

Pengaruh Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan *Quality of Work Life (QWL)* terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Wanita Pekerja Profesional Di Wilayah Jakarta.

Rahayu Endang Suryani

ayu_nani15@yahoo.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Persada Indonesia Y.A.I, Jakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui kepuasan kerja pada Wanita Pekerja Profesional Di Wilayah Jakarta baik secara parsial maupun bersama-sama.

Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan teknik survey. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert. Analisa Data Deskriptif diolah dengan program SPSS versi 24. Analisa data inferensial menggunakan model Structural Equation Modelling (SEM) dengan program Lisrel 8.72. Populasi penelitian sebesar 19.286 wanita pekerja profesional di Jakarta. Melalui teknik slovin ($\alpha=5\%$) diperoleh sample sebesar 392. Teknik pengambilan sample menggunakan simple random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap Kepuasan Kerja pada wanita pekerja profesional di Jakarta. Secara parsial, kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)* dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 92% terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* pada wanita pekerja profesional di Jakarta. Secara parsial, kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*.

Temuan lain dari penelitian ini adalah kepuasan kerja berperan sebagai parsial mediating bagi komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sedangkan kecerdasan emosi tidak memerlukan mediasi variabel kepuasan kerja untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Kata Kunci : kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)*, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior (ocb)*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of emotional intelligence, organizational commitment and quality of work life (qwl) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) through job satisfaction of Professional Woman Workers in the Jakarta Region, both partially and jointly.

This study uses descriptive methods with survey techniques. The research instrument used was closed questionnaire with Likert scale. Analysis of Descriptive Data was processed using SPSS version 24. Inferential data analysis used the Structural Equation Modeling (SEM) model with the Lisrel 8.72 program. The study population was 19.286 woman professional workers in Jakarta. Through Slovin technique ($\alpha = 5\%$) obtained a sample of 392. The sampling technique uses simple random sampling.

The results showed that emotional intelligence, organizational commitment and quality of work life (qwl) together contributed 80% to Job Satisfaction in professional woman workers in Jakarta. The

results of the study also showed that emotional intelligence, organizational commitment, quality of work life (qwl) and job satisfaction together contributed 92% to organizational citizenship behavior (ocb) of professional woman workers in Jakarta. Partially, emotional intelligence has the most dominant influence on organizational citizenship behavior (ocb).

Another finding from this study is that job satisfaction acts as a partial mediating for the variable organizational commitment and quality of work life (qwl) to increase organizational citizenship behavior (ocb). While the emotional intelligence variable does not require mediation of job satisfaction variables to improve organizational citizenship behavior (ocb).

Keywords: emotional intelligence, organizational commitment, quality of work life (qwl), job satisfaction and organizational citizenship behavior (ocb).

1. PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang memicu adanya perubahan adalah era globalisasi. Setiap organisasi dituntut mampu melakukan dinamika perubahan sebagai salah satu strategi untuk beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi mampu bertahan dan *suistenable*. Tantangan, perubahan dan lingkungan mendorong organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi adalah sumber daya manusia yang disebut *human capital*.

Menurut Robbins dan Judge (2008), efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja. Interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok dan sistem-sistem organisasi menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi rendah, putaran karyawan rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, adanya kecerdasan emosi bagi individu karyawan, memiliki komitmen organisai, adanya kualitas kehidupan kerja yang kuat, tercapainya kepuasan kerja, dan juga *organizational citizenship behavior* (OCB). Krietner dan Kinicki (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong munculnya OCB yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan. Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku tidak hanya *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar deskripsi kerja saja namun juga *ekstra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan.

Kini menjadi wanita karir bukanlah lagi sesuatu yang tabu. Di jaman seperti sekarang ini

banyak sekali wanita yang memilih untuk bekerja. Tidak sedikit dari mereka yang berhasil mendapatkan karir yang cemerlang dan membanggakan. Bahkan beberapa diantaranya memiliki karir yang sukses di bidang-bidang pekerjaan yang umumnya didominasi oleh laki-laki. Sering adanya tuntutan pekerjaan sebagian besar wanita karier ini meningkatkan pendidikan formalnya ke jenjang yang lebih tinggi. Perkembangan emansipasi wanita dalam dunia kerja sekarang ini memang telah membawa kaum perempuan pada kondisi yang jauh lebih baik dari masa sebelumnya. Namun seperti juga laki-laki, memiliki pekerjaan atau karir pasti juga sering menghadapi wanita pada beberapa permasalahan dan konflik tersendiri karena sebagai makhluk yang cenderung lebih mengedepankan intuisi dan perasaan, wanita cenderung lebih cepat merasa stress atau terbebani oleh tekanan serta persaingan yang ada di dalam dunia kerja.

