

## **Determinan *Organizational Citizenship Behavior* Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Pada Hotel D'arcici Al-Hijra**

**Era Mega Putri<sup>1</sup>, Marhalinda<sup>2</sup>**

Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Jalan Diponegoro No. 74 Jakarta Pusat 10340

era.mega.putri@upi-yai.ac.id<sup>1</sup>, marhalinda@upi-yai.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada *team work*, *emotional intelligence* terhadap produktivitas kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra. Penelitian ini ialah penelitian jenis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode analisis SEM-PLS dengan alat analisis SmartPLS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *non probability sampling* dengan teknik sampel jenuh yang dimana teknik yang menjadikan seluruh jumlah populasi sebagai sampel penelitian, sehingga sampel penelitian yang digunakan sebesar 101 responden.

Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa *team work* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan sig 0,019, *Emotional intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan sig 0,000, *team work* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas dengan sig 0,001, *Emotional intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas dengan sig 0,030, OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas dengan sig 0,006, OCB tidak dapat memediasi *team work* terhadap produktivitas dengan sig 0,052, dan OCB dapat memediasi *emotional intelligence* terhadap produktivitas dengan sig 0,030.

**Kata Kunci:** *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Produktivitas, Team Work*

### **ABSTRACT**

*This study aims to measure and analyze whether there is a significant effect on team work, emotional intelligence on work productivity with Organizational Citizenship Behavior as mediation for Hotel d'Arcici Al-Hijra employees. This research is a descriptive quantitative type research using the SEM-PLS analysis method with the SmartPLS analysis tool. The sampling technique used is non-probability sampling with a saturated sample technique in which the entire population is used as a research sample, so that the research sample used is 101 respondents.*

*The results showed that team work had a positive and significant influence on OCB with sig 0.019, Emotional intelligence had a positive and significant influence on OCB with sig 0.000, team work had a positive and significant effect on productivity with sig 0.001, Emotional intelligence had a positive and significantly to productivity with sig 0.030, OCB has a positive and significant effect on productivity with sig 0.006, OCB cannot mediate team work on productivity with sig 0.052, and OCB can mediate emotional intelligence on productivity with sig 0.030.*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Productivity, Team Work*

## PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia Indonesia menurut UNDP (Sumardi, 2022: 9) dinilai sangat memperhatikan, dimana dari 10 negara di ASEAN Indonesia menduduki peringkat 5 yang dinilai dari kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia diartikan sebagai komponen penting dalam pengembangan, pemeliharaan, pemberdayaan, dan penilaian pada suatu organisasi dengan efisien dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi (Irmayani, 2021: 2). Hotel d'Arcici Al-Hijra ialah hotel yang berada dinaungan PT. Jakarta Tourindo (Jaktour), dan merupakan hotel bintang tiga yang memiliki penilaian yang cukup baik yaitu 4,1 dari *range* 5. Produktivitas kerja karyawan pada Hotel d'Arcici Al-Hijra dinilai kurang yaitu jumlah kunjungan hotel d'Arcici Al-Hijra yang mengalami penurunan yang cukup drastis, dikarenakan tingkat produktivitas kerja karyawan yang dinilai kurang baik. Badrianto dkk (2022: 191) menjelaskan bahwa produktivitas kerja ialah suatu upaya imbal balik sesuai dengan yang disepakati bersama dengan pemberian imbalan berupa gaji ataupun upah yang diberikan karyawan oleh perusahaan. Terdapat beberapa aspek yang dapat memberikan pengaruh pada produktivitas kerja karyawan, misalkan *team work*, *emotional intelligence* dan *organizational citizenship behavior*.

Khan dkk (2023), Handayani dkk (2022), Padang dan Sitorus (2022), dan Anggraeni dan Saragih (2019), Agarwal dan Adjirackor (2016), Hanaysha (2016) menjelaskan bahwa *team work* memiliki pengaruh yang positif pada produktivitas kerja, dimana apabila *team work* dilakukan dengan baik maka tingkat produktivitas kerja pada karyawan juga akan mengalami kenaikan. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Naisyah (2022), dimana *team work* tidak memiliki pengaruh pada produktivitas kerja karyawan, disebabkan karena individu yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda tidak mudah untuk disatukan agar menjadi satu tim dalam menyelesaikan tugas ataupun tanggung jawab.

Ogbuanya dkk (2022), Subandi dan Ubaidillah (2022), Ashlah et al (2023) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara *emotional intelligence* dengan produktivitas kerja karyawan, dimana jika seorang karyawan mampu dalam mengatur emosi dari dalam dirinya maka akan meningkatkan produktivitas kerja dalam suatu perusahaan. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan (Kanali, 2017) yang menjelaskan bahwa *emotional intelligence* tidak berpengaruh pada produktivitas kerja seorang karyawan, karena kecerdasan seorang karyawan dalam mengatur emosi tidak berkaitan dengan tingkat produktivitas kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Karyawan yang mempunyai perilaku OCB dinilai pasti memiliki tingkat produktivitas kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki perilaku OCB tersebut, disebabkan karena OCB ialah perilaku diluar kewajiban yang diberikan organisasi pada karyawan, namun dapat mendukung fungsi organisasi dengan efektif (Sugianingrat dkk, 2021: 15). OCB yang merupakan sikap saling membantu dilingkungan kerja, mampu meminimalisir permasalahan dengan menjunjung tinggi setiap aturan yang diberlakukan oleh perusahaan

