379	811	820	678	808	738	686	685	513
2	2023	803	630	584	283	1067	678	820	757	590	860	734	533

**Sumber : Laporan Tahunan Pengadilan Agama Sumber**

Berdasarkan tabel I-4 menunjukkan bahwa pada bulan Januari 2022 dan Mei 2023 adalah dua bulan yang mencatat penerimaan perkara terbanyak. Sebanyak 937 perkara diterima pada bulan Januari 2022 dan sebanyak 1067 diterima pada bulan Januari 2023. Kondisi seperti ini membuat pegawai harus bekerja lebih keras. Hasil wawancara dengan Kasubag Kepegawaian dan Tata Laksana menyatakan bahwa beban kerja yang dirasakan para pegawai sehari-hari berlebih. Ketika jam kerja usai beberapa pegawai masih tetap berada dikantor sampai malam hari karena ada pekerjaan yang belum terselesaikan. Banyaknya pekerjaan dan jumlah sumber daya manusia yang kurang membuat pegawai sering lembur.

Selain itu, pada Pengadilan Agama Sumber ditemukan gejala belum optimalnya kecerdasan emosional pada beberapa pegawai. Untuk mengetahui

tingkat kecerdasan emosional pada pegawai Pengadilan Agama Sumber, maka dilakukan pra-survey yang hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel I-5**

**Hasil Pra-Survey Kecerdasan Emosional Pada Pegawai Pengadilan Agama**

**Sumber Kelas 1A**

No.	Pernyataan	Jumlah Pegawai	Jawaban	
			Ya	Tidak
1.	Saya telah mengenali emosi diri yang dirasakan ketika melakukan pekerjaan	30 (100%)	25 (83,3%)	5 (16,7%)
2.	Saya mampu mengelola emosi ketika dalam keadaan rumit	30 (100%)	11 (36,7%)	19 (63,3%)
3.	Saya mampu memotivasi diri sendiri ketika gagal dalam pekerjaan	30 (100%)	22 (73,3%)	8 (26,7%)
4.	Saya mampu memahami berbagai hal dari sudut pandang orang lain	30 (100%)	14 (46,7%)	16 (53,3%)
5.	Saya mampu membangkitkan inspirasi kepada rekan kerja yang lain	30 (100%)	20 (66,7%)	10 (33,3%)

**Sumber : Data olahan pra-survey peneliti, 2024**

Berdasarkan tabel I-5 menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional pada pegawai Pengadilan Agama sumber masih kurang, dapat dilihat terdapat 19 (63,3%) menyatakan bahwa masih terdapat pegawai yang belum mampu mengelola emosi sehingga dapat berpengaruh terhadap kerjasama tim. Serta 16 (53,3%) pegawai kurang mampu memahami berbagai hal dari sudut pandang orang lain.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan terjadinya *research gap* pada penelitian ini mengenai hubungan antar variabel, yaitu Menurut Herawati dkk., (2021) menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Syafitri (2023); dan Rahayu (2023) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*. Ristiarli & Nugroho (2024) mengungkapkan dalam penelitiannya, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Peneliti lain yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap OCB diantaranya: Wahyuningsih dkk., (2023); Fari dkk., (2023); dan Younas et al., (2023). Tetapi hasil penelitian yang berbeda dibuktikan oleh Fatmawati & Azizah (2022) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Perbedaan yang terjadi pada penelitian sebelumnya terkait hubungan variabel-variabel di atas menjadi penyebab hal tersebut untuk perlu dilakukan penelitian kembali.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut :

1. Belum optimalnya perilaku *organizational citizenship behavior* pada pegawai seperti masih adanya pegawai yang terlambat setiap bulannya.
2. Masih tingginya beban kerja yang dirasakan oleh pegawai.
3. Belum optimalnya pengelolaan emosi diri dari setiap pegawai terutama saat menghadapi permasalahan yang rumit.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini didasarkan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu yang ada pada peneliti. Maka peneliti memfokuskan dan membatasi masalah penelitian ini mengenai beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negatif beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif terhadap berbagai pihak. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan wawasan yang lebih luas, serta peneliti dapat mengaplikasikan antara teori yang sudah didapat selama di bangku perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan masukan tambahan bagi instansi dalam menyikapi masalah tenaga kerja yang menyangkut beban kerja, kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behavior*.

### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

**Tabel II-1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Peneliti (Tahun)</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Syafitri, S. I. (2023)	The Influence of Workload, Work Culture, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviour at PT Bank Sumut	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seseorang yang sudah mempunyai beban kerja yang terlalu banyak, maka orang tersebut akan berperilaku individual dengan fokus pada pekerjaannya sendiri karena harus menyelesaikannya dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Jadi, kecil kemungkinannya untuk bisa membantu rekan kerjanya atau perilaku ini disebut dengan OCB.
2.	Herawati, J., Kurniawan, I. S., & Azhari, L. (2021)	The Impact of Workload, Organizational Culture, and Motivation for Organizational Citizenship Behavior that is Mediated by Loyalty	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang terdistribusi dengan baik membuat karyawan merasa lebih bahagia dalam menerima tanggung jawab, nyaman dengan siklus kerja yang terstruktur, dan mampu menerima pekerjaan tambahan di luar beban yang ditanggungnya. Selain itu, karyawan masih mempunyai kesempatan untuk dapat mengerjakan tugas lain dan dapat membantu rekan kerjanya sebagai bentuk sikap OCB.
3.	Fari, Y. R., Abrian, Y., & Adrian, A.	Pengaruh <i>Adversity Quotient</i> Dan <i>Emotional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang cerdas secara emosional akan menjadi

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2023)	<i>Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittingi</i>	individu yang patuh dan bertanggung jawab dalam bekerja yang dapat mengontrol dan mengelola emosinya serta menciptakan kehidupan sosial, bergaul dengan baik dengan rekan kerja dan orang lain di lingkungannya.
4.	Ristiarli, A. A., & Nugroho, N. E. (2024)	Pengaruh <i>Job Embeddedness, Emotional Intelligence</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan PT. Nusantara Mobil International	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat emotional intelligence maka akan memberikan dampak positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB), seperti meningkatkan produktivitas rekan kerja manajer, mampu menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, dan dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
5.	Fatmawati, A., & Azizah, S. N. (2022)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen)	Hasil penelitian menunjukkan bahwapara pegawai BPS Kabupaten Kebumen sudah memiliki kemampuan dalam memotivasi diri dan kesadaran diri yang baik. Namun, hal tersebut belum mampu membuat pegawai untuk bisa memunculkan perilaku OCB dalam pelaksanaan organisasi. Sehingga dalam hal ini kecerdasan emosional belum mampu mempengaruhi <i>organizational citizenship behavior</i> pegawai BPS Kabupaten Kebumen.
6.	Wahyuningsih, S., Hadjar, S., & Istiqamah, N. (2023)	Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Perawat Di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas perawat dalam mengontrol dan merilis emosi yang baik dapat menggambarkan tingginya perilaku OCB, seperti kemampuan perawat untuk

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			memahami keperluan orang lain dan menunjukkan perhatian sosial (social awareness). Hal ini dapat dilihat dari perilaku kerja perawat yang saling memberikan dukungan dan menolong sesama rekan kerja yang memiliki problematika dalam pekerjaan dan bersedia untuk melakukan hal tersebut dengan penuh dedikasi (altruism).
7.	Hsieh, C., Li, H., Liang, J., & Chiu, Y. (2024)	Empowering teachers through principals' emotional intelligence: Unlocking the potential of organizational citizenship behavior in Taiwan's elementary schools	Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB guru dipengaruhi oleh EI kepala sekolah. Kepala sekolah dengan EI yang tinggi dalam memberikan dukungan efektif kepada guru dapat menumbuhkan lingkungan yang saling menghormati. Sehingga hal ini menumbuhkan kerja lembur yang lebih besar di kalangan guru, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk terlibat dalam OCB yang lebih proaktif,
8.	Rahayu, S. T. (2023)	Navigating Organizational Citizenship Behavior Among Seafarers: The Impact Of Leadership Style, Workload, and Training, With Integration Of Perceived Supervisor Support and Job Tenure	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika karyawan terlalu banyak bekerja, mereka mungkin menempatkan prioritas lebih tinggi pada tugas pekerjaan utama mereka dibandingkan pada OCB. Karyawan dengan beban kerja yang lebih besar mungkin memiliki lebih sedikit waktu dan energi untuk melakukan perilaku diskresi yang tidak terkait langsung dengan tanggung jawab pekerjaannya, seperti membantu rekan kerja atau menyarankan perbaikan.
9.	Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S.	The cross-cultural moderators of the influence of	Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu yang cerdas secara emosional mampu

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2020)	emotional intelligence on organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior	menggunakan kecerdasan emosional mereka untuk menumbuhkan pengaruh positif untuk menampilkan lebih banyak perilaku kewargaan organisasi.
10.	Younas, S., Mirza, F., Hafeez, N., & Ghafoor, M. M. (2023)	Emotional Intelligence: A Tool to Create Organizational Citizenship Behavior and Minimize Service Sabotage Behaviours in the Service Sector of Pakistan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional karyawan dapat mengelola emosi mereka sendiri dengan lebih nyaman dan juga lebih menerima emosi orang lain sehingga membuat mereka bersedia menjadi sukarelawan dan mengeluarkan upaya ekstra untuk meningkatkan kinerja organisasi.

## 2.2 Uraian Teori

### 2.2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Garay, 2006 dalam Djatola, 2022) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela seorang karyawan dimana karyawan tersebut ingin melakukan suatu tugas atau pekerjaan di luar tugas atau tanggung jawabnya untuk kemajuan dan keuntungan organisasinya. Senada dengan pendapat (Kharismansyah & Putra, 2020) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai atau *job description* dari seorang pegawai namun kegiatan yang dilakukan tersebut

berdampak baik karena mampu mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins, 2015 dalam Isyanto & Abrar, 2019). Ridwan et al., (2020) menjelaskan bahwa deskripsi pekerjaan organisasi tidak secara formal memuat OCB tetapi mendorong konteks kerja sosial-psikologis untuk memfasilitasi kinerja dan kesejahteraan tugas organisasi secara keseluruhan.

OCB adalah tindakan penuh kemauan dan tanpa paksaan oleh individu, tidak mendapatkan pengakuan secara langsung melalui bentuk penghargaan resmi, namun tetap memberikan kontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan (Triani dkk., 2020). OCB adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja dan sukses perusahaan (Purwanto dkk., 2019). Organisasi/perusahaan yang memiliki karyawan dengan perilaku OCB dapat secara efektif mencapai tujuannya, karena OCB memiliki banyak sekali manfaat (Ferdiansyah & Safitri, 2023). Hal ini melibatkan tindakan tambahan dalam lingkup pekerjaan yang melampaui persyaratan dasar pekerjaan dan melebihi kewajiban tugas yang telah ditetapkan (Amelia dkk., 2020).

Dari definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kegiatan atau perilaku karyawan yang mempunyai sikap sukarela dalam melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab mereka dan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga menggambarkan nilai tambah karyawan atau *added value* dari perilaku karyawan yang bersifat positif dan bermakna membantu.

