

## The Effect of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Nurse Performance at Mitra Sejati Hospital Medan

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan

Riza Indriani<sup>1</sup>, Irwansyah<sup>2</sup>, Sienny<sup>3</sup>, Niko Darlin Cibro<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Indonesia

### Keywords:

Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Nurse Performance,

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Nurse Performance at Mitra Sejati General Hospital Medan. The population in this study amounted to 113 permanent nurses and used probability sampling as many as 88 respondents. Data processing using SPSS 22 for Windows. Based on the results of the study partially showed that there was a Positive and Significant influence of Emotional Intelligence Variables on Nurse Performance at Mitra Sejati General Hospital Medan by 37.2%. There is a Positive and Significant Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) Variables on Nurse Performance at Mitra Sejati General Hospital Medan by 38%. Based on the results of the research with the Determination test, it shows that the Variables of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) simultaneously have an effect on Nurse Performance. This can be seen from the results of the Determination Coefficient Test which shows a value of 0.359 which means that Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior (OCB) affects the performance of nurses by 35.9% while the rest is influenced by other variables not examined in this study.*

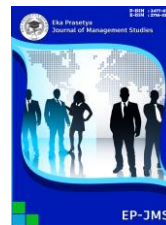
Corresponding author\*

Email: [indrianireeza@gmail.com](mailto:indrianireeza@gmail.com)



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



Dalam suatu organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset paling penting yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan kegiatan dan sangat berpengaruh menunjang keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang aktif menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan suatu perusahaan. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah seluruh karyawan yang menjalankan aktivitas perusahaan. Hal ini yang membuat karyawan tidak lagi dianggap sebagai suatu kewajiban, melainkan sebagai aset perusahaan. Setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta terampil dalam menghadapi persaingan bisnis. (Pusparani, 2017).

Perkembangan bisnis di era globalisasi ini menuntut perusahaan agar dapat menghadapi ancaman dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif dengan membenahi segala aspek perusahaan. termasuk industri pelayanan dibidang kesehatan atau disebut dengan rumah sakit. Rumah sakit adalah tempat yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna. Unsur yang paling penting di rumah sakit salah satunya adalah perawat, Dengan adanya Perawat dapat mengurangi beban dokter karena perawat membantu menangani pasien. Selain itu dengan adanya perawat, pasien akan terbantu dengan asuhan yang diberikan oleh perawat, Perawat memiliki peran dalam memberikan citra rumah sakit di kalangan masyarakat, karena sumber daya manusia yang paling banyak melakukan kontak langsung dan berinteraksi dengan pasien adalah Perawat (Ibrahim, 2013).

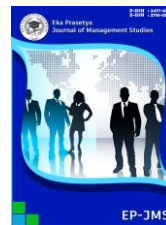
Selain kecerdasan emosional, perawat tidak hanya perlu bekerja sesuai dengan job description yang ditentukan dalam SOP (Standard Operational Procedure) agar dapat menjalankan tugasnya dengan benar dan lebih optimal, mereka juga membutuhkan Organizational Citizenship Behavior. OCB dapat Meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi rumah sakit. (Akira dkk., 2016). Robbins & Judge (2018) menyatakan bahwa OCB ialah perilaku diskresioner (sukarela), tidak ada dalam persyaratan kerja dan tidak terdaftar dalam deskripsi pekerjaan karyawan, juga dapat digunakan untuk menentukan lingkungan psikologis dan sosial karyawan. tempat kerja, berkontribusi. Perilaku sukarela dengan melakukan kerja ekstra, mematuhi prosedur dan aturan kerja terlepas dari masalah pribadi adalah bentuk perilaku yang disebut OCB, dan menurut Organ (dalam Titisari, 2019), OCB adalah perilaku pribadi, meskipun bersifat sukarela Apa yang dilakukan tidak tercantum dalam uraian tugas, dan tidak memiliki hubungan langsung atau jelas dengan sistem penghargaan, dan biasanya dapat secara efektif dan efisien meningkatkan operasi organisasi.