dengan mengasah toleransi karyawan (Rahmawati dan Marhalinda, 2023). Ismael dkk (2022), Zakaria (2021), Amalia dkk (2020), dan Askari dkk (2020) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan OCB dengan produktivitas kerja karyawan. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Tentama dkk (2019), dimana *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh pada produktivitas kerja, dimana *organizational citizenship behavior* yang timbul dari diri karyawan membuat karyawan tersebut kurang maksimal mengerjakan tugas dan kewajiban yang diberikan oleh manajer untuk dirinya. OCB pada karyawan hotel d'Arcici Al-Hijra di nilai kurang maksimal, yang di sebabkan karena banyaknya karyawan yang merasa memiliki kuantitas pekerjaan yang cukup banyak dan tidak mampu untuk memberikan bantuan kepada rekan lainnya.

*Team work* dapat memberikan pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Felicia A., dkk (2022), dan Jaya dkk (2021). Hamid (2022) memberikan hasil yang berbeda, dimana kerjasama tim tidak memiliki pengaruh pada *organizational citizenship behavior*, karna individu yang melaksanakan tugas atau kewajiban secara bersama-sama (kerja tim) biasanya tidak memiliki waktu untuk membantu tugas karyawan lainnya diluar tim dengan suka rela disebabkan waktu yang terbatas dan memiliki keinginan untuk memberikan hasil yang terbaik atas kerja timnya.

Turnipseed (2017), Kumari et al (2022), Listio (2022), Monfared dan Baghi (2022), Muttaqin et al (2022) memperoleh hasil dari penelitian yang dilakukan ialah adanya pengaruh positif diantara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior*, dimana apabila seseorang mampu mengendalikan emosi dari dalam dirinya akan mendorong seseorang tersebut untuk meningkatkan produktivitas kerja yang dilakukan. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Jihan dkk (2022) yang menjelaskan bahwa *emotional intelligence* tidak memiliki pengaruh pada *organizational citizenship behavior*, karna disaat karyawan mampu menggunakan serta memahami emosi pada dirinya belum dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *team work* dan *emotional intelligence* terhadap tingkat produktivitas kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan hotel d'Arcici Al-Hijra.

## Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah penelitian ini, diantaranya:

1. Apakah *team work* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra?
2. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra?
3. Apakah *team work* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra?
4. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra?

5. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra?
6. Apakah *team work* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra?
7. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra?

**Tujuan Penelitian**

Terdapat tujuh *point* tujuan pada penelitian ini, ialah untuk mengukur dan mengetahui:

1. *Team work* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
2. *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
3. *Team work* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
4. *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
5. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
6. *Team work* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.
7. *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.

**LANSDASAN TEORI**

**Team Work**

*Team work* atau kerjasama tim ialah kelompok kecil yang terdiri atas beberapa orang yang memiliki keterampilan yang saling melengkapi dan memiliki komitmen untuk mencapai tujuan bersama-sama dan menjadikan pendekatan mereka sebagai tanggung jawab bersama (Hadi, 2016: 59).

**Emotional Intelligence**

Kecerdasan emosional (Supriyadi, 2018: 34) diartikan sebagai suatu kemampuan individu dalam mengatur atau manajemen emosi yang dimiliki dengan intelegensi; menjaga keseimbangan emosi dan mengungkapkannya sesuai dengan motivasi diri, keterampilan kesadaran diri, empati serta keterampilan sosial. Menurut (Bestari dan Marhalinda, 2017) tingkat kecerdasan emosional dapat memberikan 80% tingkat kesuksesan sedangkan sisanya 20% ditentukan oleh kecerdasan – kecerdasan lainnya seperti, IQ, SQ, dan lain – lain.

**Organizational Citizenship Behavior**

*Organizational Citizenship Behavior* atau OCB diartikan sebagai bentuk atas tindakan yang timbul dari inisiatif individu tersebut yang tidak memiliki keterkaitan dengan *reward* formal yang diberikan oleh organisasi namun secara hakiki mampu untuk meningkatkan efektivitas dalam produktivitas kerja (Rostiawati, 2022: 13).

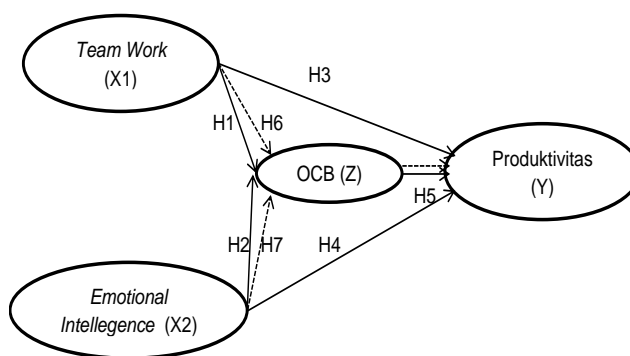
**Produktivitas**

Produktivitas adalah ukuran atas input dan output yang diperoleh karyawan atas apa yang telah di kerjakan di suatu organisasi atau perusahaan (Martono, 2019: 2).