### 2.2.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Organ, 2006 dalam Musyafidah, 2018) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut :

#### 1. Faktor Internal

##### a) Kepuasan Kerja

Ketika karyawan merasa dirinya puas lebih besar kemungkinan berbicara positif pada perusahaan, membantu orang lain atau rekan kerjanya, bekerja melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas atau pekerjaannya karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif.

##### b) Komitmen Perusahaan

Komitmen perusahaan adalah bagaimana seorang karyawan tetap ingin mempertahankan dirinya dalam sebuah perusahaan dengan menjalankan upaya untuk tujuan atau sasaran dari perusahaan. komitmen perusahaan ini terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan.

##### c) Kepribadian

Perbedaan kepribadian individu merupakan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* mereka. Terdapat 5 (lima) dimensi kepribadian yang terdiri dari kepribadian *extraversion*,

*agreeableness, conscientiousness, neuroticism, dan openness to experience.*

d) Moral Karyawan

Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Moral merupakan kewajiban seseorang terhadap masyarakat atau perusahaannya. Terdapat 3 (tiga) unsur moral yaitu kesadaran, kecintaan, dan keberanian.

e) Motivasi

Motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran perusahaan sebagaimana diprasyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Terdapat tiga karakteristik pokok dari motivasi yaitu usaha, kemauan, dan arah atau tujuan.

## 2. Faktor Eksternal

a) Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Terdapat 2 (dua) gaya kepemimpinan yaitu gaya kepemimpinan dengan orientasi tugas (*task oriented*) dan gaya kepemimpinan orientasi karyawan (*employee oriented*).

b) Kepercayaan Pada Pemimpin

Kepercayaan atau trust adalah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas, dan perhatian. Dalam konteks perusahaan, terdapat 3 (tiga) jenis kepercayaan seperti menurut di antaranya kepercayaan berdasarkan penolakan, pengetahuan, dan kepercayaan yang berbasis identifikasi.

c) Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan mengacu kepada makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan perusahaan dengan perusahaan lain. Budaya perusahaan adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota perusahaan. Terdapat karakteristik budaya perusahaan *innovation and risk taking* (inovasi dan pengambilan risiko), *attention to detail* (perhatian lebih pada proses), *outcome orientation* (orientasi pada hasil), *people orientation* (orientasi pada orang yang berada dalam perusahaan), *team orientation and aggreciveness* (orientasi tim dan kecekatan), dan *stability* (stabilitas kondisi perusahaan).

#### **2.2.1.2 Jenis-jenis *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Widyaningrum (2019), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. OCB-O adalah perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran ditempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. Dimensi: conscientiousness, civic virtue dan sportsmanship.

2. OCB-I adalah perilaku-perilaku secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, seperti membantu rekan yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian secara pribadi pada pegawai lain. Kedua bentuk perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari diskripsi pekerjaan yang resmi. Dimensi: altruism, courtesy, peacekeeping, dan cheerleading.

#### **2.2.1.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Widyaningrum (2019), manfaat yang bisa dirasakan suatu perusahaan dari adanya OCB adalah:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja

Pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalaninya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan Pegawai akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

2. OCB meningkatkan produktivitas pimpinan

Pegawai yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu pimpinan mendapatkan saran dan/atau umpan balik yang berharga dari Pegawai tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Pegawai yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong pimpinan terhindar dari krisis manajemen.

3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan

Jika Pegawai saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan, konsekuensinya pimpinan dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan. Pegawai yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari pimpinan sehingga pimpinan dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh pimpinan untuk melakukan tugas yang lebih penting. Pegawai lama yang membantu Pegawai baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Pegawai yang menampilkan perilaku *sportsmanship* akan sangat menolong pimpinan tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil Pegawai.

4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok

Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau pimpinan) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Pegawai yang menampilkan perilaku courtesy terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

5. OCB menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja

Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik

Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan Pegawai yang baik. Memberi contoh pada Pegawai lain dengan menampilkan perilaku sportsmanship (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

Membantu tugas Pegawai yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Pegawai yang conscientious cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

Pegawai yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Pegawai yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan diorganisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi. Pegawai yang menampilkan perilaku conscientiousness (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan.

#### **2.2.1.4 Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut (Organ, 1988 dalam Younas et al., 2023) terdapat dimensi dan indikator *Organizational Citizenship Behavior* antara lain:

##### **1. *Altruism***

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Indikatornya meliputi :

- a) Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk
- b) Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya

##### **2. *Conscientiousness***

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau

tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Seseorang yang sadar akan tanggung jawabnya secara sukarela mengambil tanggung jawab ekstra, tepat waktu, menempatkan kepentingan pada keterperincian dan kualitas tugas, dan secara umum mengerjakan di atas dan jauh melebihi panggilan tugas.

Indikatornya meliputi :

- a) Taat pada aturan organisasi
- b) Tepat waktu

### 3. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam Sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Indikatornya meliputi :

- a) Tidak mengeluh tentang segala sesuatu
- b) Tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya

### 4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain. Indikatornya meliputi :

- a) Mencegah timbulnya masalah terkait pekerjaan dengan rekan kerja

- b) Membantu memberi saran kepada rekan kerja yang kesulitan terkait masalah pekerjaan.

### 5. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Indikatornya meliputi :

- a) Mengikuti perubahan - perubahan dalam organisasi
- b) Terlibat dalam kegiatan organisasi

### **2.2.2 Beban Kerja**

Menurut Syafitri (2023) Beban kerja adalah tingkat keaktifan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu dan harus dilaksanakan oleh seorang individu, orang atau kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari, beban pekerjaan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Nurhasanah & Jufrizien (2022) mendefinisikan beban kerja sebagai sekumpulan aktivitas pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan target waktu yang telah diberikan perusahaan.

Menurut Fransiska & Tupti (2020) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang

disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejemuhan.

Menurut Harras et al., (2020) beban kerja merupakan tekanan yang menyebabkan seorang pegawai tidak fokus dalam bekerja dan merasakan tekanan. Beban kerja muncul karena terbatasnya kapasitas dan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tertentu. Oleh karena itu, beban kerja harus disesuaikan dengan kondisi mental dan fisik pegawai. Ada beberapa perilaku yang mengendalikan beban kerja dalam organisasi, yaitu etos kerja, perbedaan individu dan motivasi internal, tempat beban kerja, dan pertimbangan pekerjaan (Adiguzel & Kucukoglu, 2020).

Pemendagri Nomor 12 Tahun 2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*).

#### **2.2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Nabawi (2019) menyatakan beban kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

## 1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

a) Tugas

Tugas yang dilaksanakan yang bersifat fisik seperti tata ruang pekerjaan, tempat pekerjaan, alat dan sarana kantor, kondisi pekerjaan, dan lain lain, sedangkan tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas di dalam pekerjaan, tingkat kesulitan suatu pekerjaan yang dilakukan, tanggung jawab suatu pekerjaan yang dilakukan.

b) Organisasi kerja

Organisasi kerja seperti lama waktu suatu pekerjaan, waktu istirahat suatu pekerjaan, kerja digilir, pelemparan tugas dan kewenangan.

c) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja bisa memberikan beban tambahan kepada karyawan, ini sebagai berikut Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan pekerjaan psikologis dan lingkungan pekerjaan biologis.

## 2. Faktor Internal

Faktor tersebut yang berasal dari dalam tubuh yang di akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh yang disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai dari baik secara objektif atau subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan lain lain), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan dan lain lain).

### **2.2.2.2 Dampak Beban Kerja**

Menurut Diana (2019) Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan hal-hal seperti:

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena pekerja merasa kewalahan dan kelelahan yang berakibat menurunnya konsentrasi, pengawasan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya hasil kerja yang diberikan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena pelanggan tidak puas dengan hasil kerja yang diberikan atau hasil kerja tidak sesuai harapan para pelanggan.

3. Kenaikan tingkat absensi

Pekerja yang memiliki beban kerja terlalu banyak akan merasa kelelahan dan akhirnya sakit. Hal ini akan berdampak pada tingkat absensi karyawan. ketidakhadiran pekerja akan mempengaruhi kinerja organisasi.

### **2.2.2.3 Dimensi dan Indikator Beban Kerja**

Menurut (Koesomowidjojo, 2017 dalam Diana, 2019) terdapat beberapa dimensi dan indikator yang mampu mengetahui besarnya beban kerja pada suatu instansi yang harus diterima oleh pegawai, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang pegawai memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Indikatornya meliputi :

a) Pekerjaan yang harus segera diselesaikan

b) Banyaknya pekerjaan

## 2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

Indikatornya meliputi :

a) Jumlah waktu kerja

b) Waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan

## 3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh instansi tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh pegawai. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh pegawai. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

Indikatornya meliputi :

a) Beban kerja yang diberikan terlalu berat

b) Besarnya target kerja yang diberikan

### 2.2.3 Kecerdasan Emosional

Goleman (2020) dalam penelitiannya menjelaskan kecerdasan emosional sebagai keterampilan emosional individu yang mampu mengendalikan diri, menghadapi suatu masalah, mengendalikan dorongan hati, memotivasi diri sendiri, mampu mengatur suasana hati, empati dan berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional dapat membantu mengubah sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya, mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja (Mahadiputra & Piartrini, 2021).

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kesadaran akan perasaan diri sendiri dan orang lain, empati, kasih sayang, motivasi, dan kecakapan dalam bereaksi secara tepat terhadap situasi suka dan duka (Yusuf dan Nurihsan, 2014 dalam Ristiarli & Nugroho, 2024). Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merupakan kemampuan untuk merasakan emosi, mengintegrasikan emosi untuk memfasilitasi berpikir, memahami emosi dan mengatur emosi untuk mempromosikan pertumbuhan diri (Kuswana, 2014 dalam Ristiarli & Nugroho, 2024).

Menurut (Sholiha., 2017 dalam Fatmawati & Azizah, 2022) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakan secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai suatu hubungan yang produktif. Sementara itu, (Maharani, 2014 dalam Ristiarli & Nugroho, 2024) menyatakan *emotional intelligence* adalah kecakapan dalam mendorong diri sendiri dan

menanggulangi frustasi, menguasai hasrat dan untuk mengatur kesenangan, mengontrol suasana hati dan mencegah timbulnya beban stres yang dapat melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwasannya kecerdasan emosional ialah kecakapan seseorang untuk menguasai, mengelola dan mengontrol keadaan hati dirinya sendiri dan orang lain, dan dengan kecerdasan yang dimilikinya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam bertindak.

### **2.2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan sesuatu yang tidak muncul begitu saja, namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional. (Goleman, 2015 dalam Setyawan & Simbolon, 2018) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang yaitu:

#### **1. Lingkungan Keluarga**

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa anak-anak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa, kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari.

#### **2. Lingkungan Non Keluarga**

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam suatu aktivitas bermain peran. Anak berperan sebagai individu diluar dirinya dengan emosi yang

menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain.

### **2.2.3.2 Manfaat Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam keberhasilan seseorang baik di tempat kerja, tempat belajar, rumah, dan hubungan antar sesama maupun diri sendiri. Menurut (Goleman, 2015 dalam Suryanto & Erlanti, 2018), terdapat beberapa manfaat yang diperoleh apabila mempunyai kecerdasan emosional yang baik, antara lain :

1. Mempunyai toleransi yang lebih tinggi, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain;
2. Lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat, tanpa harus berkelahi;
3. Mampu meminimalisir emosi negatif dan mengubahnya menjadi emosi positif;
4. Berkurangnya prilaku agresif atau merusak diri sendiri;
5. Lebih bertanggung jawab dalam bekerja karena mampu memusatkan perhatian pada tugas yang sedang dikerjakan;
6. Lebih tegas dan terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain;
7. Lebih demografis dalam bergaul dan disenangi banyak orang.