Para wanita pekerja yang memiliki jenjang pendidikan tinggi strata 2 dan 3 umumnya merupakan wanita pekerja profesional yang telah mendedikasikan diri pada bidang kerja yang diampu. Semakin tinggi pendidikan dan pengalaman umumnya juga dibarengi dengan semakin tinggi jabatan atau kewenangan. Dalam aktivitas sehari-hari perilaku *in-role* tidak perlu dipertanyakan lagi. Peran wanita pekerja profesional pada tingkat ini sudah dianggap mampu mengelola organisasinya. Namun apakah hal ini terjadi pada perilaku *extra-role*. Apakah di antara kepadatan aktivitas para wanita pekerja profesional masih mampu dan mau menolong salah satu staf untuk menyelesaikan pekerjaannya. Perilaku *extra-role* merupakan

perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward* formal sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif.

Jumlah wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta terbilang cukup banyak dan tersebar di berbagai bidang kerja. Umumnya mereka telah menduduki posisi jabatan cukup tinggi atau telah meraih keberhasilan kerja. Perilaku *in-role* dapat dilihat dari keberhasilan prestasi kerja dan tumbuhnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi karyawan berperilaku *extra-role* (OCB).

Kepuasan kerja para wanita pekerja profesional dapat tercipta jika memiliki kecerdasan emosional yang baik. Seseorang dengan kecerdasan emosional tinggi mampu mengenali dan secara efektif mengelola emosi diri sendiri, sementara di saat yang sama dapat mengetahui dan berempati dengan perasaan orang lain. Disisi lain sebagai wanita pekerja profesional seharusnya juga memiliki komitmen organisasi yang tinggi pada institusi tempat bekerja. Kondisi yang dirasakan dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja. Tingginya komitmen organisasi mencerminkan adanya kepuasan kerja yang tinggi.

Salah satu cara dalam mengukur tingkat kepuasan karyawan adalah dengan mengetahui kualitas kehidupan kerjanya atau *quality of work life* (QWL). Bagi wanita pekerja profesional QWL merupakan upaya untuk mencapai kepuasan kerja yang tinggi.

Berdasarkan survei awal maka dapat diketahui bahwa perilaku kewargan organisasi dan kepuasan kerja para wanita pekerja profesional memiliki permasalahan yang perlu dikaji. Demikian juga dengan kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan kualitas kehidupan kerja juga menunjukkan adanya permasalahan yang perlu diteliti. Selain kecerdasan emosi, OCB wanita pekerja profesional belum terbentuk dengan baik bisa saja dikarenakan perilaku religius yang belum terbentuk dengan baik. Secara keseluruhan persoalan penting bagi wanita pekerja profesional diantara kepadatan

dan tanggung jawab kerja yang diampu apakah masih memiliki *ekstra-role* yang baik, di mana *ekstra-role* (OCB) merupakan perilaku yang akan tampil secara alami tanpa paksaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah : Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life* (*qwl*) secara bersama terhadap kepuasan kerja serta implikasi terhadap *organizational citizenship behavior* (*ocb*) pada wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta ?

2. LANDASAN TEORI

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Behavior (OB) atau Perilaku Organisasi adalah sebuah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku tersebut memberikan dampak terhadap organisasinya. Salah satu perilaku yang memberi dampak tersebut adalah Perilaku Kewargan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau juga dikenal sebagai Perilaku Peran Ekstra.

Organ (2006:3) memberikan definisi bahwa OCB adalah perilaku bebas individu yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. Pengertian OCB seperti yang dikemukakan oleh Organ adalah sebagai berikut : "*Organizational Citizenship Behavior : individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization. By discretionary, we mean that behaviour is not an enforceable requirement of the role or the job description, that is, the clearly specifiable terms of the person's employment contract with the organization; the behaviour is rather a matter of personal choice, such that its omission is not generally understood a punishable*".