**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran didefinisikan sebagai penjelasan yang bersifat sementara pada gejala yang dapat menjadi obyek permasalahan yang terjadi pada penelitian (Rahim, 2020). Kerangka berfikir digunakan dalam melihat hubungan antar variabel dalam model penelitian, berikut gambar kerangka pemikiran yang diperoleh:

Gambar 1 Kerangka Pemikiran  
Kerangka pemikiran



Keterangan:  
 —————> : Pengaruh langsung  
 - - - - -> : Pengaruh tidak langsung

Sumber: peneliti (2023)

**Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang diartikan sebagai dugaan sementara, berikut hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

H1: *Team work* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.

H2: *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra

H3: *Team work* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.

H4: *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.

H5: *Organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d’Arcici Al-Hijra.

H6: *Team work* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra.

H7: *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra.

## METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif – deskriptif. Populasi digunakan (Supriadi, 2022: 30) merupakan kumpulan elemen yang memiliki karakteristik dan dapat digunakan dalam membuat suatu kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah karyawan hotel d'Arcici Al-Hijra berjumlah 101 karyawan. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini ialah non probability sampling dengan teknik *sampling* jenuh yang diartikan sebagai pengambilan sampel dimana semua populasi yang digunakan dijadikan sampel (Prasetia, 2022: 104). Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 101 responden.

Metode analisis yang digunakan yaitu SEM-PLS dengan menggunakan alat analisis Smart PLS, dengan tahapan outer model, inner model, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Outer Model

*Outer model* atau dapat disebut dengan *measurement model* atau *outer relation* ialah setiap indikator memiliki keterkaitan dengan variabel lain. *Outer model* mengalkulasi:

#### a. Convergent Validity

*Convergent validity* merefleksikan indikator dinilai dari korelasi diantara *score* dan *item* dengan *construct score*. Adapun hasil dari *convergent validity*:

Tabel 1 Hasil *Convergent Validity*

Indikator	Loading Faktor	Keterangan
X1.1.1	0,758	Valid
X1.1.2	0,796	Valid
X1.1.3	0,917	Valid
X1.1.4	0,866	Valid
X1.2.1	0,838	Valid
X1.2.2	0,889	Valid
X1.3.1	0,855	Valid
X1.3.2	0,754	Valid
X2.1.1	0,884	Valid
X2.1.2	0,850	Valid
X2.2.1	0,865	Valid
X2.2.2	0,791	Valid
X2.3.1	0,870	Valid
X2.3.2	0,846	Valid
X2.3.3	0,811	Valid
X2.4.1	0,859	Valid
X2.4.2	0,742	Valid
X2.5.1	0,834	Valid
Z1.1	0,856	Valid
Z1.2	0,838	Valid
Z2.1	0,860	Valid

Z2.2	0,892	Valid
Z3.1	0,861	Valid
Z4.1	0,826	Valid
Z5.1	0,785	Valid
Z5.2	0,749	Valid
Z6.1	0,851	Valid
Z6.2	0,838	Valid
Z7.1	0,713	Valid
Z7.2	0,715	Valid
Y1.1	0,839	Valid
Y1.2	0,742	Valid
Y2.1	0,810	Valid
Y2.2	0,863	Valid
Y3.1	0,859	Valid
Y3.2	0,920	Valid
Y3.3	0,862	Valid
Y4.1	0,895	Valid
Y4.2	0,837	Valid
Y4.3	0,788	Valid
Y5.1	0,826	Valid
Y5.2	0,862	Valid
Y5.3	0,914	Valid
Y6.1	0,800	Valid
Y6.2	0,773	Valid
Y6.3	0,830	Valid
Y6.4	0,863	Valid
Y6.5	0,802	Valid

Sumber : Smart PLS 3

Tabel 1 menjelaskan nilai uji *validity convergent* menurut Musyaffi dkk, (2022: 17), dimana *validity convergent* dapat di jelaskan oleh nilai *loading factor* sebesar 0,5-0,6 dapat dianggap cukup, sedangkan nilai *loading factor* > 0,7 dapat dikatakan tinggi. Sehingga pada hasil tersebut dapat di simpulkan nilai *outer loading* yang diperoleh lebih besar dari 0,5 atau dapat dikatakan valid.

#### b. Discriminant validity

*Discriminant validity* merupakan pengujian untuk melihat kevalidan data yang digunakan dalam penelitian, dan dapat dijelaskan dengan:

##### 1) Fornell lacker

Tabel 2 Hasil *Fornell Lacker*

Variabel	X1	X2	Y	Z
<i>Team work</i>	0,836			
<i>Emotional Intelligence</i>	0,665	0,836		
Produktivitas	0,801	0,745	0,839	
OCB	0,688	0,733	0,795	0,817

Sumber: Smart PLS 3

Tabel 2 menjelaskan hasil dari *fornell lacker* yang diperoleh, dimana nilai *fornell* pada variabel yang digunakan lebih tinggi dibandingkan nilai *fornell* pada variabel lainnya.