### **2.2.3.3 Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional bisa diukur dari beberapa dimensi, Menurut (Goleman, 2001 dalam Suhaeni dkk., 2022) terdapat lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional yang menjadi dimensi, yaitu :

### 1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistik atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Indikatornya meliputi :

- a) Mengenal dan merasakan emosi diri sendiri
- b) Memahami penyebab perasaan yang timbul

### 2. Pengaturan Diri

Pengaturan diri adalah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Indikatornya meliputi :

- a) Mampu mengontrol atau mengarahkan suasana hati
- b) Mampu berpikir jernih sebelum bertindak

### 3. Motivasi Diri

Motivasi diri adalah menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi. Indikatornya meliputi :

- a) Memiliki beberapa alasan sehingga termotivasi untuk selalu memperbaiki kinerja
- b) Motivasi untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan

#### 4. Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

Indikatornya meliputi :

- a) Merasakan apa yang dialami orang lain
- b) Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian

#### 5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama dengan tim. Indikatornya meliputi :

- a) Menjalin hubungan baik dengan orang lain
- b) Membangun hubungan/jaringan dengan divisi lain

### **2.3 Kerangka Berpikir**

#### **2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Seseorang yang sudah mempunyai beban kerja yang terlalu banyak, maka orang tersebut akan berperilaku individual dengan fokus pada pekerjaannya sendiri karena harus menyelesaikannya dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Jadi, kecil kemungkinannya untuk bisa membantu rekan kerjanya atau perilaku ini disebut dengan OCB (Syafitri, 2023).

Ketika karyawan terlalu banyak bekerja, mereka menempatkan prioritas lebih tinggi pada tugas pekerjaan utama mereka dibandingkan pada OCB. Oleh karena itu, wajar jika beban kerja berdampak negatif terhadap OCB. Pegawai dengan beban kerja yang lebih besar memiliki lebih sedikit waktu dan energi untuk melakukan perilaku diskresi yang tidak terkait langsung dengan tanggung jawab pekerjaannya, seperti membantu rekan kerja atau menyarankan perbaikan. Sebaliknya, pegawai dengan beban yang lebih ringan mampu dan termotivasi untuk melakukan perilaku tersebut (Rahayu, 2023).

### **2.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship***

#### ***Behavior***

Pegawai yang cerdas secara emosional akan menjadi individu yang patuh dan bertanggung jawab dalam bekerja yang dapat mengontrol dan mengelola emosinya serta menciptakan kehidupan sosial, bergaul dengan baik dengan rekan kerja dan orang lain di lingkungannya. Ketika *emotional intelligence* pegawai meningkat, seperti kemampuan mengelola kesadaran emosional dan empati dengan rekan kerja, hal itu akan mempengaruhi dan meningkatkan OCB pegawai. Sehingga dapat dikatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB pegawai (Fari dkk., 2023).

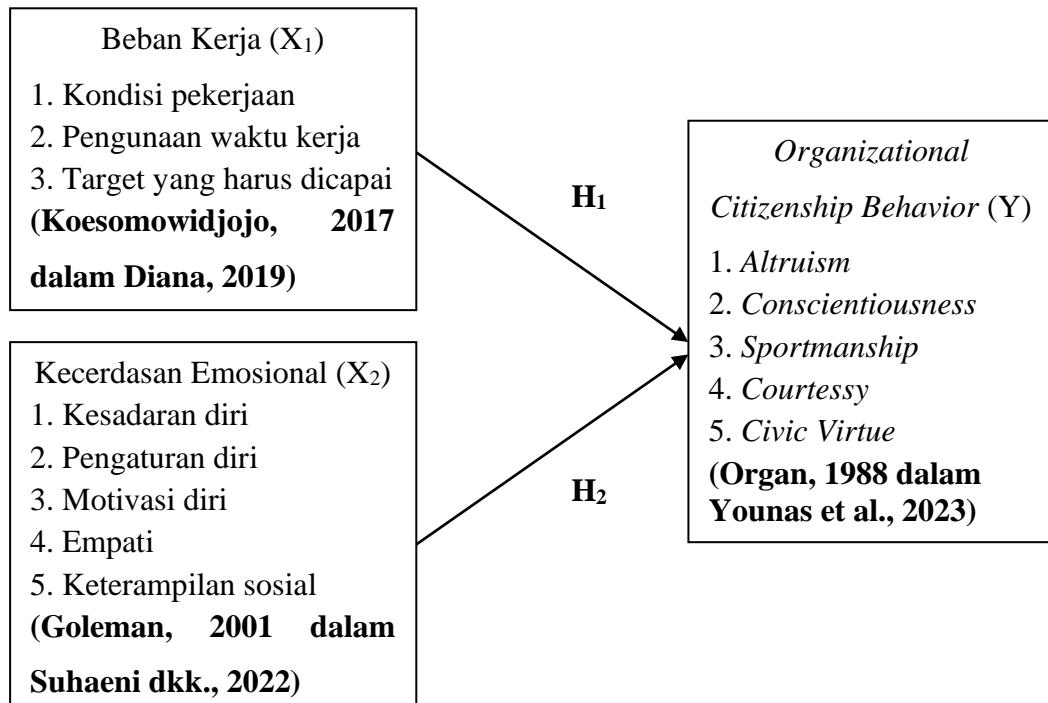
Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai adalah kepribadian dan cara berpikir. Untuk melakukan organizational citizenship behavior (OCB) dibutuhkan kecerdasan emosional sehingga nanti pegawai mampu menerapkan organizational citizenship behavior (OCB) di lingkungan kerja sehari hari. Semakin tinggi tingkat emotional intelligence maka akan memberikan dampak positif terhadap organizational

citizenship behavior, seperti dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja manajer, mampu menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja (Ristiarli & Nugroho, 2024).

Kapabilitas pegawai dalam mengontrol dan merilis emosi yang baik dapat menggambarkan tingginya perilaku OCB, seperti kemampuan pegawai untuk memahami keperluan orang lain dan menunjukkan perhatian sosial (*social awareness*). Hal ini dapat dilihat dari perilaku kerja pegawai yang saling memberikan dukungan dan menolong sesama rekan kerja yang memiliki problematika dalam pekerjaan dan bersedia untuk melakukan hal tersebut dengan penuh dedikasi (*altruism*). Pegawai yang memiliki emotional intelligence tinggi, akan mampu merasakan emosi yang positif dan lebih kooperatif dalam bekerja dengan rekan kerja, serta mampu mengendalikan emosi yang mengarah pada kesehatan mental yang baik, sehingga berdampak pada meningkatkannya OCB pada pegawai (Wahyuningsih dkk., 2023).

Kecerdasan emosional pegawai dapat mengelola emosi mereka sendiri dengan lebih nyaman dan juga lebih menerima emosi orang lain sehingga membuat mereka bersedia menjadi sukarelawan dan mengeluarkan upaya ekstra untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pegawai yang berinteraksi dengan pekerjaannya dengan emosi yang mendalam akan loyal terhadap organisasi dan dapat bekerja lebih giat demi kemajuan organisasinya. Serta kecerdasan emosional memainkan peran kunci dalam perilaku kewarganegaraan organisasi dan karyawan yang cerdas secara emosional lebih mampu untuk organisasi dan memainkan peran penting untuk mencapai tujuan organisasi (Younas et al., 2023).

Berdasarkan kerangka pemikiran dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar II-1

Kerangka Berpikir

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan dukungan penelitian sebelumnya yang telah disampaikan diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>1</sub>** : Terdapat pengaruh negatif beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior*.

**H<sub>2</sub>** : Terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian jenis kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini terdapat tigavariabel yaitu dua variabel *independent* (X) dan satu variabel *dependent* (Y), yaitu sebagai berikut :

##### 1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

a) Beban Kerja (X<sub>1</sub>)

Menurut Syafitri (2023), Beban kerja adalah tingkat keaktifan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu dan harus dilaksanakan oleh seorang individu, orang atau kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari, beban pekerjaan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

b) Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>)

Goleman (2020) dalam penelitiannya mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai keterampilan emosional individu yang mampu mengendalikan diri, menghadapi suatu masalah, mengendalikan dorongan hati, memotivasi diri sendiri, mampu mengatur suasana hati, empati dan berhubungan dengan orang lain.

## 2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

### 1. *Organizational Citizenship Behavior*

(Garay, 2006 dalam Djatola, 2022) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela seorang karyawan dimana karyawan tersebut ingin melakukan suatu tugas atau pekerjaan di luar tugas atau tanggung jawabnya untuk kemajuan dan keuntungan organisasinya.

**Tabel III-1**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1	Beban Kerja (X <sub>1</sub> )  (Koesomowidjojo, 2017 dalam Diana, 2019)	Kondisi pekerjaan	1. Pekerjaan yang harus segera diselesaikan 2. Banyaknya pekerjaan	1,2
		Penggunaan waktu kerja	1. Jumlah waktu kerja 2. Waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan	3,4
		Target yang harus dicapai	1. Beban kerja yang diberikan terlalu tinggi 2. Besarnya target yang diberikan	5,6
2	Kecerdasan Emosional (X <sub>2</sub> )  (Goleman, 2001 dalam Suhaeni dkk., 2022)	Kesadaran diri	1. Mengenal dan merasakan emosi diri sendiri 2. Memahami penyebab perasaan yang timbul	1,2
		Pengaturan diri	1. Mampu mengontrol suasana hati 2. Mampu berpikir jernih sebelum bertindak	3,4
		Motivasi diri	1. Memiliki beberapa alasan sehingga termotivasi untuk selalu memperbaiki kinerja 2. Motivasi untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan	5,6
		Empati	1. Merasakan apa yang dialami orang lain 2. Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian	7,8
		Keterampilan Sosial	1. Menjalin hubungan baik dengan orang lain 2. Membangun hubungan / jaringan dengan divisi lain	9,10

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Item
3	<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>  (Organ, 1988 dalam Younas et al., 2023)	<i>Altruism</i>	1. Menggatikan rekan kerja yang tidak masuk 2. Membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya	1,2
		<i>Conscientiousness</i>	1. Taat pada aturan organisasi 2. Tepat waktu	2,4
		<i>Sportmanship</i>	1. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu 2. Tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya	5,6
		<i>Courtesy</i>	1. Mencegah timbulnya masalah terkait pekerjaan dengan rekan kerja 2. Membantu memberi saran kepada rekan kerja yang kesulitan terkait masalah pekerjaan	7,8
		<i>Civic virtue</i>	1. Mengikuti perubahan - perubahan dalam organisasi 2. Terlibat dalam kegiatan organisasi	9,10

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A yang berjumlah 45 orang pegawai.