Perawat dengan sukarela melakukan pekerjaan melebihi tugas – tugas yang telah ditentukan, seperti memberikan asuhan keperawatan kepada pasien yang membutuhkan seperti pasien yang mengalami penyakit kronis seperti kanker stadium lanjut dimana tugas perawat



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



harus memberikan pelayanan ekstra dan perawat juga dapat membimbing ritual keagamaan sesuai dengan kepercayaan pasien, seperti memimpin untuk mendoakan pasien. dan dalam kondisi sakaratul maut, peran perawat sangat diperlukan dalam mempersiapkan kematian pasien agar wafat dengan damai dan bermartabat dan turut bersikap empati kepada keluarga pasien untuk menguatkan mereka. Selain itu, pada situasi dan kondisi tertentu terkadang perawat juga harus bertukar shift kerja dengan rekan perawat yang lain dan bahkan harus menggantikan rekannya dalam menjalankan tugas pekerjaannya disaat rekan kerjanya tidak hadir (Siska, 2018) Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja perawat Rumah sakit umum Mitra Sehati Medan.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Kinerja

Menurut (Fatimah, 2017:12) Kinerja Merupakan hasil dari seseorang dalam melaksanakan tugasnya pada waktu periode tertentu dengan standar hasil kerja maupun kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja menurut Simamora (dalam suhartini, 2017) merupakan Konsep dasarnya universal, itu adalah efektivitas operasional suatu organisasi, bagian dari organisasi dan karyawannya berdasarkan standar dan pedoman yang telah ditentukan. Maksud dan tujuan kinerja adalah untuk menetapkan tujuan yang bermanfaat, tidak hanya untuk mengevaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, tetapi juga untuk mengevaluasi hasil proses kerja selama periode tersebut.

### Kecerdasan Emosional

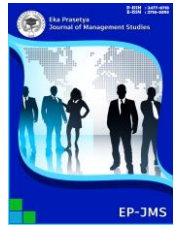
Pada tahun 1990 Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University Of New Hampshire yang berprofesi sebagai Psikolog mencantumkan teori kecerdasan emosional dengan menerangkan bahwa kualitas emosional sangat penting menunjang keberhasilan. Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau Emotional quotiens sebagai kemampuan kecerdasan sosial seseorang dengan melibatkan kemampuan mengenali perasaan orang lain, dengan memilah milah semuanya dan menggunakan informasi tersebut dalam mengendalikan tindakan dan pikiran. Menurut Arifin (2018:37), Persediaan merupakan pembentuk hubungan antara produksi dan penjualan produk. Ada lima indikator persediaan, yaitu: 1) Sistem Komputerisasi, 2) Sistem *Just In Time*, 3) *Out-Sourcing*, 4) Sistem Pengendalian, 5) *Material Requirement Planning*.

Menurut Daniel Goleman (2016:43), kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dilakukan orang dalam memotivasi diri sendiri serta mampu bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)

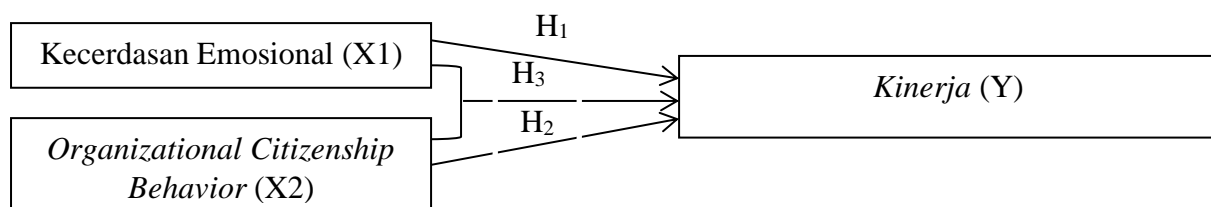


Robbins & Judge (2018:70) menyatakan Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menilai emosi diri sendiri maupun orang lain, dan memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur.