Podsakoff, Mackenzie, dan Bachrach dalam Kuslivan (2003:56) membagi OCB menjadi tujuh dimensi sebagai berikut :

1. *Helping* / Sifat Menolong. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : siap membantu teman, menolong tanpa imbalan.
2. *Sportmanship* / Sikap Sportif. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : mengakui keberadaan teman, mengorbankan kehidupan pribadi, mengakui kesalahan, tidak menyalahkan orang lain.
3. *Loyalty* / Kesetiaan atau Loyalitas. Dimensi ini memiliki indikator, yaitu : setia pada organisasi saat pailit.
4. *Organizational Compliance* / Kepatuhan Terhadap Organisasi. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : mentaati peraturan perusahaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
5. *Individual Initiative* / Inisiatif Individu. Dimensi ini memiliki indikator, yaitu : bertanya jika tidak mengerti, melakukan pekerjaan tanpa harus menunggu perintah.
6. *Civic Virtue* / Kewargaan. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : mempertimbangkan kemajuan organisasi, berpikir positif terhadap kebijakan perusahaan, semangat tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.
7. *Self Development* / Pengembangan Diri. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : belajar autodidak tentang pekerjaan, mengikuti pelatihan dan pendidikan atas biaya sendiri.

Kepuasan Kerja

Pandangan Robbins dan Judges (2008:108) mengenai kepuasan. "*Satisfaction describes a positive feeling about a job, resulting from an evaluation of its characteristics*". Hal ini menunjukkan pentingnya mengetahui kepuasan yang akan membantu sukses seseorang dalam penugasan. Karena kepuasan menjelaskan perasaan positif/senang tentang suatu kerja yang hasilnya dari evaluasi karakteristik kerja tersebut. Robbins (2005:117) menyatakan bahwa faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah :

1. Kerja yang secara mental menantang. Dimensi ini memiliki beberapa indikator : tugas yang menantang, tugas yang menyenangkan, kesesuaian jabatan dan usaha kerja.

2. Gajaran yang pantas. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : Gaji yang sesuai, pendapatan mencukupi, jaminan sosial.
3. Kondisi kerja yang mendukung. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : kesiapan menerima tugas, menerima beban kerja tambahan.
4. Rekan kerja yang mendukung. Dimensi ini memiliki indikator adanya kerja sama dengan rekan kerja.
5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Dimensi ini memiliki beberapa indikator, yaitu : pekerjaan sesuai dengan keahlian, pekerjaan sesuai dengan keinginan.

Sementara itu Luthans (2006:28) menyatakan, kepuasan kerja adalah seperti berikut: "*Satisfaction is a result of employees perception of how well their job provides those things which are viewed as important*". Hal ini juga menggambarkan kepuasan penting dipahami oleh seseorang yang tampak dalam persepsinya tentang bagaimana baiknya memberikan pekerjaan yang dianggap penting. Hal ini menggambarkan pentingnya mengetahui adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

Kecerdasan Emosional

Salovey dan Mayer (dalam Prawitasari 2002) mendefinisikan kecerdasan emosional lebih kepada kemampuan mental daripada kompetensi sosial dalam arti luas. Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengerti emosi, menggunakan dan memanfaatkan emosi untuk membantu pikiran, mengenal emosi dan maknanya, dan untuk mengarahkan emosi secara reflektif sehingga menuju pada perkembangan emosi dan intelektual.

Goleman (2009:12) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan

untuk menyelesaikan konflik serta untuk memimpin.

Bar-On dalam Goleman (2009:38) menjabarkan kecerdasan emosional menjadi lima kemampuan pokok yaitu: 1) *Intrapersonal Ability* (Kemampuan Intrapersonal); 2) *Interpersonal Ability* (Kemampuan Interpersonal); 3) Penyesuaian diri; 4) Penanganan stres; 5) Suasana hati.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan 2 faktor dimensi kecerdasan emosional terdiri dari :