2) HTMT

Tabel 3 Hasil HTMT

Variabel	X1	X2	Y	Z
Team work				
Emotional Intelligence	0,686			
Produktivitas	0,834	0,756		
OCB	0,719	0,756	0,819	

Sumber: Smart PLS 3

Tabel 3 menunjukkan hasil dari HTMT yang dimana diperoleh nilai HTMT pada setiap variabel yang digunakan meliputi, *team work*, *emotional intelligence*, *OCB*, *produktivitas* memiliki nilai < 0,9 dan dapat disimpulkan bahwa valid.

c. Construct Reliabilitas

Construct reliabilitas yang digunakan dalam melihat reliabel atau tidaknya data penelitian yang digunakan dalam penelitian. *construct reliabilitas* dapat diukur dengan menggunakan pengukuran sebagai berikut: *Cronbach Alpha*, *Composite Reliability*, AVE.

Tabel 4 Hasil Construct Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Team work	0,938	0,949	0,699
Emotional Intelligence	0,952	0,959	0,699
Produktivitas	0,975	0,977	0,705
OCB	0,954	0,960	0,668

Sumber: SmartPLS 3

Tabel 4 dapat menyimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan meliputi *team work*, *emotional intelligence*, *OCB* dan *produktivitas* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan ialah reliabel. Pada nilai *composite realibilty* diperoleh nilai > 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan ialah reliabel. Selanjutnya nilai AVE > 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan valid.

2. Uji Inner Model

Inner model dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel laten yang berdasarkan dengan teori yang menjadi acuan dalam penelitian. Berikut pengujian yang digunakan:

a. Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Koefisien Determinasi

Variabel Terikat	R Square
Produktivitas	0,771
Organizational Citizenship Behavior	0,609

Sumber: SmartPLS 3

Tabel 5 menjelaskan nilai *R square* yang diperoleh variabel terikat produktivitas yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu *team work*, *emotional intelligence* dan *OCB* sebesar 0,771 dan dapat disimpulkan memiliki model yang baik dikarenakan nilai *R square* yang diperoleh lebih besar dibandingkan nilai simpangan model tersebut yaitu sebesar 0,229. Selain itu nilai *R square* yang diperoleh variabel terikat *OCB* yang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu *team work*, dan *emotional intelligence* sebesar 0,609 dan dapat disimpulkan memiliki model yang baik dikarenakan nilai *R square* yang diperoleh lebih besar dibandingkan nilai simpangan model tersebut yaitu sebesar 0,391.

b. F-Square

Tabel 6 Hasil F-square

Variabel	X1	X2	Y	Z
Team work			0,361	0,186
Emotional Intelligence			0,077	0,347
Produktivitas				
OCB			0,216	

Sumber: Smart PLS 3

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai *f-square* antara *team work* terhadap produktivitas sebesar 0,361 lebih besar dari 0,35 dan dikategorikan memiliki pengaruh yang besar, nilai *f-square* antara *team work* terhadap *OCB* sebesar 0,186 yang berada diantara 0,15-0,35 dan dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang sedang, nilai *f-square emotional intelligence* terhadap produktivitas sebesar 0,077 yang berada diantara 0,03-0,15 dan dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang kecil, nilai *f-square emotional intelligence* terhadap *OCB* sebesar 0,347 yang berada diantara 0,15-0,35 dan dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang sedang, terakhir nilai *f-square OCB* terhadap produktivitas sebesar 0,216 yang berada diantara 0,15-0,35 dan dapat dikategorikan memiliki pengaruh yang sedang.

3. Multicollinierity

Tabel 7 Hasil uji Multicollinierity

Variabel	X1	X2	Y	Z
Team work			2,125	1,792
Emotional Intelligence			2,413	1,792
Produktivitas				
OCB			2,559	

Sumber: Smart PLS 3

Tabel 7 menjelaskan hasil yang diperoleh atas uji *multicollinierity*, dimana nilai VIF yang diperoleh pada masing-masing hubungan variabel memiliki nilai < 10. Hasil tersebut sesuai dengan Supriadi (2022: 101) yang menjelaskan uji *multicollinierity* dapat dilihat dari nilai VIF < 10 untuk menunjukkan tidak adanya gejala

*multicolinierity* pada indikator yang digunakan dalam penelitian.

4. **Goodness of Fit**

Tabel 8 Hasil *Goodness of Fit*

Kriteria	Nilai	Keterangan
SRMR ( <i>Standart Root Mean Square</i> )	0,100	Fit

Sumber: Smart PLS 3

Tabel 8 dapat menyimpulkan bahwa SRMR yang diperoleh sebesar 0,100 dapat dikatakan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini fit. *Goodness of fit* (Ananto, 2022) yang digunakan untuk melihat kecocokan suatu model, dimana *rule of thumb Standart Root Mean Square* (SRMR) < 0,08 namun apabila diperoleh dikirasaran 0,08 – 0,10 mesih dapat digunakan (*good fit*). *Goodness of fit* juga dapat dirumuskan seperti berikut:

$$GOF = \sqrt{\overline{AVE}} \times \sqrt{R^2}$$

Tabel 9 Hasil  $\overline{AVE}$

No	Variabel	AVE
1.	<i>Team work</i>	0,699
2.	<i>Emotional Intelligence</i>	0,699
3.	Produktivitas	0,705
4.	OCB	0,668
$\overline{AVE}$		0,693

Sumber: Smart PLS 3

Dengan diketahui nilai dari R square yaitu:

