

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MUDA DI SURABAYA

Cornelia Ratna Dwiningtyas¹, Iswati²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas STIE IBMT Surabaya

Email: corneliaratna.dwi@gmail.com

Abstract: This study aims to: 1) determine the effect of emotional intelligence on the performance of young employees; 2) determine the effect of organizational citizenship behavior on the performance of young employees; and 3) determine the effect of emotional intelligence and organizational citizenship behavior on the performance of young employees in the city of Surabaya. Because it seeks to uncover the effect of the independent variable on the dependent variable, the approach used is a quantitative approach. The sample of this research is young employees in the city of Surabaya as many as 106 respondents. Data were collected through questionnaire, which were then analyzed by T-test (partial), F-test (simultaneous), and R²-test (determination) through the IBM SPSS v 25 application. The results of this study indicate that: 1) emotional intelligence affects the performance of young employees in the city of Surabaya; 2) organizational citizenship behavior affects the performance of young employees in the city of Surabaya; and 3) emotional intelligence and organizational citizenship behavior affects the performance of young employees in the city of Surabaya. The ability of the two independent variables to affect employee performance variables simultaneously was 71.8%, with details of emotional intelligence contributed 43.2%, while organizational citizenship behavior contributed 28.6%.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior(OCB), Employee Performance, Young Employees.

PENDAHULUAN

Tenaga kerja muda yang memiliki kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior(OCB)* yang mumpuni, tentu merepresentasikan warga negara yang cerdas, baik dan terampil, sehingga mampu berkontribusi pada peningkatan daya saing Indonesia di dunia internasional. Penelitian ini dilakukan di Surabaya, karena menjadi pusat pemerintahan dan industri di Jawa Timur, sehingga perlu menjadi lokomotif dalam pemerataan pembangunan ekonomi dan industri di Indonesia timur. membuat pembangunan tidak hanya berfokus di DKI Jakarta dan sekitarnya, tetapi juga diseluruh Indonesia. Maka penelitian ini penting untuk dilakukan di Surabaya, selain lokasinya bersifat strategis, karena menjadi pusat pemerintahan dan industri di Jawa Timur, tetapi juga memiliki penduduk produktif, sebagai potensi yang harus diberdayakan.

Adapun hasil prasurvey berupa sesi wawancara peneliti dengan 5 orang karyawan muda secara acak diwaktu yang bersamaan, diperoleh kesimpulan bahwa kesukarelaan membantu pekerjaan rekan kerja yang dan tidak menimbulkan keuntungan secara pribadi atau dalam konteks ini adalah mengenai *organizational*

citizen behaviour (OCB). Secara umum mereka tidak mau membantu pekerjaan rekan kerjanya yang akan menyulitkan mereka dan tidak menguntungkan, kecuali disaat yang bersamaan diharuskan membantu karena *dateline*, sehingga informan mau membantu namun hanya membantu pekerjaan yang dianggap sederhana dan mudah kemudian sisanya akan tetap dikembalikan kepada rekan yang bertanggung jawab

Sehingga penelitian ini berupaya untuk mengatasi problematik mengenai mutu tenaga kerja Indonesia, khususnya generasi muda, sebagai bagian terintegrasi dengan sumber daya manusia Indonesia, yang harus bersifat unggul dan berdaya saing, melalui identifikasi atas pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan muda. Maka riset ini memiliki orientasi yang ditargetkan, *pertama*, kontribusi teoretis, yaitu, dirampungkannya *applied theory* yang menegaskan bahwa kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* berpengaruh pada kinerja karyawan muda, *kedua*, kontribusi praktis, adalah, kecerdasan emosional serta *organizational citizenship behaviour (OCB)* mampu meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawan muda. Novelty

penelitian yang diharapkan, adalah, kolaborasi antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* mampu meningkatkan kinerja tenaga kerja muda.

TINJAUAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional berkaitan dengan kematangan manusia dalam aspek psikologis, emosional dan watak, sehingga tidak hanya bersifat kognitif, sehingga kecerdasan emosional adalah bagian terintegrasi dalam konsep warga negara yang dewasa.