- a. **Dimensi kemampuan intrapersonal**, yang diukur dengan beberapa indikator seperti:
 - 1) Memahami hal yang sedang dirasakan dan mengetahui penyebabnya
 - 2) Kemampuan untuk mengungkapkan perasaan
 - 3) Kemampuan mengungkapkan keyakinan dan gagasan secara terbuka
 - 4) Kemampuan mempertahankan kebenaran dengan cara yang tidak destruktif
 - 5) Kemampuan mensyukuri berbagai aspek positif pada diri sendiri
 - 6) Kemampuan menerima aspek negatif dan keterbatasan yang ada pada diri dan tetap menyukai diri sendiri
 - 7) Kemampuan menyadari kapasitas potensial yang dimiliki
 - 8) Kemampuan mengatur atau mengarahkan diri
- b. **Dimensi kemampuan interpersonal**, yang diukur dengan beberapa indikator seperti:
 - 1) Kemampuan menyadari, memahami, menghargai perasaan orang lain
 - 2) Kemampuan menjalin dan mempertahankan hubungan yang saling memuaskan
 - 3) Kemampuan menunjukkan diri sendiri dengan bekerjasama, serta berpartisipasi dalam kelompok sosialnya.

Komitmen Organisasi

Menurut Greenberg dan Baron (2003:43), karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi organisasi. Steers (dalam Luthans, 2006) menyatakan bahwa komitmen berkaitan dengan

intensi untuk bertahan dalam organisasi, tetapi tidak secara langsung berkaitan dengan unjuk kerja karena unjuk kerja berkaitan pula dengan motivasi, kejelasan peran, dan kemampuan karyawan (Porter & Lawler dalam Wibowo, 2011).

Tipologi terakhir dari komitmen organisasi dikemukakan oleh Allen dan Mayer (dalam Kuntjoro, 2002) dengan tiga komponen organisasi yaitu:

1. *Affective commitment*, yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi. Individu menetap dalam organisasi karena keinginan sendiri. Kunci dari komitmen ini adalah berkeinginan
2. *Continuance commitment*, adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional.. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*). Indikator dimensi ini adalah : *kebutuhan untuk tetap bekerja, berat meninggalkan perusahaan, kehidupan terganggu jika keluar dari perusahaan.*
3. *Normative Commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*). Indikator dimensi ini adalah : *sedikit pilihan untuk keluar, kewajiban moral untuk setia dan percaya pada nilai perusahaan.*

Quality of Work Life (QWL) / Kualitas Kehidupan Kerja

Quality of Work Life (QWL) atau kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan manajemen dalam mengelola organisasi pada umumnya dan sumberdaya manusia pada khususnya. Sebagai filsafat, kualitas kehidupan kerja merupakan cara pandang manajemen tentang manusia, pekerja dan organisasi. Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Luthans, 1995 dalam Arifin, 2012).

Walton dalam Kossen (1993:103) mendefinisikan kualitas kehidupan bekerja sebagai persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka. Suasana pekerjaan yang dimaksudkan adalah berdasarkan kepada delapan aspek, yaitu:

1. *Adequate and Fair Compensation* / Kompensasi yang mencukupi dan adil. Gaji mencerminkan keadilan kompensasi.
2. *Safe and Healthy Working Conditions* / Kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat.
3. *Opportunity to Use and Develop Human Capacities*
Kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia.
4. *Opportunity to Growth and Security*
Peluang untuk pertumbuhan dan mendapatkan jaminan.
5. *Social Integration in The Work Organization*
Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan..
6. *Constitution in The Work Organization*
Hak-hak karyawan yaitu : Hak pribadi seorang individu harus dihormati ; Memberi dukungan kebebasan bersuara ; Adanya pelayanan yang adil.
7. *Work and Total Life Span*
Pekerja dan ruang hidup secara keseluruhan, seperti : Individu juga mempunyai peranan di luar tempat kerja seperti sebagai seorang suami atau bapak dan ibu atau isteri yang perlu mempunyai waktu untuk bersama keluarga.
8. *Social Relevance of Work Life*
Tanggung jawab sosial organisasi, seperti : Organisasi harus mementingkan pengguna dan masyarakat secara keseluruhan semasa menjalankan aktivitasnya ; Organisasi menghargai pekerjaan pekerja.

Hipotesa

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu di atas maka dapat diajukan hipotesa sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kepuasan Kerja pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₂ : Terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₃ : Terdapat pengaruh *Quality of Work Life (QWL)* terhadap Kepuasan Kerja pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₄ : Terdapat pengaruh Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan *Quality of Work Life (QWL)* secara

bersama terhadap Kepuasan Kerja pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.