## **Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau biasa dikenal perilaku kewarganegaraan pertama kali dikemukakan oleh Denis Organ dalam (wonua et al, 2020). Menurut Organ dalam (Titisari 2019:67) menjelaskan *organizational citizenship ehavior* (OCB) suatu perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut Budihardjo (dalam Wonua et.al, 2020) Oganizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan system penghargaan tetapi memiliki kontribusi yang efektif bagi organisasi dan perusahaan. Karakteristik OCB adalah seseorang secara sukarela memberikan kontribusi peran tambahan kepada organisasi di luar pekerjaan atau tanggung jawab, hal ini sesuai dengan pandangan *Podsakoff* dan *Mackenzie* dalam (Nadeak, 2016), yang menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku pribadi, yaitu "*Discretionary*". "Hal ini tidak secara langsung diakui oleh sistem penghargaan formal. Kolektif akan mendorong fungsi organisasi yang lebih efektif. Sementara itu, menurut Suzana (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku seseorang di tempat kerja, yaitu penilaian yang memenuhi persyaratan kerja melebihi individu. Landasan seseorang. OCB juga dapat diartikan sebagai perilaku yang melebihi persyaratan tugas.

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 1. Kerangka Teoritis**

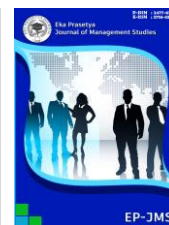
### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Adapun populasi pada penelitian ini merupakan semua Perawat tetap di Rumah sakit Mitra Sejati dengan jumlah 113 perawat tetap ,Teknik sampling yang digunakan adalah teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018). Teknik probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik proportionate random sampling, berdasarkan rumus Slovin sebanyak 88,1 dan dibulatkan menjadi 88 orang dengan taraf kesalahan yang digunakan adalah 5%. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, studi dokumentasi dan angket kuesioner.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian dapat diperoleh persamaan regresi liner berganda sebagai berikut:

$$Y=9.150+0,372X1+0,380X2+e$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 9,150 hal ini menunjukkan tingkat konstanta, dimana jika variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Organizational Citizenship Behavior ( $X_2$ ) adalah 0, maka Kinerja ( $Y$ ) pada perawat RS Mitra Sehati Medan sebesar 9,150. Koefisien regresi variable  $X_1$  sebesar 0,372 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan Kualitas Kerja akan mempengaruhi kinerja perawat sebesar 0,372 (37,2%). Koefisien regresi variable  $X_2$  sebesar 0.380 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan mempengaruhi kinerja perawat sebesar 0,380 (38%).

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Hasil Uji T (Parsial)

##### Pengaruh antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat

Dari hasil analisis dengan spss diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dan dilihat dari thitung > ttabel sebesar 3,701 > 1,66298 Maka  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat.

##### Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Perawat

Dari hasil analisis dengan spss diperoleh nilai signifikan sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Dan nilai thitung > ttabel dengan 3,107 > 1,66298. Maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Perawat.

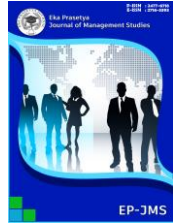
#### Hasil Uji Serempak (Uji-F)

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 23,808 dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. Dengan F table diperoleh dengan rumus  $df_1 = k-1 = 2$  dan  $df_2 = n-k = 88-3 = 85$  adalah 3.10. Dengan demikian  $F_{hitung} (23, 8080) > F_{tabel} (3.10)$  dengan level of



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



significant ( $\alpha$ ) = 0,05 yang berarti bahwa variabel Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama sama atau Simultan berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Mitra Sejati Medan , Artinya Hipotesis diterima.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,599 <sup>a</sup>	,359	,344	1,815