**Tabel III-2****Data Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

No`	Jabatan	Jumlah
1	Ketua	1
2	Wakil Ketua	1
3	Hakim	12
4	Panitera	1
5	Sekretaris	1
6	Panitera Muda Hukum	1
7	Panitera Muda Permohonan	1
8	Panitera Muda Gugatan	1
9	Kepala Sub Bagian Umum Dan Keuangan	1
10	Kepala Sub Bagian Kepegawaian & Ortala	1
11	Kepala Sub Bagian PTIP	1
12	Analis Pengelolaan Keuangan APBN	1
13	Panitera Pengganti	7
14	Jurusita	5
15	Jurusita Pengganti	5
16	Pengelola Data Informasi	1
17	Fungsional Umum/Pelaksana	4
<b>Jumlah Pegawai Negeri Sipil</b>		<b>45</b>

**Sumber : Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A**

### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019), mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampling jenuh (sensus). Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Dengan kata lain sampling jenuh bisa disebut dengan sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 PNS Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.

### 3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

#### 3.4.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan April 2024 sampai dengan Agustus 2024.

**Tabel III-3**

**Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2024															
		April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data				■												
2	Pengajuan Judul				■												
3	Pemantapan Judul				■												
4	Pra Survey				■												
5	Penyusunan BAB I				■	■	■	■									
6	Penyusunan BAB II & III				■	■	■	■	■								
7	Sidang Proposal							■	■								
8	Penyebaran Kuesioner									■	■	■	■				
9	Pengolahan Data													■			
10	Penyusunan BAB IV & V													■	■	■	■
11	Sidang Skripsi																

#### 3.4.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan pada Kantor Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A yang beralamat di Jl. Sunan Drajat No.1A, Sumber, Kec. Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Kuesioner

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengukuran nilai kuesioner ini menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

**Tabel III-4****Skala Likert**

No.	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2019)

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019). Analisis ini digunakan dalam menggambarkan demografi responden untuk mengetahui jumlah responden yang akan dibagi sesuai karakteristik yang telah ditentukan, yaitu pertama berdasarkan karakteristik demografi meliputi usia dan jenis kelamin. Dimana deskripsi responden tersebut akan ditampilkan dalam bentuk diagram dan tabel beserta dengan uraian.

#### **3.6.2 Uji Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut.

### 3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu data yang telah didapatkan benar-benar data yang valid atau tepat. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai inter item-total correlation. Rumus yang digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi variable X dan Y

n = Banyaknya sampel

X = Skor tiap item

Y = Skor total dari variable

Dengan Ketentuan :

- a) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka item tersebut dinyatakan valid. Namun, apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.
- b) Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka item dinyatakan valid. Begitupun dengan sebaliknya, apabila  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's. Dengan ketentuan:

- a) Jika nilai cronbach's alpha  $\alpha > 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.
- b) Jika nilai cronbach's alpha  $\alpha < 0,60$  maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

### 3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data bersifat normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Shapiro-Wilk*, dikarenakan jumlah sampel kurang dari 50. Adapun kriteria pengujinya sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka menunjukkan data berdistribusi tidak normal.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka menunjukkan data berdistribusi normal.

### 3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negatif. Adapun bentuk persamaan dari regresi linear sederhana ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (*organizational citizenship behavior*)

$\alpha$  : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Variabel Independen (beban kerja, kecerdasan emosional)

e : Standar error

### 3.6.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (Uji  $R^2$ ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya. Besar koefisien dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

1. Jika koefisien determinasi (Kd) yang dihasilkan adalah nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
2. Jika koefisien determinasi (Kd) yang dihasilkan adalah satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

### 3.6.6 Uji Parsial (Uji T)

Uji t adalah pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan yang meyakinkan dari dua mean sampel. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Apabila t hitung masing-masing variabel bebas lebih besar dari t tabel maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut ini prosedurnya:

1. Menentukan hipotesis t, yakni :
  - a)  $H_0 : \beta = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
  - b)  $H_a : \beta \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

3. Menghitung nilai t hitung

Rumus yang digunakan adalah :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t$  = Nilai uji  $t$

$r$  = Koefisien Korelasi

$r^2$  = Koefisien Determinasi

$n$  = Jumlah Sampel

4. Hasil t-hitung dibandingkan dengan t-tabel, dengan kriteria :

- a)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, apabila  $Sig < \alpha (5\%)$  atau jika  $t$  hitung  $> t$  tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, apabila  $Sig > \alpha (5\%)$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang pegawai. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 kategori diantaranya usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Penjelasan lengkap mengenai deskripsi karakteristik responden dan analisis hubungan antara responden terhadap variabel terangkum dalam penjelasan berikut:

##### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A dalam penelitian ini berdasarkan usia ditunjukkan dalam tabel IV-1 dibawah ini :

**Tabel IV-1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	21-30	5	11,1%
2	31-40	3	6,7%
3	41-50	11	24,4%
4	51-60	24	53,3%
5	61-70	2	4,4%
Total		45	100%

Sumber : Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel IV-1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari usia 21-30 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase (11,1%), usia 31-40 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase (6,7%), usia 41-50 tahun sebanyak 11 orang dengan presentase (24,4%), usia 51-60 tahun sebanyak 24

orang dengan presentase (53,3%), dan usia 61-70 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase (4,4). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai berusia 51-60 tahun dengan presentase (53,3%), karena kebanyakan merupakan Pegawai Negeri Sipil dengan masa kerja yang cukup lama.

#### **4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan dalam tabel IV-2 dibawah ini:

**Tabel IV-2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	31	68,9%
2	Perempuan	14	31,1%
Total		45	100%

Sumber : Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel IV-2 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki sebanyak 31 orang dengan presentase (68,9%), sedangkan responden perempuan sebanyak 14 orang dengan presentase (31,1%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase (68,9%), karena pegawai dengan jenis kelamin laki-laki memiliki fisik dan tenaga yang mendukung didalam pekerjaannya.

#### 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir ditunjukkan dalam tabel IV-3 dibawah ini :

**Tabel IV-3**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SLTA	1	2,2%
2	D3	5	11,1%
3	S1	26	57,8%
4	S2	12	26,7%
5	S3	1	2,2%
Total		45	100%

Sumber : Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel IV-3 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 1 orang dengan presentase (2,2%), pendidikan terakhir D3 sebanyak 5 orang dengan presentase (11,1%), pendidikan terakhir S1 sebanyak 26 orang dengan presentase (57,8%), pendidikan terakhir S2 sebanyak 12 orang dengan presentase (26,7%), dan pendidikan terakhir S3 sebanyak 1 orang dengan presentase (2,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki pendidikan terakhir S1 dengan presentase (57,8%).

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir ditunjukkan dalam tabel IV-4 dibawah ini :

**Tabel IV-4****Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

No.	Lama Bekerja	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	1-5 Tahun	29	64,4%
2	6-10 Tahun	7	15,6%
3	>10 Tahun	9	20%
Total		45	100%

Sumber : Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel IV-4 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari pegawai yang telah bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 29 orang dengan presentase (64,4%), lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase (15,6%), dan yang telah bekerja lebih dari 10 tahun sebanyak 9 orang dengan presentase (20%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai dengan lama bekerja 1-5 tahun, artinya lebih banyak yang memiliki pengalaman yang lama dalam bekerja.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk membuat tingkatan persepsi mengenai ‘‘Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A’’. Dimana setiap butir pernyataan berentang 1-5 dengan jumlah responden sebanyak 45 orang. Rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata-rata terendah adalah 1, akan dihitung menggunakan kategorisasi dengan interval sebagai berikut :

**Tabel IV-5**  
**Kategorisasi Distribusi Frekuensi**

Interval Rata-rata	Keterangan
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2019)

Semua interval yang digunakan adalah variabel beban kerja, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dikategorikan sebagai berikut :

#### **4.2.1.1 Deskriptif Variabel Beban Kerja**

**Tabel IV-6**  
**Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja**

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Respon den	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		1	2	3	4	5				
1	Saya sering merasa kesulitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus segera diselesaikan	20	13	12	0	0	45	82	1,82	Tidak Baik
2	Saya merasa kewalahan ketika mendapatkan tugas tambahan dalam satu waktu secara bersamaan	12	21	12	0	0	45	90	2,00	Tidak Baik
3	Saya merasa jam kerja terlalu banyak	5	16	18	6	0	45	115	2,56	Tidak Baik

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Respon den	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		1	2	3	4	5				
4	Saya tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan	5	13	18	9	0	45	121	2,69	Cukup Baik
5	Saya merasa pekerjaan yang dibebankan melebihi kemampuan	8	21	13	3	0	45	101	2,24	Tidak Baik
6	Saya merasa target kerja yang harus dicapai telalu tinggi	9	23	10	3	0	45	97	2,16	Tidak Baik
<b>Total Rata-rata</b>								2,25		Tidak Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden variabel Beban Kerja memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 2,25 dengan demikian rata-rata intervalnya diantara 1,80 – 2,59 yang berarti variabel Beban Kerja memiliki nilai rata-rata tidak baik. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel beban kerja cenderung pada kriteria tidak baik. Berdasarkan rekapitulasi distribusi diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi didapat sebesar 2,69 yang terdapat pada pernyataan “Saya tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan saya” menunjukkan bahwa ada beberapa pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan oleh pegawai dengan jam efektif selama 8 jam perhari. Pekerjaan dengan volume kerja yang mendesak membuat para pegawai harus mengerjakan tugas tersebut diluar jam kerja. Namun, demikian berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas diperoleh nilai terendah sebesar 1,82 yang terdapat pada pernyataan “Saya sering merasa

kesulitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus segera diselesaikan" hal ini mengindikasikan adanya ketidakmampuan pegawai dalam mengatur prioritas tugas, mengalokasikan waktu secara efektif, dan juga merasa terbebani oleh volume pekerjaan yang tinggi. Hal ini lah yang memicu bahwa harus diadakannya penambahan pegawai guna membantu pegawai di setiap masing-masing seksi bidang untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

#### 4.2.1.2 Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional

**Tabel IV-7**

**Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional**

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Responden	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		5	4	3	2	1				
1	Saya dapat mengenali emosi diri sendiri ketika menghadapi masalah	9	28	7	1	0	45	180	4,00	Baik
2	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri	6	28	11	0	0	45	175	3,89	Baik
3	Saya mampu mengontrol emosi dalam kondisi apapun	7	24	13	1	0	45	172	3,82	Baik
4	Saya memikirkan terlebih dahulu apa yang dilakukan sebelum bertindak	10	27	8	0	0	45	182	4,04	Baik
5	Saya selalu bersemangat untuk meningkatkan kinerja	12	24	9	0	0	45	183	4,07	Baik