Tabel 10 Hasil  $R - \overline{Square}$

Variabel Terikat	R Square
Produktivitas	0,771
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,609
$R - \overline{Square}$	0,69

Sumber: Smart PLS 3

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

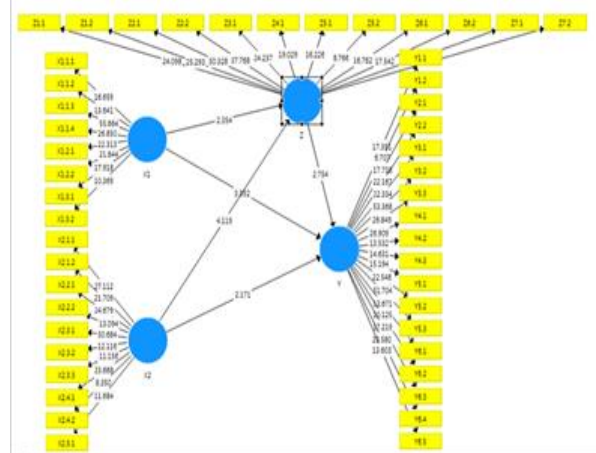
$$\begin{aligned}
 GOF &= \sqrt{\overline{AVE}} \times \sqrt{R^2} \\
 &= \sqrt{0,693} \times \sqrt{0,69} \\
 &= 0,832 \times 0,831 \\
 &= 0,691
 \end{aligned}$$

Nilai yang dirumuskan tersebut diperoleh nilai GOF sebesar 0,691 yang dapat dikategorikan memiliki kecocokan tinggi.

5. **Uji Hipotesis**

Berikut gambaran uji hipotesis yang diperoleh:

Gambar 2. Uji Hipotesis



Sumber: Smart PLS 3

Gambar 2 yang menjelaskan uji hipotesis menginterpretasikan hasil sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil uji hipotesis

Pengaruh Antar Variabel	Original Sampel	T-Statistik	P-value
<i>Team work</i> -> OCB	0,361	2,354	0,019
<i>Emotional intelligence</i> -> OCB	0,493	4,119	0,000
<i>Team work</i> -> Produktivitas	0,419	3,352	0,001
<i>Emotional intelligence</i> -> Produktivitas	0,206	2,171	0,030
OCB -> Produktivitas	0,355	2,754	0,006
<i>Team work</i> -> OCB -> Produktivitas	1,948		0,052
<i>Emotional intelligence</i> -> OCB -> Produktivitas	2,173		0,030

Sumber: SmartPLS 3

Tabel 11 dapat menyimpulkan bahwa terdapat dua persamaan model sebagai berikut:

$$OCB = \beta_1 Teamwork + \beta_2 EI$$

$$OCB = 0,361 Teamwork + 0,493 EI$$

Yang disimpulkan sebagai berikut:

- Persamaan pertama menjelaskan bahwa pengaruh *team work* terhadap OCB diperoleh nilai *original sampel* sebesar 0,361 yang menunjukkan apabila variabel bebas yang digunakan yaitu *team work* naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel terikat yaitu OCB sebesar 0,361 dengan asumsi jika variabel lainnya bernilai konstan.
- Pada pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB diperoleh nilai *original sampel* sebesar 0,493 yang menunjukkan apabila variabel bebas yang digunakan yaitu *emotional intelligence* naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel terikat

yaitu OCB sebesar 0,493 dengan asumsi jika variabel lainnya bernilai konstan.

Berikut persamaan kedua:

$$PK = \beta_1 Teamwork + \beta_2 EI + \beta_3 OCB \quad (2)$$

$$PK = 0,419 Teamwork + 0,206 EI + 0,355 OCB$$

Yang disimpulkan sebagai berikut:

- a) Persamaan kedua menjelaskan bahwa pada pengaruh *team work* terhadap produktivitas diperoleh nilai *original* sampel sebesar 0,419 yang menunjukkan apabila variabel bebas yang digunakan yaitu *team work* naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel terikat yaitu produktivitas sebesar 0,419 dengan asumsi jika variabel lainnya bernilai konstan.
- b) Pada pengaruh *emotional intelligence* terhadap produktivitas diperoleh nilai *original* sampel sebesar 0,206 yang menunjukkan apabila variabel bebas yang digunakan yaitu *emotional intelligence* naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel terikat yaitu produktivitas sebesar 0,206 dengan asumsi jika variabel lainnya bernilai konstan.
- c) Pada pengaruh OCB terhadap produktivitas diperoleh nilai *original* sampel sebesar 0,355 yang menunjukkan apabila variabel bebas yang digunakan yaitu OCB naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel terikat yaitu produktivitas sebesar 0,355 dengan asumsi jika variabel lainnya bernilai konstan.

Tabel 12 menjelaskan pengaruh antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### 1. *Team work* berpengaruh terhadap OCB

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,354 dan *p-value* sebesar 0,019 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *team work* terhadap OCB. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, dapat dijelaskan bahwa apabila kerja tim meningkat dan dapat berjalan dengan baik maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra. Hasil penelitian terkait dengan *Team work* dapat memberikan pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Felicia (2022), dan Jaya dkk (2021).