- H₅ : Terdapat pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Pekerja Wanita Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₆ : Terdapat pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₇ : Terdapat pengaruh *Quality of Work Life (QWL)* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₈ : Terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.
- H₉ : Terdapat pengaruh Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan *Quality of Work Life (QWL)* secara bersama terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Wanita Pekerja Profesional di Wilayah Jakarta.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan aspek fenomena sosial secara rinci dengan data empiris. Teknik survey digunakan karena sampel yang diambil relatif cukup banyak. Penelitian ini juga bersifat deskriptif dan verifikatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pekerja wanita profesional yang ada di wilayah DKI Jakarta. Karakteristik responden dalam penelitian adalah sebagai berikut : Berpendidikan terakhir minimal S2 atau sederajat dan telah bekerja pada sebuah institusi minimal 3 tahun atau telah memiliki usaha mandiri minimal 3 tahun.

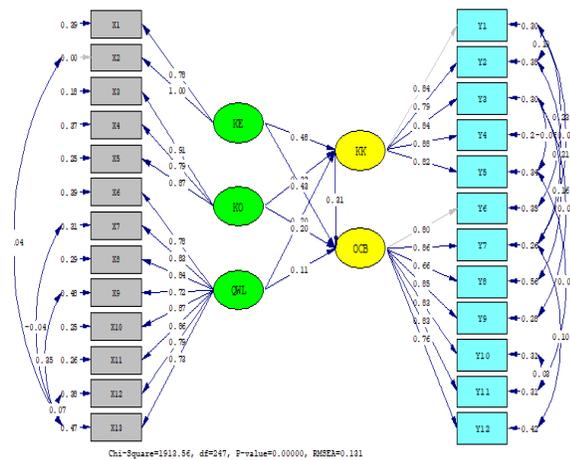
Berdasarkan data dari Biro Pusat Statistik diperoleh data populasi yang sesuai dengan karakteristik responden di atas sebanyak 19286 orang. Berdasarkan teknik Slovin ($\alpha=5\%$) maka dapat diperoleh besaran sample sejumlah 392 responden.

Analisis Deskriptif dilakukan untuk menilai karakteristik dari sebuah data. Analisa verifikatif yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*. Dalam penelitian ini terdapat hubungan antara lima variabel yaitu tiga variabel laten eksogen (ξ_1 , ξ_2 dan ξ_3) dan dua variabel laten endogen (η_1 dan η_2).

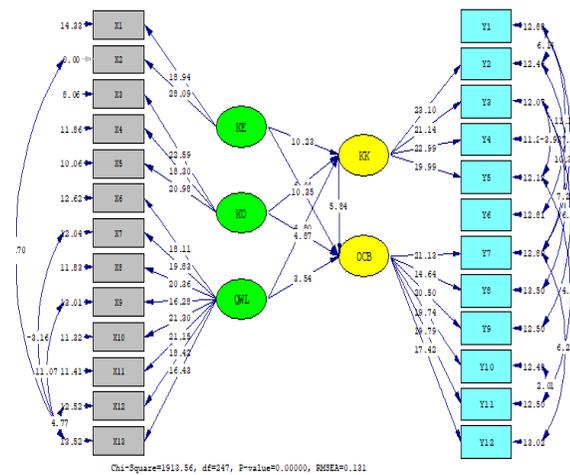
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil ukuran Kesesuaian Model Hybrid diperoleh yang memiliki indeks kesesuaian model yang baik (*good fit*) yaitu : RMSEA, NNFI, NFI, RFI, IFI dan CFI. Sedangkan dua indeks GFI dan AGFI berada dibawah kesesuaian baik tetapi masih berada dalam lingkup kesesuaian marjinal (*marginal fit*). Setelah dilakukan pengujian konstruk, ukuran

kesesuaian model maka selanjutnya melakukan uji hipotesis. Guna menjabarkan hasil uji hipotesis maka digunakan gambar Model Hybrid (Full SEM) dengan menggunakan Lisrel 8.72 seperti pada gambar 1 dan gambar 2.