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Responden	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		5	4	3	2	1				
6	Saya memiliki motivasi diri yang tinggi dalam bekerja	9	27	9	0	0	45	180	4,00	Baik
7	Saya dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain	4	22	10	9	0	45	156	3,47	Baik
8	Saya selalu berusaha menjadi pendengar yang baik	6	25	14	0	0	45	172	3,82	Baik
9	Saya selalu berusaha menjalin hubungan baik dengan orang lain	9	29	7	0	0	45	182	4,04	Baik
10	Saya memiliki kemampuan yang baik dalam mengikat hubungan sosial	7	29	9	0	0	45	178	3,96	Baik
<b>Total Rata-rata</b>								3,91	Baik	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden variabel Kecerdasan Emosional memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 3,91 dengan demikian rata-rata intervalnya diantara 3,40 – 4,19 yang berarti variabel Kecerdasan Emosional memiliki nilai rata-rata baik. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel kecerdasan emosional cenderung pada kriteria baik. Berdasarkan rekapitulasi distribusi diatas dapat diketahui bahwa nilai tertinggi didapat sebesar 4,07 yang terdapat pada pernyataan “Saya selalu bersemangat untuk meningkatkan kinerja” menunjukkan bahwa pegawai Pengadilan Agama Sumber memiliki motivasi diri yang tinggi, sehingga pegawai

terdorong untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya. Kemampuan untuk terus meningkatkan motivasi diri pada pegawai tentunya akan menumbuhkan semangat yang tinggi dalam bekerja serta meningkatkan efektifitas kerja sehingga pegawai mampu bekerja secara cekatan, cermat dan teliti. Namun, demikian berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas diperoleh nilai terendah sebesar 3,47 yang terdapat pada pernyataan “Saya dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain” menunjukkan bahwa beberapa pegawai Pengadilan Agama Sumber masih merasa belum dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Maka sebaiknya setiap pegawai bisa lebih bersikap terbuka terhadap sesama untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

### c. Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

**Tabel IV-8**

#### **Analisis Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior***

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Respon den	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		5	4	3	2	1				
1	Saya bersedia menggantikan rekan kerja yang tidak masuk	4	10	14	15	2	45	134	2,98	Cukup Baik
2	Saya bersedia lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya	7	7	12	14	5	45	132	2,93	Cukup Baik
3	Saya selalu mematuhi peraturan dalam organisasi	9	34	2	0	0	45	187	4,16	Baik
4	Saya selalu hadir tepat waktu di kantor	14	21	10	0	0	45	184	4,09	Baik

No	Item Pernyataan	Bobot Pernyataan					Jumlah Respon den	Total Skor	Mean	Kategori
		SS	S	N	TS	STS				
		5	4	3	2	1				
5	Saya tidak pernah mengeluh tentang berbagai macam hal yang menyangkut pekerjaan	8	14	10	6	7	45	145	3,22	Cukup Baik
6	Saya tidak membesar-besarkan permasalahan yang terjadi di tempat kerja	7	26	12	0	0	45	175	3,89	Baik
7	Saya selalu menghindari terjadinya perselisihan antar rekan kerja	10	28	7	0	0	45	183	4,07	Baik
8	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja dalam memecahkan permasalahan	14	21	10	0	0	45	184	4,09	Baik
9	Saya selalu mengikuti perubahan yang terjadi pada organisasi	17	19	9	0	0	45	188	4,18	Baik
10	Saya rutin mengikuti kegiatan yang diadakan organisasi	21	19	5	0	0	45	196	4,36	Sangat Baik
<b>Total Rata-rata</b>								3,80	3,80	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden variabel Kecerdasan Emosional memperlihatkan indeks rata-rata sebesar 3,80 dengan demikian rata-rata intervalnya diantara 3,40 – 4,19 yang berarti variabel *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai rata-rata baik. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel *organizational citizenship behavior* cenderung pada kriteria baik. Berdasarkan rekapitulasi distribusi diatas

dapat diketahui bahwa nilai tertinggi didapat sebesar 4,36 yang terdapat pada pernyataan “Saya rutin mengikuti kegiatan yang diadakan organisasi” menunjukkan bahwa pegawai Pengadilan Agama Sumber rutin mengikuti rapat dan ikut serta dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi pegawai yang aktif menanggapi maupun memberikan saran atau ide belum merata. Selain aktif ikut serta dalam berlangsungnya rapat atau diskusi, seluruh pegawai juga sering terlibat dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi. Namun, demikian berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi diatas diperoleh nilai terendah sebesar 2,93 yang terdapat pada pernyataan “Saya bersedia lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya” menunjukkan bahwa beberapa pegawai Pengadilan Agama Sumber belum bersedia lembur untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya karena sudah mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

#### **4.2.2 Uji Instrumen Penelitian**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Uji ini dimaksud untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam validasi setiap pertanyaan/pernyataan dengan jumlah/total keseluruhan tanggapan pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel. Berdasarkan responden sebanyak 45, dan dengan taraf signifikan alpha 5% (0,05), maka nilai r tabel dapat diperoleh  $df = 45 - 2 = 43$ , maka r tabel yang diperoleh 0,294.

**Tabel IV-9****Uji Validitas**

No.	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Beban Kerja (X1)	X1.1	0,511	0,294	Valid
		X1.2	0,682	0,294	Valid
		X1.3	0,750	0,294	Valid
		X1.4	0,653	0,294	Valid
		X1.5	0,672	0,294	Valid
		X1.6	0,667	0,294	Valid
2	Kecerdasan Emosional (X2)	X2.1	0,687	0,294	Valid
		X2.2	0,633	0,294	Valid
		X2.3	0,646	0,294	Valid
		X2.4	0,444	0,294	Valid
		X2.5	0,556	0,294	Valid
		X2.6	0,708	0,294	Valid
		X2.7	0,777	0,294	Valid
		X2.8	0,639	0,294	Valid
		X2.9	0,611	0,294	Valid
		X2.10	0,650	0,294	Valid
3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Y.1	0,606	0,294	Valid
		Y.2	0,672	0,294	Valid
		Y.3	0,757	0,294	Valid
		Y.4	0,681	0,294	Valid
		Y.5	0,785	0,294	Valid
		Y.6	0,731	0,294	Valid
		Y.7	0,645	0,294	Valid
		Y.8	0,626	0,294	Valid
		Y.9	0,664	0,294	Valid
		Y.10	0,655	0,294	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel IV-9 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel Beban Kerja (X1), Kecerdasan Emosional (X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) memiliki nilai korelasi nilai R-hitung  $>$  R-tabel yakni dengan nilai 0,294. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan instrumen adalah “valid” dan data yang diperoleh layak digunakan dalam proses analisa data selanjutnya.

### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Data yang tidak reliabel, tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Suatu alat ukur dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$ .

Kriteria indeks koefisien reliabel dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel IV-10**

#### **Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas**

No.	Interval	Kriteria
1	$<0,200$	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono, (2019)

Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 25 sebagai berikut :

**Tabel IV-11****Hasil Uji Reliabilitas Variabel X<sub>1</sub>****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	6

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,733.

Maka instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan “reliabel” karena *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan kriteria Tinggi (berada pada interval 0,600 – 0,799).

**Tabel IV-12****Hasil Uji Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub>****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,836.

Maka instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan “reliabel” karena *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan kriteria Sangat Tinggi (berada pada interval 0,800 – 1000).

**Tabel IV-13****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,848.

Maka instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan “reliabel” karena *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  dengan kriteria Sangat Tinggi (berada pada interval 0,800 – 1000).

#### 4.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Data dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis Shapiro-Wilk. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel pada penelitian ini disajikan sebagai berikut :

**Tabel IV-14**

#### Uji Normalitas

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Beban Kerja	,106	45	,200*	,960	45	,119
Kecerdasan Emosional	,093	45	,200*	,969	45	,261
Organizational Citizenship Behavior	,080	45	,200*	,989	45	,942

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Shapiro-Wilk* pada tabel diatas dapat dilihat nilai signifikansi variabel beban kerja sebesar 0,119, kecerdasan emosional sebesar 0,261 dan *organizational citizenship*

*behavior* 0,942. Ketiganya menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi syarat.

#### 4.2.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Beban Kerja ( $X_1$ )

**Tabel IV-15**

**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana  $X_1$**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	53,027	2,750		19,285	,000
Beban Kerja	-1,119	,198	-,652	-5,639	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Model persamaan regresi linear sederhana dari tabel diatas yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 53,027 + (-1,119) X$$

Persamaan diatas dijelaskan sebagai berikut :

- a. Jika konstanta sebesar 53,027 artinya jika Beban kerja ( $X_1$ ) bernilai 0, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) yang dihasilkan nilainya adalah 53,027 dengan asumsi variabel-variabel lain dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dianggap tetap.

b. Jika koefisien regresi variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) sebesar (-1,119) menyatakan bahwa setiap penambahan variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) sebesar 1 satuan, maka akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada Pengadilan Agama Sumber. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara Beban Kerja ( $X_1$ ) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Semakin naik Beban Kerja ( $X_1$ ) maka semakin menurun *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

2. Kecerdasan Emosional ( $X_2$ )

**Tabel IV-16**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana  $X_2$**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1 (Constant)	8,628	6,438		1,340	,187
Kecerdasan Emosional	,750	,164	,573	4,583	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior  
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Model persamaan regresi linear sederhana dari tabel diatas yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 8,628 + 0,750 X$$

Persamaan diatas dijelaskan sebagai berikut :

a. Jika konstanta sebesar 8,628 artinya Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) bernilai 0, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) yang dihasilkan nilainya adalah 8,628 dengan asumsi variabel-variabel lain dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dianggap tetap.

b. Jika koefisien regresi variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 0,750 menyatakan bahwa setiap penambahan variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada Pengadilan Agama Sumber. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kecerdasan Emosional (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Semakin naik Kecerdasan Emosional (X2) maka semakin meningkat *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

#### 4.2.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependent (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Berikut adalah hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini :

1. Beban Kerja (X<sub>1</sub>)

**Tabel IV-17**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi X<sub>1</sub>**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	4,335

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,425. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 42,5%. Sedangkan sisanya sebesar 57,5%

dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 2. Kecerdasan Emosional (X<sub>2</sub>)

**Tabel IV-18**

### **Hasil Uji Koefisien Determinasi X<sub>2</sub>**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 <sup>a</sup>	,328	,313	4,687

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,328. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 32,8%. Sedangkan sisanya sebesar 67,8% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### **4.2.6 Uji Parsial (Uji T)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji t-hitung > t-tabel berarti variabel cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen. Untuk melihat apakah ada pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai, maka dapat dilakukan dengan melihat analisis sebagai berikut :

1. Pengaruh Beban Kerja ( $X_1$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

**Tabel IV-19**

**Hasil Uji T Beban Kerja ( $X_1$ )**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	53,027	2,750			19,285	,000
Beban Kerja	-1,119	,198	-,652		-5,639	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa t-hitung = -5,639 sedangkan nilai t-tabel pada kebebasan (dk) =  $45 - 2 = 43$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  sebesar 1,681, maka nilai t-hitung  $-5,639 < t$ -tabel 1,681. Selain itu, dilihat dari (Sig.t)  $0,000 < 0,05$  maka artinya signifikan. Jadi,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

**Tabel IV-20**

**Hasil Uji T Kecerdasan Emosional ( $X_2$ )**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8,628	6,438			1,340	,187
Kecerdasan Emosional	,750	,164	,573		4,583	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa  $t$ -hitung = 4,583 sedangkan nilai  $t$ -tabel pada kebebasan (dk)  $45 - 2 = 43$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  sebesar 1,681, maka nilai  $t$ -hitung  $4,583 > t$ -tabel 1,681. Selain itu, dilihat dari nilai (Sig.t) 0,000  $< 0,05$  maka artinya signifikan. Jadi,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

### 4.3 Pembahasan

Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat terlihat bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Berikut adalah pembahasan terkait penelitian pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A :

#### 4.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A, artinya jika beban kerja itu tinggi maka *organizational citizenship behavior* akan menurun. Pegawai Pengadilan Agama Sumber merasakan beban kerja cukup berat karena banyaknya perkara yang masuk tidak terprediksi. Target yang harus dicapai juga belum sesuai dengan jumlah pegawai di Pengadilan Agama Sumber. Menurut Kasubag Kepegawaian dan Tata Laksana Pengadilan Agama Sumber masih diperlukan sekitar 20 sampai 25 staf terutama di kesekretariatan, panitera pengganti, dan jurusita pengganti untuk mencapai jumlah ideal. Belum meratanya pembagian tugas bagi setiap

pegawai mengakibatkan adanya tumpang tindih beban kerja bagi setiap pegawai. Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan tingginya volume beban kerja menuntut pegawai untuk mencurahkan lebih banyak energi dari biasanya dalam melakukan pekerjaan.