Wulandari (2017) menjelaskan kecerdasan emosional adalah keseluruhan karakteristik yang mencerminkan kematangan secara emosional, psikologis dan sosial, maka individu yang memiliki kecerdasan emosional mumpuni, tentu memiliki orientasi, motivasi dan karakter dalam hidup dan kerja.

Goleman (2018) menegaskan emosi berdampak pada optimal atau tidaknya individu dalam menggunakan potensinya, maka untuk memperoleh kecerdasan emosional yang berkualitas, tentu perlu memperhatikan aspek berikut : (1) *Self-Awareness* atau kesadaran diri, (2) *Self-Management* atau pengaturan diri, (3) *Motivation* atau motivasi, (4) *Social-Awareness* atau empati, (5) *Relationship-Management* atau keterampilan sosial.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Perilaku kewarganegaraan pada organisasi, adalah mental, pemikiran dan tindakan yang mampu mewujudkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas dalam organisasi atau pekerjaan. *Organizational citizenship behaviour (OCB)* adalah pikiran dan tindakan untuk mewujudkan kinerja yang melebihi tuntutan kerja, secara sukarela juga sadar, walau tidak menjamin peningkatan profit pribadi, tetapi menjadi modal sosial dalam meningkatkan *performance* dan produktivitas perusahaan.

Nursyamsi (2013) memaparkan *organizational citizenship behaviour (OCB)* akan meningkatkan *performance* perusahaan, tetapi *organizational citizenship behaviour (OCB)* tidak berbasis pada orientasi profit pribadi, karena secara murni merupakan pengabdian serta altruisme, tetapi karyawan yang berkarakteristik *organizational citizenship behaviour (OCB)*, umumnya memiliki peluang peningkatan karier, apabila berbasis meritokrasi. karena karakteristiknya yang sadar

serta sukarela. Organ (2015) menjelaskan terdapat 5 aspek yang merepresentasikan *organizational citizenship behaviour (OCB)*, yaitu: (1) *Altruism* atau perilaku gemar menolong, (2) *Conscientiousness* atau sifat berhati-hati, (3) *Sportsmanship* atau sportivitas, (4) *Courtesy* atau sopan santun, (5) *Civic Virtue* atau keadaban warga negara.

Kinerja

Pada basisnya kinerja adalah perbandingan proses dan hasil dengan tuntutan kerja, tentu kinerja menjadi salah satu kriteria dasar dalam peningkatan karier dari karyawan, karena berkaitan dengan siasat dan upaya dalam mencapai visi dan misi pribadi maupun perusahaan.

Widjaja (2021) mengungkapkan kinerja adalah kombinasi proses dan hasil mengenai pekerjaan, bersifat kualitatif dan kuantitatif, kinerja menjadi landasan perusahaan dalam memberikan *reward* (penghargaan) serta *punishment* (hukuman), karena kinerja karyawan berkaitan dengan kualitas, profesionalisme juga produktivitas perusahaan. Robbins (2016) memaparkan indikator kinerja individu, yaitu: (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Disiplin waktu, (4) Efektivitas, (5) Kemandirian

Karyawan Muda

Pada substansinya karyawan adalah individu yang bekerja pada lembaga, institusi atau perusahaan berbasis kesepakatan kerja profesional, dan diberi jaminan gaji atau upah, jaminan kesehatan juga sosial. Panggarbesi dan Sunarto (2021) memaparkan karyawan adalah individu yang memiliki keterampilan, motivasi dan sikap disiplin untuk memenuhi komitmen kerja yang telah disepakati, dan untuk meningkatkan *performance* perusahaan. UU No. 40 Tahun 2009 Tentang Kepemudaan pada Pasal 1 menegaskan kategori pemuda Indonesia adalah berusia 16-30 Tahun. Maka karyawan muda dalam riset ini, adalah mereka yang terdaftar sebagai karyawan pada beragam perusahaan di Surabaya yang telah berusia 16-30 tahun, supaya pengumpulan dan analisis data kuantitatif bisa bersifat objektif.