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah) Predictors: (Constant), *Organizational Citizenship Behavior* (X2), Kecerdasan Emosional (X1)

## Pembahasan

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat Rumah sakit Mitra Sejati Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 88 Perawat Rumah sakit Mitra Sejati Medan maka diperoleh hasil bahwa variabel Kecerdasan Emosional memiliki thitung > ttabel yaitu 3,701 > 1,66298 taraf signifikansi sebesar 0.000 < 0.05. Menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja perawat yaitu sebesar 0.372 (37.2%). sejalan dengan penelitian Dewi et al (2019), yang menunjukkan bahwa ada hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,376 dengan nilai t sebesar 3,437 dimana nilai tersebut lebih besar dari t table sebesar 1,906. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

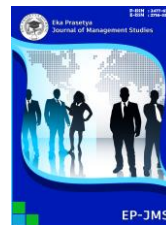
### Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Perawat Rumah sakit Mitra Sejati Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 88 Perawat Rumah sakit Mitra Sejati Medan maka diperoleh hasil bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (X2) memiliki thitung > ttabel yaitu nilai thitung > ttabel dengan 3,107 > 1,66298 . Menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja perawat yaitu sebesar 0.380 (38%). Sehingga hipotesis diterima.



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



## **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Perawat Rumah sakit Mitra Sejati Medan**

Berdasarkan Uji F simultan didapat bahwa significant ( $\alpha$ )  $0.000 < 0.05$  yang berarti bahwa variabel Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja, Perawat Rumah Sakit Mitra Sejati Medan artinya hipotesis diterima. Dari uji R memperoleh Koefisien determinan (R square) sebesar 0.359. Nilai 0.359 ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kecerdasan Emosional (X1) Organizational Citizenship Behavior (X2) secara bersama- sama sebesar 35,9 %. Hasil penelitian ini dapat diterima, dan dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Perawat Rumah Mitra Sejati Medan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji-F, diketahui bahwa variabel Persediaan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan PT. Bilah Baja Makmur Abadi Medan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut ini. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa adanya Pengaruh antara Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat. Dengan adanya hubungan seperti itu terkandung arti bahwa semakin tinggi kecerdasan Emosional pada Perawat maka semakin tinggi juga kinerja perawat. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa adanya Pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat. Dengan adanya hubungan seperti itu terkandung arti bahwa semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat maka semakin tinggi juga kinerja perawat. Berdasarkan Hasil Penelitian Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara bersama- sama (simultan) berpengaruh Terhadap kinerja Perawat.

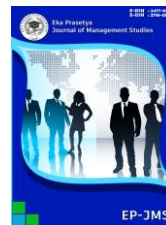
## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ansory, AL Fadjar dan Idrasari, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Akira. (2016). Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat Rumah sakit Ibu dan Anak X di Bandung. Jurnal Psibernetika. Vol. 8 No. 1 April 2016
- Byars, L. L., & Rue, L. W. (2004). Human Resourching Management (7th ed). New York: Mc Graw Hill
- Iche et al .2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan, ISSN 2528-4649, Dalyono. 2009. Psikologi pendidikan. Jakarta: Cipta Rineka cipta.



# Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Management Studies)



- Dewi dkk. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja perawat, ISBN: 978-602-53420-3-5, hal 473-480
- Dinka, Desta Dirbeba 2018. Organizational Citizenship Behaviour and Employees' performance Assessment: The Case of Dire Dawa University American Journal of Theoretical and Applied Business 2018; 4(1) : 15-26. ISSN 2469-7834
- Emaan Basu, 2016 Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries The mediating role of social capital International Journal of Productivity and Performance Management. Issn 1741-0401
- Endah Rahayu et.al, "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan" dalam Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri, vol. 7, h. 117.
- Fatimah, fajar nur'aini dwi. (2017). Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Quadran
- Fuad Anis, Kandung Sapto Nugraha. 2014. Panduan Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Prrogram IBM SPSS 25 Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.