Pekerjaan dengan volume kerja yang mendesak membuat para pegawai harus mengerjakan tugas tersebut diluar jam kerja yang dimana pegawai harus bekerja lebih dari 8 jam dalam sehari. Apabila hal tersebut terus terjadi maka akan menyebabkan pegawai kelelahan baik secara fisik maupun psikis yang pada akhirnya menimbulkan stres kerja pegawai dan tidak produktif karena terlalu banyak kelelahan. Sehingga pegawai Pengadilan Agama Sumber kesulitan dalam membantu orang lain secara sukarela karena sudah mengalami beban yang terlalu berat dengan tanggung jawab yang diembannya sendiri. Hal ini diperkuat penelitian Syafitri, (2023) seseorang yang sudah mempunyai beban kerja yang terlalu banyak, maka orang tersebut akan berperilaku individual dengan fokus pada pekerjaannya sendiri karena harus menyelesaiannya dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, kecil kemungkinannya setiap pegawai untuk bisa membantu rekan kerjanya. Dan penelitian Fadhillah dkk., (2019) juga menyatakan apabila beban kerja yang dirasakan terlalu berat, maka nilai kesediaan untuk melakukan hal-hal di luar tugas utama untuk organisasi pun akan berkurang atau hilang.

Berdasarkan kondisi tersebut sebaiknya pihak pimpinan sering mengadakan rapat kerja dengan bawahannya dalam pelaksanaan pekerjaan yang akan dilaksanakan, agar suatu pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan semestinya, sesuai dengan arah tujuan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Pembagian tugas juga harus merata agar beban kerja pegawai merata dan tidak ada yang *overload* dalam hal pekerjaan. Dan diharapkan perlu memperhatikan penggunaan waktu kerja supaya lebih efektif, salah satunya mengurangi pemberian tugas dengan waktu yang bersamaan dan perlu dibuat skala prioritas untuk menyelesaikan pekerjaan. Penggunaan waktu kerja yang digunakan juga harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagaimana dalam penelitian Syafitri, (2023) untuk dapat mengurangi pekerjaan yang melebihi kapasitas pegawai serta mengurangi penambahan jam kerja yang tidak menentu agar pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai target perusahaan sesuai dengan ketentuan. Dan penelitian Puspita dkk., (2024) perusahaan dapat mengatasi beban kerja dengan memberikan penugasan tugas yang jelas dan terstruktur kepada karyawan. Penugasan tugas yang sesuai dengan keterampilan individu karyawan dapat menciptakan lingkungan di mana mereka merasa dapat memberikan kontribusi maksimal.

#### **4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A, artinya jika kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai itu tinggi maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada pegawai. Pegawai Pengadilan Agama Sumber dituntut untuk mampu menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi target capaian dari organisasi. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa setiap pegawai memiliki beban pekerjaan yang sangat kompleks. Dengan dimilikinya

kemampuan untuk memahami dan mengelola kecerdasan emosional yang baik, pegawai Pengadilan Agama Sumber mampu menyikapi situasi pekerjaan yang sedang mereka hadapi dan memiliki kesadaran dalam memaknai diri sebagai bagian dari organisasi, sehingga bertanggung jawab mutlak untuk memaksimalkan kinerjanya dalam upaya menunjang tercapainya tujuan organisasi.

Kecerdasan emosional pada pegawai Pengadilan Agama Sumber dikategorikan baik. Namun beberapa pegawai belum mempunyai rasa empati yang tinggi kepada orang lain. Seperti pegawai masih belum bisa memahami perasaan rekan kerja, maka sebaiknya setiap pegawai bisa lebih bersikap terbuka terhadap sesama untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi. Pegawai Pengadilan Agama Sumber yang mahir secara emosional cenderung selaras dengan emosi rekan kerja dan pimpinan mereka, serta menggunakan kemampuan itu untuk bertindak dan bereaksi secara positif salah satunya dengan menunjukkan perilaku OCB. Selain itu, pegawai yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih peka terhadap lingkungan sekitar, menunjukkan kepedulian terhadap orang lain, dan lebih sensitif terhadap perasaan dan masalah rekan kerja, sehingga timbul keinginan untuk saling membantu. Hal tersebut dipekuat penelitian Fari dkk., (2023) mengungkapkan bahwa pegawai yang cerdas secara emosional akan menjadi individu yang patuh dan bertanggung jawab dalam bekerja yang dapat mengontrol dan mengelola serta menciptakan kehidupan sosial, bergaul dengan baik antar rekan kerja dan orang lain di lingkungannya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pegawai Pengadilan Agama Sumber memiliki motivasi diri yang tinggi, sehingga pegawai terdorong untuk melakukan

pekerjaan lebih baik dari sebelumnya. Selain itu pegawai Pengadilan Agama Sumber juga memiliki kesadaran dan mengerti akan kelemahan yang dimiliki serta menyadari sepenuhnya akan pekerjaan yang bisa mereka lakukan. Dengan dimilikinya kecerdasan emosional yang tinggi pegawai dapat menunjukkan sikap saling membantu menenangkan dan memberikan solusi terhadap sesama rekan kerja apabila ada yang sedang berada dalam kesulitan kerja. Penelitian ini didukung penelitian Putra dkk., (2020) menyatakan bahwa pegawai yang sudah kenal dengan karakteristik dirinya akan memunculkan rasa percaya terhadap dirinya, sehingga mampu menimbulkan motivasi dalam diri pegawai. Hal itu dapat mempermudah pegawai dalam menyesuaikan diri terhadap semua tipe pegawai yang ada pada perusahaan, alhasil interaksi hubungan antar pegawai akan semakin baik yang berdampak pada hubungan kerja yang lebih baik. Situasi tersebut membuat hubungan batin pegawai lebih erat, sehingga rasa toleransi maupun saling tolong menolong antar pegawai akan mudah tercapai. Hasilnya pegawai akan memiliki perilaku OCB pada setiap diri mereka.

Upaya untuk dapat meningkatkan kecerdasan emosional hendaknya pihak atasan memberikan mentoring dan pelatihan kepada pegawai tentang pentingnya kecerdasan emosional. Pelatihan dan mentoring dapat dilakukan dengan cara kumpul bersama atau family gathering guna membangun hubungan baik sesama rekan kerja satu dengan yang lainnya dan tentunya bisa mempererat komunikasi antar sesama. Sebagaimana dalam penelitian Wahyuningsih dkk., (2023) pihak manajemen dalam instansi untuk memberikan intervensi berupa pelatihan *emotional intelligence* guna mempertahankan dan meningkatkan OCB pegawai yang berdampak pada kinerja yang lebih baik. Dan menurut penelitian Perkasa et

al., (2020) perusahaan harus memberikan pelatihan kepada karyawan baru atau lama mengenai soft skill terutama pada topik kecerdasan emosional. Tidak hanya pelatihan teknik saja, soft skill juga harus ditingkatkan. Dengan adanya pelatihan, karyawan dapat berinteraksi secara efektif dan harmonis dengan sesama rekannya di tempat kerja.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

##### **5.2.1 Saran Praktis**

1. Dalam upaya penurunan beban kerja sebaiknya pihak pimpinan sering mengadakan rapat terkait pencapaian target kerja, melakukan rotasi tugas secara berkala untuk mengurangi kebosanan dan mencegah penumpukan beban kerja pada satu tugas tertentu.

2. Dalam upaya peningkatan kecerdasan emosional maka diperlukan arahan atau dorongan oleh pimpinan yang melekat melalui pelatihan *ESQ Training* sehingga pegawai mampu memahami keadaan emosional, dapat membangun hubungan baik rekan kerja satu dengan yang lainnya dan menumbuhkan rasa empati antar sesama pegawai.

### **5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya**

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji dan meneliti ulang penelitian ini, disarankan untuk lebih memperdalam dan memperluas variabel lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* misalnya kepuasan kerja, keterlibatan kerja, dan lain-lain.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bertatap muka secara langsung dengan responden dalam pengambilan data, agar peneliti dapat memastikan dan memperhatikan pengerjaan skala tersebut, sehingga dapat meminimalisir kesalahan responden dalam pengisian skala tersebut.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan secara longitudinal atau dalam jangka waktu yang panjang dan secara terus menerus agar hasil penelitian sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada objek maupun subjek penelitian.
4. Diharapkan penelitian dapat dilakukan pada objek yang berbeda dengan skala pengambilan sampel yang lebih besar dan lebih spesifik.

## DAFTAR PUSTAKA

Adiguzel, Z., & Kucukoglu, I. (2020). Examining the Commitment to the Organization of the Employees Who Work in a Organization against Stress , Workload and Psychological Empowerment. *Jurnal Ilmu Sosial MANAS*, 9, 2459–2474.

Amelia, D., Marsofiyati, & Febriantina, S. (2020). The Effect Of Organizational Culture, Organizational Justice , And Organizational Commitments On Organizational Citizenship Behavior At SMK Yayasan PGRI Jakarta Timur Teachers. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran Dan Akuntansi*, 7(4), 120–128.

Amruth, M., & Kumar, A. (2019). A Cross-Sectional Study On BMI And Eating Habits Among Students In A Medical College In Kerala. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 6(3), 1285. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20190627>

Bogler, R., & Somech, A. (2023). Organizational citizenship behavior (OCB) above and beyond: Teachers' OCB during COVID-19. *Teaching and Teacher Education*, 130, 104183.

De Clercq, D., & Pereira, R. (2022). Pandemic fears, family interference with work, and organizational citizenship behavior: Buffering role of work-related goal congruence. *European Management Review*, 19(3), 508–523.

Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintan Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2), 193–205.

Djatola, H. R. (2022). Peran Keinginan Keluar sebagai Moderasi ; Pengaruh

Komitmen dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Asuransi Amanah. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 4(2), 168–179.

Fadhillah, A., Abdurrahman, D., & Assyofa, A. R. (2019). Pengaruh Kesimbangan Kehidupan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Proseding Seminar Nasional Akuntansi*, 5(2), 1–14.

Fari, Y. R., Abrian, Y., & Adrian, A. (2023). Pengaruh Adversity Quotient Dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(3), 137–149.

Fatmawati, A., & Azizah, S. N. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening: Studi pada PNS di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(2), 154–180. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i2.78>

Ferdiansyah, A., & Safitri, R. (2023). Pengaruh Self-Efficacy Dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(2), 883–894.

Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.

Goleman, D. (2020). Emotional Intelligence: Improve Your Social Skills And

Emotional Agility For A Better Life, Succes At Work, And Happier Relationships. *Discover Why It Can Matter More Than IQ, (EQ 2.0)*.

Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi. (2020). *Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa*. Unpam Press.