METODE PENELITIAN

Metode pada riset ini yaitu deskriptif kuantitatif, sebab berupaya untuk mendeskripsikan angka secara objektif dan valid

yang diperoleh dari pengumpulan data, untuk merampungkan verifikasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan muda Surabaya yang berusia 18-30th dan jumlah sampelnya adalah 106 responden. Peneliti memakai rumus Lemeshow dalam Malhotra & Nunan (2017) di mana populasi dari penelitian ini sendiri tidak dapat diketahui jumlahnya sehingga menggunakan formula sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p q}{d^2} = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

z = Nilai standart = 1.96

n = Jumlah sampel

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

Maka didapat hasil minimal sampel yang diperlukan di penelitian ini 96 responden yang akan dibulatkan menjadi 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan kuesioner dengan pernyataan tertutup. Terdiri dari 3 variabel konstruk, dengan 30 item pernyataan. Data diuji dengan pengujian instrumen, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis, determinasi,.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

Dalam pengujian kuisisioner dilakukan pengujian pada kuasi reponden, sebanyak 106 responden dengan hasil uji validitas dan reabilitas sebagai berikut :

1. Uji Validitas : seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 106 responden yakni 0,1909
Kecerdasan Emosional (X1) → valid
Organizational Citizienship Behaviour (OCB) → valid
Kinerja Karyawan (Y) → valid
2. Uji Reabilitas : seluruh nilai *Cronbach Alpha* (α) sebesar (0,895) > 0,70.
Kecerdasan Emosional (X1) → realibel
Organizational Citizienship Behaviour (OCB) → realibel
Kinerja Karyawan (Y) → realibel

Uji Asumsi Klasik

Tabel 1.
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56843407
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.072
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.028
Exact Sig. (2-tailed)		.313
Point Probability		.000

Sumber: Hasil Penelitian 2023

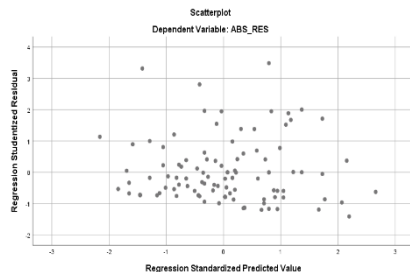
Berdasarkan tabel 1 hasil uji normalitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi *Exact Sig. 2-tailed* lebih dari 0,05 (0,313 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal

Tabel 2.
Hasil Uji Multikolinearitas Data

Model	B	Std. Error	Tolerance	VIF	
1	(Consta	-1.566	2.021		
2	nt)				
	X1	.570	.092	.377	2.649
	X2	.396	.092	.377	2.649

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 2 hasil uji multikolinearitas, diketahui jika nilai *Tolerance* lebih > 0,10 (0,377 > 0,10), serta nilai *VIF* < 10 (2,649 < 10). Sehingga diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar 1 tentang hasil uji heteroskedastisitas, diketahui jika titik-titik data menyebar di bawah dan di atas angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di bawah atau di atas saja, penyebaran dari titik-titik tidak membentuk pola gelombang dengan yang melebar dan menyempit kemudian melebar kembali, serta penyebaran titik-titik tidak mempunyai pola tertentu. Oleh karenanya, kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehinggaterpenuhi lah model regresi yang baik dan ideal

Regresi Linier Berganda

Tabel 3.
Analisis Regresi Berganda
Ringkasan Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.
Konstanta	1,566		
X1	0,570	6.210	0,000
X2	0,396	4.299	0,000
F _{hitung}	= 131.365		0,000
R-Square	= 0,718		