Gambar 1.
Model Hybrid (Full SEM) Standardized



Gambar 2.
Model Hybrid (Full SEM) t-value

Berdasarkan gambar 1 dan gambar 2, diperoleh persamaan (1) dan persamaan (2) sebagai berikut :

Persamaan (1) :

$$KK = 0.48*KE + 0.33*KO + 0.20*QWL, \text{ Errorvar.} = 0.20, \quad R^2 = 0.80$$

(0.047)	(0.052)	(0.041)	(0.023)
10.23	6.44	4.80	8.58

Persamaan (2) :

$$OCB = 0.31*KK + 0.43*KE + 0.20*KO + 0.11*QWL, \text{ Errorvar.} = 0.084, \quad R^2 = 0.92$$

(0.053)	(0.042)	(0.042)	(0.031)	(0.012)
5.84	10.35	4.87	3.54	7.26

Berdasarkan gambar 1 dan 2 dapat diketahui besaran pengaruh langsung dan pengaruh tak langsung antara variabel eksogen dan variabel endogen seperti yang tersaji dalam tabel 1.

Tabel 1.
Besarnya Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan Quality of Work Life (QWL) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Kepuasan Kerja

Pengaruh	Langsung (L)	Tidak Langsung (TL) Melalui Kepuasan Kerja	Kesimpulan
KE → OCB	$(0,43)^2 = 0,1849$	$0,48 \times 0,31 = 0,1488$	L > TL
KO → OCB	$(0,20)^2 = 0,0400$	$0,33 \times 0,31 = 0,1023$	L < TL
QWL → OCB	$(0,11)^2 = 0,0121$	$0,20 \times 0,31 = 0,0620$	L < TL

Sumber : Olah Data, 2019

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh langsung yang lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung terhadap OCB. Komitmen organisasi memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih besar terhadap OCB dengan dimediasi kepuasan kerja. QWL juga memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih besar terhadap OCB dengan dimediasi kepuasan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan partial mediating bagi komitmen organisasi dan QWL.

Hasil uji hipotesa secara keseluruhan tersaji dalam tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	SLF	F_{hitung}	F_{tabel}	Hasil Uji
H1 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.48	10,23	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja
H2 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.33	6,44	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja
H3 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.20	4,80	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Quality of Work Life (QWL) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja
H4 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.80	8,58	3,84	H_0 ditolak H_a diterima Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan Quality of Work Life (QWL) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja
H5 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.43	10,35	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)
H6 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.20	4,87	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)
H7 $H_0: \beta=0$ $H_a: \beta \neq 0$	0.11	3,54	1,96	H_0 ditolak H_a diterima Quality of Work Life (QWL) berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

H ₀ H _a : β=0 H _a : β≠0	0,31	5,84	1,96	H ₀ ditolak H _a diterima Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>
H ₀ H _a : β=0 H _a : β≠0	0,92	7,26	3,84	H ₀ ditolak H _a diterima Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi, <i>Quality of Work Life (QWL)</i> dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>

Sumber : Olah Data, Lisrel 8.72

Dari hasil pengujian, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Kecerdasan Emosi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,48. Koefisien ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memberikan kontribusi pengaruh langsung pada kepuasan kerja sebesar 23,04%. Hal ini menunjukkan jika kecerdasan emosi dikelola secara optimal maka akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja para wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja para wanita pekerja profesional.

Komitmen Organisasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil penelitian menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,33. Koefisien ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memberikan kontribusi pengaruh langsung pada kepuasan kerja sebesar 10,89%. Hal ini menunjukkan jika komitmen organisasi dilakukan secara optimal maka akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja para wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja para wanita pekerja profesional.

Quality of Work Life (QWL) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Hasil penelitian menemukan bahwa *quality of work life (qwl)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar

0,20. Koefisien ini menunjukkan bahwa *quality of work life (qwl)* memberikan kontribusi pengaruh langsung pada kepuasan kerja sebesar 4%. Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa *quality of work life (qwl)* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja para wanita pekerja profesional.

Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi, Quality of Work Life (QWL) secara bersama Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Persamaan struktur 1 menunjukkan nilai koefisien determinan R² sebesar 0,80 yang berarti kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap kepuasan kerja. Sisanya sebesar 20% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak ada dalam model seperti beban kerja, kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, kompensasi dan sebagainya. Kecerdasan emosi memiliki faktor dominan sebesar 0,48 atau memiliki kontribusi sebesar 23,04% terhadap peningkatan kepuasan kerja. Kecerdasan emosi direfleksikan dimensi interpersonal ability dan indikator mampu menyadari, memahami, menghargai perasaan orang lain. Komitmen organisasi memiliki kontribusi sebesar 0,33 atau 10,89% terhadap peningkatan kepuasan kerja. Komitmen organisasi direfleksikan dimensi affective commitment dan indikator bangga pada perusahaan. *Quality of work life (qwl)* memiliki kontribusi sebesar 0,20 atau 4% terhadap kepuasan kerja. *Quality of work life (qwl)* direfleksikan dimensi *social integration in the work organization* dan indikator merasa bagian dari satu tim dalam perusahaan. Dengan demikian variabel kecerdasan emosi memiliki pengaruh langsung yang paling kuat dibandingkan variabel komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* terhadap kepuasan kerja.