### 2. *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap OCB

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 4,119 dan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *emotional intelligence* terhadap OCB. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, dapat dijelaskan bahwa *emotional intelligence* yang meningkat dimana ditunjukkan dengan karyawan mampu mengatur dan menjaga *emotional* didalam dirinya akan meningkatkan *organizational*

*citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra. Hasil dari penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Turnipseed (2017), Kumari (2022), Listio (2022), Monfared dan Baghi (2022), Muttaqin (2022) memperoleh hasil dari penelitian yang dilakukan ialah adanya pengaruh positif diantara *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior*.

### 3. *Team work* berpengaruh terhadap Produktivitas

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 3,352 dan *p-value* sebesar 0,001 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *team work* terhadap produktivitas. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, dapat dijelaskan bahwa *team work* yang meningkat dan berjalan dengan lancar mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra dikarenakan dengan kerja tim seseorang dapat lebih cepat menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Khan (2023), Handayani dkk (2022), Padang dan Sitorus (2022), dan Anggraeni dan Saragih (2019), Agarwal (2016), Hanaysya (2016) menjelaskan bahwa *team work* memiliki pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja.

### 4. *Emotional intelligence* berpengaruh terhadap Produktivitas

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,171 dan *p-value* sebesar 0,030 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *emotional intelligence* terhadap produktivitas. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima, dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi *emotional intelligence* pada diri karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra maka akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hasil dari penelitian tersebut tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ogbuanya (2022), Subandi (2022), Ashlah et al (2023).

### 5. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Produktivitas

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,754 dan *p-value* sebesar 0,006 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan OCB terhadap produktivitas. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H5 diterima, dapat dijelaskan bahwa tingkat OCB pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra yang meningkat akan meningkatkan tingkat produktivitas kerja, dikarenakan OCB yang tinggi menandakan bahwa karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra memiliki tingkat kepedulian pada rekan kerja yang tinggi dan memudahkan rekan kerja tersebut untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Hasil penelitian yang

diperoleh sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismael (2022), Zakaria (2021), Amalia (2020), dan Askari et al (2020) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan OCB dengan produktivitas kerja karyawan.

#### 6. OCB memediasi pengaruh *Teamwork* terhadap Produktivitas

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 1,948 dan nilai *p-value* sebesar 0,052, yang menjelaskan bahwa OCB tidak dapat memediasi keterkaitan antara *team work* terhadap produktivitas. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak. Hal tersebut disebabkan karena disaat seorang karyawan mampu bekerja dengan tim dengan cukup baik tidak dapat meningkatkan tingkat produktivitas kerja karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra dengan *organizational citizenship behavior* sebagai mediasi, dikarenakan karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra tidak dapat melakukan OCB dikarenakan konsentrasinya telah terfokus untuk melakukan pekerjaan tim dengan baik sehingga tidak ada kesempatan untuk membantu karyawan lain atau tim lain dalam meningkatkan produktivitas kerja.

#### 7. OCB memediasi pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Produktivitas

Hasil atas pengujian hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 2,173 dan nilai *p-value* sebesar 0,030, yang menjelaskan bahwa OCB mampu memediasi secara positif pada keterkaitan antara *emotional intelligence* terhadap produktivitas. Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa H7 diterima. Hal tersebut menandakan bahwa jika karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra mampu mengatur dan manage emosi yang dimiliki maka akan meningkatkan tingkat produktivitas kerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai mediasi.

## KESIMPULAN

### Simpulan

Pada hasil penelitian yang diperoleh dari 101 responden karyawan hotel d'Arcici Al-Hijra dengan menggunakan metode analisis SEM-PLS dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. *Team work* berpengaruh dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 1 diterima.
2. *Emotional intelligence* berpengaruh dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 2 diterima
3. *Team work* berpengaruh dan signifikan terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 3 diterima.
4. *Emotional intelligence* berpengaruh dan signifikan terhadap produktivitas pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 4 diterima.
5. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh dan signifikan terhadap produktivitas pada

karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 5 diterima.

6. *Team work* berpengaruh dan tidak signifikan terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 6 ditolak.