Herawati, J., Kurniawan, I. S., & Azhari, L. (2021). The Impact of Workload, Organizational Culture, and Motivation for Organizational Citizenship Behavior that is Mediated by Loyalty. *JBTI: Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 12(3), 140–154.

Hsieh, C., Li, H., Liang, J., & Chiu, Y. (2024). Acta Psychologica Empowering teachers through principals' emotional intelligence: Unlocking the potential of organizational citizenship behavior in Taiwan's elementary schools. *Acta Psychologica*, 243(48), 104142.

Isyanto, I., & Abrar, U. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT . Urchindize Cabang Madura ). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 106–114.

Jufrizien, J., & Rosalia, A. (2022). Pengaruh Leader Member Exchange dan Job Embeddedness Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Studi Tenaga Administrasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *In Prosiding Seminar Nasional USM*, 3(1), 34–49.

Kharismansyah, A. Y., & Putra, S. K. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afektif Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai PT. PDAM Tirta Wijaya Cilacap. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 86–98.

Kumari, K., Abbas, J., Hwang, J., & Cioca, L. I. (2022). Does Servant Leadership

Promote Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Employees? A Structural Analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9), 5231. <https://doi.org/10.3390/su14095231>

Mahadiputra, I. S. E. G., & Piartrini, P. S. (2021). The Moderating Role of Emotional Intelligent On the Relationship among Job Stress, Organizational Justice and Counterproductive Behavior. *Am. J. Humanit. Soc. Sci. Res*, 5(1), 672–683.

Musyafidah, N. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada BPRS PNM Binama Semarang ). *Doctoral Dissertation, IAIN SALATIGA*.

Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.

Nurhasanah, Jufrizan, & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 245–261.

Perkasa, D. H., Abadi, F., & Shandy, D. F. A. (2020). The Effect of Emotional Intelligence, Servant Leadership, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior: A Study of the South Tangerang City Education and Culture Office. *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)*, 120(Icmeb 2019), 97–102.

Purwanto, A., Novitasari, D., & Asbari, M. (2019). Tourist Satisfaction and

Performance of Tourism Industrie : How The Role of Innovative Work Behaviour, Organizational Citizenship Behaviour? *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(1), 1–12.

Puspita, J. K. (2024). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Operasional Toko Di Perusahaan Ritel. *Journal of Young Entrepreneurs*, 3(2), 88–104.

Putra, A., Prihatini, D., & Priyono, A. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 19(1), 15–29.

Rahayu, S. T. (2023). Navigating Organizational Citizenship Behavior Among Seafarers: The Impact Of Leadership Style, Workload, And Training, With Integration Of Perceived Supervisor Support And Job Tenure. *JOURNALMODERNPM.COM*, 11(138-151).

Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 839–849.

Ristiarli, A. A., & Nugroho, N. E. (2024). Pengaruh Job Embeddedness, Emotional Intelligence Dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Nusantara Mobil International. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 1–22.

Setyawan, A. A., & Simbolon, D. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional

Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa SMK Kansai Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Dan Pembelajaran Matematika*, 11(1).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, Bandung.

Suhaeni, H., Fauzi, A., & Guston, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Self Efficacy Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bina Medika). *Jurnal Satya Mandiri Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 42–52.

Suryanto, & Erlanti, G. (2018). Kecerdasan Emosional Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka. *WIPA: Wahana Informasi Perpustakaan UAJY*, 22.

Syafitri, S. I. (2023). The Influence of Workload, Work Culture, and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviour at PT Bank Sumut. *Journal of International Conference Proceedings*, 6(1), 513–523.

Triani, F., Halin, H., & Wadud, M. (2020). Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance at PT Surya Dermato Medica Palembang. *International Journal of Community Service & Engagement*, 1(1), 11–18.

Wahyuningsih, S., Hadjar, S., & Istiqamah, N. (2023). Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Di Kota Makassar. *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 1–9.

Widarko, A., & Brotoharto, M. K. A. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource*

*Management*, 2(2), 123–138.

Widyaningrum, M. E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Younas, S., Mirza, F., Hafeez, N., & Ghafoor, M. M. (2023). Emotional Intelligence: A Tool to Create Organizational Citizenship Behavior and Minimize Service Sabotage Behaviours in the Service Sector of Pakistan.

*Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(02), 2596–2608.

# **LAMPIRAN**

## **LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian**

### **PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI PENGADILAN AGAMA SUMBER KELAS 1A**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya Saagita, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Cirebon. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”.

Berkaitan dengan hal tersebut, Saya memohon Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangsih pemikiran Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, Saya mengucapkan banyak terimakasih. Semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

Hormat Saya

Sagita

## DATA RESPONDEN

### I. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon Kuesioner ini diisi dengan lengkap dari seluruh pernyataan yang ada
2. Berilah tandang centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia
3. Terdapat 5 alternatif pengisian jawaban, yaitu :

SS : Sangat Setuju (5)

S: Setuju (4)

N : Netral (3)

TS : Tidak Setuju (2)

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

### II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : \_\_\_\_\_

Usia :  21 – 30  31 – 40

41 – 50  51 – 60

61 - 70

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SLTA  D3

S1  S2

S3

Lama Masa Kerja :  1-5 Tahun  6-10 Tahun

> 10 Tahun

### 1. Beban Kerja (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		1	2	3	4	5
1	Saya sering merasa kesulitan dengan banyaknya tugas yang harus segera diselesaikan					
2	Saya merasa kewalahan ketika mendapatkan tugas tambahan dalam satu waktu secara bersamaan					
3	Saya merasa jam kerja terlalu banyak					
4	Saya tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan					
5	Saya merasa pekerjaan yang dibebankan melebihi kemampuan					
6	Saya merasa target kerja yang harus dicapai telalu tinggi					

## 2. Kecerdasan Emosional (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya dapat mengenali emosi diri sendiri ketika menghadapi masalah					
2	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri					
3	Saya mampu mengontrol emosi dalam kondisi apapun					
4	Saya memikirkan terlebih dahulu apa yang dilakukan sebelum bertindak					
5	Saya selalu bersemangat untuk meningkatkan kinerja					
6	Saya memiliki motivasi diri yang tinggi dalam bekerja					
7	Saya dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain					
8	Saya selalu berusaha menjadi pendengar yang baik					
9	Saya selalu berusaha menjalin hubungan baik dengan orang lain					
10	Saya memiliki kemampuan yang baik dalam mengikat hubungan sosial					

**3. Organizational Citizenship Behavior (Y)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya bersedia menggantikan rekan kerja yang tidak masuk					
2	Saya bersedia lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya					
3	Saya selalu mematuhi peraturan dalam organisasi					
4	Saya selalu hadir tepat waktu di kantor					
5	Saya tidak pernah mengeluh tentang berbagai macam hal yang menyangkut pekerjaan					
6	Saya tidak membesar-besarkan permasalahan yang terjadi di tempat kerja					
7	Saya selalu menghindari terjadinya perselisihan antar rekan kerja					
8	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja dalam memecahkan permasalahan					
9	Saya selalu mengikuti perubahan yang terjadi pada organisasi					
10	Saya rutin mengikuti kegiatan yang diadakan organisasi					

## LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data Responden

### 1. Beban Kerja (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1	2	1	3	2	3	3	14
2	1	2	3	3	3	3	15
3	1	1	2	2	3	2	11
4	1	2	3	2	2	3	13
5	1	1	3	4	3	3	15
6	1	2	3	3	2	1	12
7	2	3	4	3	2	3	17
8	1	2	3	3	3	3	15
9	3	2	3	4	2	2	16
10	1	1	2	3	2	2	11
11	3	3	2	4	2	2	16
12	2	3	4	3	4	2	18
13	3	3	4	4	2	2	18
14	2	2	3	3	3	3	16
15	1	1	3	3	3	2	13
16	2	3	2	2	1	1	11
17	3	3	3	4	3	2	18
18	1	2	1	4	2	4	14
19	3	1	2	2	1	1	10
20	1	2	3	4	2	2	14
21	3	2	3	4	3	3	18
22	1	2	4	4	3	2	16
23	3	2	1	2	1	2	11
24	1	1	2	1	2	2	9
25	2	2	3	3	2	2	14
26	2	2	1	3	2	2	12
27	1	2	2	1	2	2	10
28	1	2	2	1	2	2	10
29	2	1	1	2	2	1	9
30	2	2	2	2	2	2	12
31	1	2	2	1	2	1	9
32	1	1	2	3	2	2	11
33	2	2	3	3	2	2	14
34	1	1	2	1	2	1	8
35	2	1	1	2	1	2	9
36	1	1	2	2	1	1	8
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	2	3	1	1	13

39	3	2	2	3	1	2	13
40	1	2	2	2	3	2	12
41	1	2	3	3	1	1	11
42	3	3	4	2	4	4	20
43	3	3	4	3	4	3	20
44	2	3	3	2	2	2	14
45	2	3	3	3	3	4	18

## 2. Kecerdasan Emosional (X2)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
1	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	42
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
5	2	4	2	3	4	4	2	3	4	3	31
6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
7	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	34
8	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	38
9	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	37
10	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
11	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
13	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
14	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	41
15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
16	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	36
17	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	33
18	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40
19	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
20	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
21	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	38
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
23	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	31
24	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	39
25	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
26	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	45
27	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
28	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	41
29	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
30	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	43
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39

32	4	5	4	4	5	4	3	3	4	5	41
33	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
34	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	39
35	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	44
36	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45
37	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	30
38	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
39	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	34
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
41	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
42	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	31
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
44	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	37
45	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44

### 3. Organizational Citizenship Behavior (Y)

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total
1	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	39
2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	45
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	37
5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
6	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	40
7	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	29
8	1	1	4	4	2	3	4	4	4	4	31
9	2	1	4	4	2	4	4	3	3	5	32
10	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	35
11	2	3	4	4	1	3	3	5	5	4	34
12	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	34
13	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35
14	4	3	4	5	1	4	3	4	3	3	34
15	2	1	4	4	3	4	4	5	4	5	36
16	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	33
17	3	2	4	3	2	3	3	4	4	5	33
18	2	1	4	4	3	4	4	4	5	5	36
19	2	2	3	3	1	3	4	3	4	4	29
20	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	36
21	3	3	4	4	1	3	3	4	5	5	35
22	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
23	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	39
24	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	45

25	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	40
26	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	39
27	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
28	2	2	4	5	5	4	4	5	5	4	40
29	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	43
30	2	2	4	5	5	5	4	5	5	5	42
31	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
32	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
34	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	41
35	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
36	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
37	3	2	4	3	1	3	4	3	3	4	30
38	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	40
39	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	34
40	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	41
41	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	38
42	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	24
43	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	33
44	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35
45	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	38

### LAMPIRAN 3 : Surat Penerimaan Penelitian di Pengadilan Agama Sumber



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA  
PENGADILAN TINGGI AGAMA BANDUNG  
PENGADILAN AGAMA SUMBER  
Jalan Sunan Drajat No.1.A, Sumber, Kabupaten Cirebon 45611  
www.pa-sumber.go.id , pasumber@gmail.com

Nomor : 0417 /KPA.W.10-A4/HM2.1.4/III/2024  
Perihal : Izin Penelitian

28 Maret 2024

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Cirebon  
di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon, tanggal 22 Maret 2024, Nomor : 24/1.b/UMC-DK.FE/III/2024 tentang Permohonan Izin Observasi Lapangan, atas nama :

Nama : Sagita  
NIM : 200111012

Dengan ini kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan Penelitian di Pengadilan Agama Sumber.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.