Pada analisa inferensial dalam penelitian ini, dimensi yang paling merefleksikan kepuasan kerja dari para wanita pekerja profesional adalah rekan kerja yang mendukung (Y4). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja seseorang akan tercermin kuat pada kondisi rekan kerja yang mendukung.

Kecerdasan Emosi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Hasil penelitian menemukan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 0,43. Koefisien ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memberikan kontribusi pengaruh langsung pada *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 18,49%.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kecerdasan emosi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional.

Komitmen Organisasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil penelitian menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 0,20. Koefisien ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memberikan kontribusi pengaruh langsung pada *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 4%.

Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa komitmen organisasi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional.

Quality of Work Life (QWL) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Hasil penelitian menemukan bahwa *quality of work life (qwl)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 0,11. Koefisien ini menunjukkan bahwa *quality of work life (qwl)* memberikan kontribusi pengaruh langsung pada *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 1,21%. Dimensi yang paling merefleksikan *quality of work life (qwl)* dari para wanita pekerja profesional adalah *social inegration in the work organization (X10)* dengan indikator merasa bagian dari satu tim perusahaan (QWL10). Dengan demikian, hasil

penelitian ini berhasil membuktikan bahwa *quality of work life (qwl)* memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional.

Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 0,31. Koefisien ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi pengaruh langsung pada *organizational citizenship behavior (ocb)* sebesar 9,61%. Dimensi yang paling merefleksikan kepuasan kerja adalah rekan kerja yang mendukung (Y4) dengan indikator selalu bertegur sapa dengan rekan kerja (KK10). Dengan demikian, hasil penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh dan signifikan terhadap tingkat *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional.

Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi, Quality of Work Life (QWL) dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Persamaan struktur 2 menunjukkan nilai koefisien determinan R^2 sebesar 0,92 yang berarti kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)* dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 92% terhadap kepuasan kerja. Sisanya sebesar 8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak ada dalam model seperti : stress kerja, budaya organisasi, partisipasi kerja dan sebagainya.

Kecerdasan emosi memiliki faktor dominan sebesar 0,43 atau memiliki kontribusi sebesar 18,49% terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior (ocb)*. Sedangkan komitmen organisasi memiliki kontribusi sebesar 0,20 atau 4%, *quality of work life (qwl)* memiliki kontribusi sebesar 0,11 atau 1,21% dan kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 0,31 atau 9,6% terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior (ocb)*.

Kecerdasan emosi memiliki pengaruh langsung yang lebih kuat dibandingkan pengaruh tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Sedangkan komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih kuat dibandingkan pengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)*. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan partial mediating bagi komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)*.

Berdasarkan hasil analisa diatas, ditemukan bahwa variabel kepuasan kerja merupakan variabel parsial mediating pada pengaruh kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta. Mengacu pada hasil uji hipotesa ditemukan

Berdasarkan hasil analisa di atas maka dapat disimpulkan bahwa *organization citizenship behavior (ocb)* pada wanita pekerja profesional akan ditampilkan dengan baik jika wanita pekerja profesional mampu mengelola kecerdasan emosinya. Sedangkan keterbatasan dalam penelitian ini adalah belum ada pemilahan wanita pekerja profesional yang bekerja secara mandiri atau non mandiri.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan uji hipotesa pada variabel kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)*, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior (ocb)* maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja para wanita pekerja profesional. Peningkatan kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan *quality of work life (qwl)* secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan kerja bagi para wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta dengan nilai kontribusi sebesar 80% sedangkan sisanya sebesar 20% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.
2. Kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)* dan kepuasan kerja

secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (ocb)* para wanita pekerja profesional. Peningkatan kecerdasan emosi, komitmen organisasi, *quality of work life (qwl)* dan kepuasan kerja secara bersama-sama akan meningkatkan *organizational citizenship behavior (ocb)* bagi para wanita pekerja profesional di wilayah Jakarta dengan nilai kontribusi sebesar 92% sedangkan sisanya sebesar 8% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini seperti stress kerja, budaya organisasi, kecerdasan religi, partisipasi kerja dan sebagainya