7. *Emotional intelligence* berpengaruh dan signifikan terhadap produktivitas dengan melalui *organizational citizenship* sebagai mediasi pada karyawan Hotel d'Arcici Al-Hijra, hipotesis 7 diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, S. , dan A. T. (2016). IMPACT OF TEAMWORK ON ORGANIZATIONAL PRODUCTIVITY IN SOME SELECTED BASIC SCHOOLS IN THE ACCRA METROPOLITAN ASSEMBLY. *European Journal of Business, Economics and Accountancy*, 4(6). [www.idpublications.org](http://www.idpublications.org)
- Amalia, S. , dkk. (2020). IMPACT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND LEADERSHIP STYLE (PATH GOAL THEORY) ON WORK PRODUCTIVITY IN PHARMACEUTICAL COMPANIES IN BANDUNG CITY PJAEE, 17 (4) (2020) IMPACT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND LEADERSHIP STYLE (PATH GOAL THEORY) ON WORK PRODUCTIVITY IN PHARMACEUTICAL COMPANIES IN BANDUNG CITY Impact of Organizational Citizenship Behavior and Leadership Style (Path Goal Theory) on Work Productivity in Pharmaceutical Companies in Bandung City-Palarch's. In *Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology* (Vol. 17, Issue 4).
- Ananto, Niel. , dkk. (2022). *Konsep dan Terapan Analisis SEM – PLS dengan SmartPLS3.0 Dilengkapi dengan Contoh Terapan: (Panduan Penelitian untuk Dosen dan Mahasiswa)*. CV. Mitra Cendekia Media. <https://books.google.co.id/books?id=i1WtEAAAQBAJ>
- Anggraeni, L. , dan S. R. (2019). *PENGARUH KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) TRANSMISI JAWA BAGIAN TENGAH THE EFFECT OF TEAMWORK ON EMPLOYEE WORK PRODUCTIVITY ON PT. PLN (PERSERO) CENTRAL JAVA TRANSMISSION*.
- Ashlah, Izzul. , et al. (2023). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN RELIGIUSITAS TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA TENAGA KEPENDIDIKAN DAN DOSEN UNIVERSITAS ISLAM JEMBER. *LAN TABUR: Jurnal Ekonomi Syariah* , 4(2), 295–306.
- Askari, R., Seyed Rezaei, Z. S., Mahdiyan, S., & Pishevvaran, M. (2020). Investigation of the Relationship between Organizational Citizenship



- Behavior and Human Resources Productivity: Based on the Staff Viewpoints in the Selected Hospitals of Yazd City, 2018. *Evidence Based Health Policy, Management and Economics*.  
<https://doi.org/10.18502/jebhpme.v4i1.2558>
- Badrianto, Y. , dkk. (2022). *Kinerja dan Produktivitas dalam Organisasi*. Media Sains Indonesia.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Kinerja\\_da\\_n\\_Produktivitas\\_dalam\\_Organisa/YoShEAAAQB\\_AJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Kinerja_da_n_Produktivitas_dalam_Organisa/YoShEAAAQB_AJ?hl=id)
- Bestari, R. E. A. dan Marhalinda. (2017). *KECERDASAN INTELEKTUAL (IQ), KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) DAN KECERDASAN SPIRITUAL MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk AREA BEKASI*.
- Felicia, A. , H. P. M. B. , dan Fushen. (2022). Pengaruh Kerjasama Tim dan Komitmen Organisasi Terhadap Effectivitas Program Penyaluran Bantuan Sosial yang Dimediasi oleh Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Yayasan Buddha Tzu Chi (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Tzu Chi Cengkareng). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1), 57–74.
- Hadi, I. (2016). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*. Deepublish.  
[https://books.google.co.id/books?id=nV7MDwAA\\_QBAJ](https://books.google.co.id/books?id=nV7MDwAA_QBAJ)
- Hamid, F. A. , W. S. E. , dan B. A. D. (2022). The Influence of Transformational Leadership, Emotional Intelligence, Organizational Climate, and Teamwork, Towards Organizational Citizenship Behavior of Civil Servants. *International Journal for Applied Information Management*, 2(3), 26–39.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector. *International Journal of Learning and Development*, 6(1), 164.  
<https://doi.org/10.5296/ijld.v6i1.9200>
- Handayani, K. D. , dkk. (2022). The Effect of the Work Environment on the Work Productivity of Nurses at Dr Tengku Mansyur Hospital, Tanjung Balai City. *International Journal Paper Advance and Scientific Review*, 3(1), 38–50.  
<https://doi.org/10.47667/ijpasr.v3i1.151>
- Irmayani, N. W. D. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.  
[https://books.google.co.id/books?id=KadcEAAAQ\\_BAJ](https://books.google.co.id/books?id=KadcEAAAQ_BAJ)
- Ismael, F. , dkk. (2022). The mediation role of organization citizenship behaviour between employee motivation and productivity: Analysis of Pharmaceutical Industries in KRG. *Journal of Humanities and Education Development*, 4(1), 10–22. <https://doi.org/10.22161/jhed.4.1.2>
- Jaya, S. , E. H. , dan W. S. E. (2021). The Influence of Management Effectiveness, Transformational Leadership, lacement and Team Work on Organizational Citizenship Behavior Civil State Employees in the Departement of Education Aceh Province. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* , 18(8), 1–16.
- Jihan, Farah. , dkk. (2022). Effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior with Spirituality Workplace as a Variable Intervening at Guardian in Medan City. *Jurnal Ekonomi LLDIKTI Wilayah 1 (JUKET)*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.54076/juket.v2i1.190>
- Kanali, I. W. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Komitmen Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pada Badab Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una*. *E Jurnal Katalogis* 5(10).
- Khan, S. , dkk. (2023). Organizational Productivity: A Critical Analysis of the Impact of Employee Motivation Findings. In *Reviews of Management Sciences* (Vol. 5, Issue 1).
- Kumari, Kalpina. , et al. (2022). Does Servant Leadership Promote Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Employees? A Structural Analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/su14095231>
- Listio, R. (2022, August 16). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior in Employees During the Covid-19 Pandemic. *ICLSSEE*. <https://doi.org/10.4108/eai.16-4-2022.2319790>
- Martono, R. V. (2019). *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. Gramedia Pustaka Utama.  
[https://books.google.co.id/books?id=vSuUDwAAQ\\_BAJ](https://books.google.co.id/books?id=vSuUDwAAQ_BAJ)
- Monfared, S. Y. dan B. A. Naghisadeh. (2022). *Journal of Global Sport and Education Research The Effect of Emotional Intelligence on Unproductive Work Behavior And Organizational Citizenship Behavior (Case Study of Employees of Sports And Youth Departments in Zanjan Province-Iran) Duygusal Zekânın Verimsiz İş Davranışı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi (Zanjan Eyaleti-İran'daki Spor ve Gençlik Departmanları Çalışanlarına İlişkin Örnek Olay İncelemesi)*. *Journal of Global Sport amd Education Research*. <http://dergipark.gov.tr/jogser>
- Musyaffi, A. M. . , K. H. . , dan R. D. K. (2022). *KONSEP DASAR STRUKTURAL EQUATION MODEL-PARTIAL LEAST SQUARE (SEM-PLS) MENGGUNAKAN SMARTPLS*. Pascal Books.  
[https://books.google.co.id/books?id=KXpjEAAAQ\\_BAJ](https://books.google.co.id/books?id=KXpjEAAAQ_BAJ)
- Muttaqin, F. Zaen. , T. Purnamie. , dan A. Markus. (2022). THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, SITUATIONAL LEADERSHIP STYLE AND ORGANIZATIONAL CULTURE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON EMPLOYEE PERFORMANCE PT. PAITON OPERATION &