## **LAMPIRAN 4 : Berita Acara Revisi SUP**



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus 1 : Jl. Tuparev No. 70 Cirebon 45153 Telp. +62231-209608, +62231-204276  
Kampus 2 : Jl. Fatahillah - Watubela - Cirebon, Email : rektorat@umc.ac.id Website : [www.umc.ac.id](http://www.umc.ac.id)

## BERITA ACARA REVISI SIDANG UJIAN PROPOSAL

Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Sagita  
Nim : 200111018  
Program Studi : MANAJEMEN

Telah Melaksanakan Sidang Proposal Skripsi pada :

Hari : Sabtu  
Tanggal : 25 Mei 2024  
Jam : 11.00 - 12.00  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Pengadilan Agama Sumber Kelas 1A

No	Nama Pengaji	Tanda Tangan Pengesahan Revisi
1	Dr. Sari Laelatul Q.S.E., M.Si	
2	Tedi Kustandi, S.505., M.M	

### Catatan Pengujian :

### Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS**

KAPRODI MANAJEMEN

Dr. Asep Gunawan, M.Si.

Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M

## LAMPIRAN 5 : Output SPSS

### 1. Karakteristik Responden

Usia					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	21-30	5	11,1	11,1	11,1
	31-40	3	6,7	6,7	17,8
	41-50	11	24,4	24,4	42,2
	51-60	24	53,3	53,3	95,6
	61-70	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Jenis Kelamin					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Laki-laki	31	68,9	68,9	68,9
	Perempuan	14	31,1	31,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	SLTA	1	2,2	2,2	2,2
	D3	5	11,1	11,1	13,3
	S1	26	57,8	57,8	71,1
	S2	12	26,7	26,7	97,8
	S3	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Lama Bekerja					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1-5	29	64,4	64,4	64,4
	6-10	7	15,6	15,6	80,0
	>10	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

## 2. Hasil Uji Validitas

### a. Beban Kerja (X1)

Correlations								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1_TOTAL	
X1.1	Pearson Correlation	1	,517**	,140	,280	-,001	,107	,511**
	Sig. (2-tailed)		,000	,360	,062	,992	,483	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1.2	Pearson Correlation	,517**	1	,461**	,299*	,222	,261	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,046	,142	,083	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1.3	Pearson Correlation	,140	,461**	1	,390**	,596**	,353*	,750**
	Sig. (2-tailed)	,360	,001		,008	,000	,017	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1.4	Pearson Correlation	,280	,299*	,390**	1	,220	,303*	,653**
	Sig. (2-tailed)	,062	,046	,008		,147	,043	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1.5	Pearson Correlation	-,001	,222	,596**	,220	1	,607**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,992	,142	,000	,147		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1.6	Pearson Correlation	,107	,261	,353*	,303*	,607**	1	,667**
	Sig. (2-tailed)	,483	,083	,017	,043	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X1_TOT	Pearson Correlation	,511**	,682**	,750**	,653**	,672**	,667**	1
AL	Correlation							

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45	45

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### b. Kecerdasan Emosional (X2)

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,496*	,518*	,159	,294*	,264	,477*	,467*	,280	,392**	,687**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,298	,050	,080	,001	,001	,062	,008	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.2	Pearson Correlation		,496*	1	,265	,071	,397*	,407*	,377*	,350*	,323*	,419**
	Sig. (2-tailed)		,001		,078	,642	,007	,006	,011	,019	,031	,004
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.3	Pearson Correlation		,518*	,265	1	,266	,301*	,347*	,370*	,516*	,177	,298*
	Sig. (2-tailed)		,000	,078		,077	,044	,019	,012	,000	,245	,047
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.4	Pearson Correlation		,159	,071	,266	1	,252	,278	,274	,239	,113	,183
	Sig. (2-tailed)		,298	,642	,077		,095	,064	,069	,114	,459	,229
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.5	Pearson Correlation		,294*	,397*	,301*	,252	1	,568*	,273	-,024	,377*	,117
	Sig. (2-tailed)		,050	,007	,044	,095		,000	,069	,877	,011	,443
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.6	Pearson Correlation		,264	,407*	,347*	,278	,568*	1	,502*	,273	,473*	,414**
	Sig. (2-tailed)		,080	,006	,019	,064	,000		,000	,069	,001	,005
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

X2.7	Pearson Correlation	,477*	,377*	,370*	,274	,273	,502*	*	1	,446*	,496*	,573**	,777**
	Sig. (2-tailed)	,001	,011	,012	,069	,069	,000			,002	,001	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.8	Pearson Correlation	,467*	,350*	,516*	,239	-,024	,273	,446*	*	1	,370*	,445**	,639**
	Sig. (2-tailed)	,001	,019	,000	,114	,877	,069	,002			,012	,002	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.9	Pearson Correlation	,280	,323*	,177	,113	,377*	,473*	,496*	,370*	1	,320*		,611**
	Sig. (2-tailed)	,062	,031	,245	,459	,011	,001	,001	,012		,032		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2.10	Pearson Correlation	,392*	,419*	,298*	,183	,117	,414*	,573*	,445*	,320*	1		,650**
	Sig. (2-tailed)	,008	,004	,047	,229	,443	,005	,000	,002	,032			,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X2_T	Pearson Correlation	,687*	,633*	,646*	,444*	,556*	,708*	,777*	,639*	,611*	,650**		1
OTAL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000			
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### c. *Organizational Citizenship Behavior (Y)*

Correlations													
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y_TOTAL	
Y.1	Pearson Correlation	1	,877*	,416*	,208	,182	,262	,211	,091	,120	,328*	,606**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,170	,232	,082	,163	,553	,431	,028		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.2	Pearson Correlation	,877*	1	,439*	,230	,242	,271	,241	,230	,256	,350*	,672**	
		*		*									

	Sig.	(2-tailed)	,000		,003	,129	,110	,071	,110	,129	,089	,019	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.3	Pearson Correlation		,416*	,439*	1	,547*	,556*	,575*	,584*	,351*	,497*	,459*	,757**
	Sig.	(2-tailed)	,005	,003		,000	,000	,000	,000	,018	,001	,002	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.4	Pearson Correlation		,208	,230	,547*	1	,586*	,548*	,488*	,492*	,427*	,346*	,681**
	Sig.	(2-tailed)	,170	,129	,000		,000	,000	,001	,001	,003	,020	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.5	Pearson Correlation		,182	,242	,556*	,586*	1	,716*	,673*	,516*	,508*	,414*	,785**
	Sig.	(2-tailed)	,232	,110	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,005	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.6	Pearson Correlation		,262	,271	,575*	,548*	,716*	1	,530*	,404*	,464*	,402*	,731**
	Sig.	(2-tailed)	,082	,071	,000	,000	,000		,000	,006	,001	,006	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.7	Pearson Correlation		,211	,241	,584*	,488*	,673*	,530*	1	,338*	,269	,267	,645**
	Sig.	(2-tailed)	,163	,110	,000	,001	,000	,000		,023	,074	,076	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.8	Pearson Correlation		,091	,230	,351*	,492*	,516*	,404*	,338*	1	,593*	,437*	,626**
	Sig.	(2-tailed)	,553	,129	,018	,001	,000	,006	,023		,000	,003	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.9	Pearson Correlation		,120	,256	,497*	,427*	,508*	,464*	,269	,593*	1	,634*	,664**
	Sig.	(2-tailed)	,431	,089	,001	,003	,000	,001	,074	,000		,000	,000
	N		45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y.10	Pearson Correlation		,328*	,350*	,459*	,346*	,414*	,402*	,267	,437*	,634*	1	,655**

	Sig. (2-tailed)	,028	,019	,002	,020	,005	,006	,076	,003	,000			,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Y_T	Pearson Correlation	,606*	,672*	,757*	,681*	,785*	,731*	,645*	,626*	,664*	,655*		1
OTA		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
L	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Hasil Uji Reliabilitas

#### a. Beban Kerja (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	6

#### b. Kecerdasan Emosional (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	10

#### c. *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	10

#### 4. Uji Normalitas

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Beban Kerja	,106	45	,200*	,960	45	,119
Kecerdasan Emosional	,093	45	,200*	,969	45	,261
Organizational	,080	45	,200*	,989	45	,942
Citizenship Behavior						

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

#### 5. Uji Regresi Linear Sederhana

##### a. Beban Kerja (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	53,027	2,750			19,285	,000
Beban Kerja	-1,119	,198	-,652		-5,639	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

##### b. Kecerdasan Emosional (X2)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	8,628	6,438			1,340	,187
Kecerdasan Emosional	,750	,164	,573		4,583	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

## 6. Uji Koefisien Determinasi

### a. Beban Kerja (X1)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,652 <sup>a</sup>	,425	,412	4,335

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

### b. Kecerdasan Emosional (X2)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 <sup>a</sup>	,328	,313	4,687

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional

## 7. Uji T

### a. Beban Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	53,027	2,750	19,285	,000
	Beban Kerja	-1,119	,198		

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

### b. Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,628	6,438	1,340	,187
	Kecerdasan Emosional	,750	,164		

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

**LAMPIRAN 6 : Tabel – Tabel**

**Tabel R-Hitung**

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
<b>1</b>	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
<b>2</b>	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
<b>3</b>	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
<b>4</b>	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
<b>5</b>	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
<b>6</b>	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
<b>7</b>	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
<b>8</b>	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
<b>9</b>	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
<b>10</b>	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
<b>11</b>	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
<b>12</b>	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
<b>13</b>	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
<b>14</b>	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
<b>15</b>	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
<b>16</b>	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
<b>17</b>	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
<b>18</b>	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
<b>19</b>	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
<b>20</b>	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
<b>21</b>	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
<b>22</b>	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
<b>23</b>	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
<b>24</b>	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
<b>25</b>	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
<b>26</b>	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
<b>27</b>	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
<b>28</b>	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
<b>29</b>	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
<b>30</b>	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
<b>31</b>	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
<b>32</b>	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
<b>33</b>	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
<b>34</b>	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
<b>35</b>	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
<b>36</b>	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
<b>37</b>	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
<b>38</b>	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
<b>39</b>	0,2605	0,9969	0,3621	0,3978	0,4950
<b>40</b>	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
<b>41</b>	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
<b>42</b>	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
<b>43</b>	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
<b>44</b>	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
<b>45</b>	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
<b>46</b>	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
<b>47</b>	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
<b>48</b>	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
<b>49</b>	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
<b>50</b>	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
<b>51</b>	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
<b>52</b>	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
<b>53</b>	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
<b>54</b>	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
<b>55</b>	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
<b>56</b>	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
<b>57</b>	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
<b>58</b>	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
<b>59</b>	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
<b>60</b>	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
<b>61</b>	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
<b>62</b>	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
<b>63</b>	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
<b>64</b>	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
<b>65</b>	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
<b>66</b>	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
<b>67</b>	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
<b>68</b>	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
<b>69</b>	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
<b>70</b>	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
<b>71</b>	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
<b>72</b>	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
<b>73</b>	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
<b>74</b>	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701

**Tabel Uji t**

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020

42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.013
47	1.678	2.012
48	1.677	2.011
49	1.677	2.010
df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.994
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989

85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984