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Noor (2012) Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja dan Kepuasan Kerja, Jurnal *Economia* vol 8 No.1.
- Bakan, Ismail (2013) The Effect of Organizational Commitmen on Women Employees' Organizational Citizenship Behavior, *Indian Journal of Applied Research* Vol 3 No.2, ISSN : 2249-555x
- Colquitt, Jason A, Jeffery A Lepine dan Michael J Wesson (2009) *Organizational Behavior : Improving Perfomance and Commitment in the Workplace*, Boston : McGraw Hill
- Dunham, RB, JA Grube dan MB Castenada (1994) *Organizational Commitment : The Utility of An Integrative Definition*, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79.
- Gibson, James L, Ivancevich dan Donnelly (2006) *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta : Binapura Aksara.
- Goleman, Daniel (2009) *Emotional Intelligence*, alih bahasa T. Hermaya, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam dan Fuad (2014) *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program LISREL 9.10*, Edisi 4, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Jerald dan Robert Baron (2003) *Behavior in Organizations*, eight edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Griffin, Ricky W, Gregory Moorhead (2014) *Organizational Behavior Managing People and Organization*, 11st Edition, Canada - South Western : Cengage Learning.

- Hasibuan, Malayu (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kerraf, Sonny (2002) *Etika Bisnis, Membangun Citra Bisnis sebagai Profesi Luhur*, Yogyakarta : Kanisius.
- Kossen (1993) *Aspek Manusiawi Dalam Organisasi*, alih bahasa Bakri Siregar, Jakarta : Erlangga.
- Kreitner dan Kinicki (2008) *Organizational Behavior*, eight edition, New York : McGraw Hill International Edition.
- Kulhman, E dan Hoy, WK (1974) *The Socialization of Professionals into Bureaucracies*, Journal of Educational Administration Vol 8.
- Kusluvan, Salih (2003) *Managing Employee Attitudes and Behaviors in The Tourism an Hospitality Industry*, New York : Nova Science Publisher Inc.
- Luthans, F (2006) *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh, alih bahasa Yuwono, VA dkk, Yogyakarta : Andi Offset.
- Mathis, RL dan Jackson, JH (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari H (2001) *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Newstrom, JW and Keith Davis (2002) *Organizational Behavior – Human Behavior at Work*, New York : MacGraw Hill.
- Organ, Dennise W (2006) *Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedents and Consequences*, California : Sage Publication.
- Patton, Patricia (2002) *Emotional Intelligence di Tempat Kerja*, Jakarta : Pustaka Delapratasa.
- Podsakof, Mackenzie dan Bommer (1996) *Transformational Leadership as Determinant of Employee Satisfaction, Commitment, Trust and Organizational Citizenship Behavior*, Journal Management Vol. 22 No.2.
- Prawitasari, JE dkk (2002) *Psikologi Pendekatan Konvensional dan Kontemporer*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ravikumar, T (2014) *Emotional Intelligence and Work Life Balance of Women IT Professionals in Bangalore*, Adarsh Journal of Management Research, Vol 7 No.2.
- Robbins, Stephen P (2005) *Organizational Behavior, Concepts, Controversies and Applications*, fifth edition, New Jersey : Prentice Hall International.
- Robbins, SP dan Judge, TA (2008) *Perilaku Organisasi*, Jilid 1, Edisi 12, alih bahasa Angelica, D dkk, Jakarta : Salemba Empat.
- Schermerhorn, John D, James G Hunt dan Richard N Obsorn (2005) *Organizational Behavior*, New Jersey : John Willey and Son Inc.
- Siagian, P Sondang (2006) *Teori Pengembangan Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara Sinar Grafika Offset.
- Sugiono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bnadung : Alfabeta.
- Virk, Harjeet K (2011) *Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Perceived Success*. International Journal Art and Science, 4(22): 297-312.
- Wibowo (2011) *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Yadav, Rajesh and Dabhade, Nishant (2014) *Work Life Balance and Job Satisfaction among The Working Woman of Banking and Education Sector – A Comparative Study*, International Letters of Social and Humanistic Science Vol. 21, ISSN : 2300-2697.