- MAINTENANCE INDONESIA (POMI) IN PROBOLINGGO DISTRICT. *213 Eduvest-Journal of Universal Studies*, 2(6), 1–195. <http://eduvest.greenvest.co.id>
- Naisyah, S. , S. M. I. , dan R. T. D. (2022). Pengaruh Pengawasan, Teamwork dan Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Guru dan Staf Administrasi di SMK Teknologi Balung. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 504–515. <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.84>
- Ogbuanya, T. Chinyere. , O. C. I. , dan M. Amenger. (2022). Emotional Intelligence as a predictor of productivity and occupational stress of employees in electrical industries. *International Journal of Research in Counseling and Education*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.24036/00440za0002>
- Padang, I. S. , dan S. D. H. (2022). Analisis Motivasi dan Kerjasama Tim terhadap Produktivitas PT Pradana Indah Sejahtera. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 712. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.557>
- Prasetya, I. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. umsu press. <https://books.google.co.id/books?id=CaeBEAAAQBAJ>
- Rahim, A. R. (2020). *CARA PRAKTIS PENULISAN KARYA ILMIAH*. Zahir Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=-2o8EAAAQBAJ>
- Rahmawati, L. dan Marhalinda. (2023). *Determinan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Magendra Shatra Pratama Di Jakarta*. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA>
- Rostiawati, E. (2022). *Komitmen Tugas dan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Negeri Sipil*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=xOyfEAAAQBAJ>
- Subandi, S. Dwi. , dan U. Hasan. (2022). The Influence of Human Resources Competence, Emotional Intelligence and Work Ethic on Work Productivity with Work Motivation as an Intervening Variable for Employees. *Academia Open (Business and Economics)* , 7, 1–14. <https://doi.org/10.21070/acopen.7.2022.3412>
- Sugianingrat, I. A. P. W. , Y. N. N. K. , dan S. D. K. (2021). *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement dan Organizational Citizenship Behavior*. Media Sains Indonesia. [https://books.google.co.id/books?id=I14cEAAAQBAJ&pg=PA17&dq=organizational+citizenship+behavior+\(ocb\)+adalah&hl=id&newbks=1&newbks\\_r edir=0&source=gb\\_mobile\\_search&sa=X&ved=2ahUKEwj16CNgrj9AhUt-jgGHf1FBH84ChDoAXoECAgQAw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=I14cEAAAQBAJ&pg=PA17&dq=organizational+citizenship+behavior+(ocb)+adalah&hl=id&newbks=1&newbks_r edir=0&source=gb_mobile_search&sa=X&ved=2ahUKEwj16CNgrj9AhUt-jgGHf1FBH84ChDoAXoECAgQAw#v=onepage&q&f=false)
- Sumardi, . (2022). *MUKJIZAT 35 LIFE SKILLS: Sebagai Password untuk Meraih Kesuksesan*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=uJVyEAAAQBAJ>
- Supriadi, I. (2022). *Riset Akuntansi Keperilakuan : Penggunaan SmartPLS dan SPSS Include Macro Andrew F. Hayes*. Jakad Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=iup4EAAAQBAJ>
- Supriyadi. (2018). *PENGARUH METODE PEMBELAJARAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL SISWA TERHADAP HASIL BELAJAR*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=5602EAAAQBAJ>
- Tentama, F. , dkk. (2019). *The Effect of Organizational Citizenship Behavior and Morale Work on Productivity of Female Workers*.
- Turnipseed, D. L. (2017). Emotional intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control. *The Journal of Social Psychology*, 29–70. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1346582>
- Zakaria. (2021). *The Influence of Work Ethic, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Work Productivity of State Elementary School Teachers in Mawar Village, Banjarmasin City* (Vol. 1, Issue 1). Desember. <http://hutpublication.com/HPBM|eISSN.2809-4611p|ISSN.XXX-XXX>