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Maka persamaan regresi dalam penelitian ini ialah (Y= 1,566 + 0,570 + 0,396) Dari persamaan regresi linier tersebut, maka diperoleh beberapa penjelasan, sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) bernilai positif 1,566 yang menandakan pengaruh yang searah pada variabel bebas terikat. Sehingga apabila seluruh variabel independen yang meliputi Kecerdasan Emosional (X1) dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (X2) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kinerja Karyawan ialah sebesar 1,566.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel (X2) bernilai positif 0,570. yang menandakan pengaruh yang searah antara variabel bebas dan terikat. Sehingga bisa diartikan jika Kecerdasan Emosional (X1) mengalami peningkatan sebesar 1%, maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,570 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel (X2) bernilai positif 0,396. yang menandakan pengaruh yang searah antara variabel bebas terikat. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (X2) mengalami peningkatan sebesar 1%, maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,396 dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.

Uji Hipotesis

Tabel 4.
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.566	2.021		.775	.440
X1	.570	.092	.529	6.210	.000
X2	.396	.092	.366	4.299	.000

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan nilai signifikansi variabel (X1) 0,00 < 0,05 dan nilai t_{hitung} > t_{tabel} sebesar 1,983 (6,210 > 1,983), maka dapat diambil kesimpulan bahwa bahwa kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan muda di Kota Surabaya.

Tabel 5.
Hasil Uji Determinasi X1 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.665	2.80277

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi maka nilai R-Square ialah sebesar 0,668. Artinya kemampuan variabel bebas dalam penelitian ini

mempengaruhi variabel terikat sebesar 66,8%. Artinya, kecerdasan emosional mampu mempengaruhi kinerja karyawan muda di Kota Surabaya sebesar 66,8%

Tabel 6.
Hasil Uji Determinasi X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.783 ^a	.613	.609	3.02550

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi maka nilai R-Square ialah sebesar 0,613. Nilai tersebut memberikan pengertian kemampuan variabel bebas dalam penelitian ini mempengaruhi

variabel terikat sebesar 61,3%. Artinya, *organizational citizenship behaviour (OCB)* mampu mempengaruhi kinerja karyawan muda di Kota Surabaya sebesar 61,3%

Tabel 7.
Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1766.840	2	883.420	131.365	.000
	Residual	692.670	103	6.725		
	Total	2459.509	105			

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan dari tabel diatas maka diketahui bahwa nilai sig 0,05 ($0,00 < 0,05$) dan nilai f_{hitung} sebesar 131,365 lebih besar dari nilai f_{tabel} sebesar 2,69 ($131,365 > 8,554$). Sehingga dapat diambil

kesimpulan bahwa bahwa kecerdasan emosional (X1) dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* (X2) samasama berpengaruh terhadap kinerja karyawan muda di Kota Surabaya.

Tabel 8.
Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848	.718	.713	2.59325

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa nilai R-Square ialah sebesar 0,718. Nilai tersebut memberikan pengertian bahwa kemampuan variabel bebas dalam penelitian ini mempengaruhi variabel terikat sebesar 71,8%. Artinya, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* secara bersama-sama memiliki kemampuan untuk mempengaruhi

kinerja karyawan muda di Kota Surabaya sebesar 71,8%.

Setelah diperolehnya nilai koefisien determinasi tersebut, juga dapat diketahui besaran kontribusi dan masing-masing variabel bebas pada variabel terikat. Kontribusi masing-masing variabel bebas ini diketahui melalui perhitungan Sumbangsih Efektif (SE), dengan rumus

(Sumbangsih Efektif = Koefisien Korelasi \times Koefisien Linier \times 100%). Adapun hasilnya sebagai berikut :

1. Variabel Kecerdasan Emosial (X1) memberikan sumbangsih sebesar 43,2%, dari total kemampuan pengaruh variabel bebas pada variabel terikat sebesar 71,8%
2. Variabel *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (X2) memberikan sumbangsih sebesar 28,6%, dari total kemampuan pengaruh variabel bebas pada variabel terikat sebesar 71,8%.

Pembahasan

1. Kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Terbukti dari hasil Uji T bahwa nilai sig variabel Kecerdasan Emosional (X1) sebesar $0,00 < 0,05$ ($0,00 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} sebesar $6,210 > t_{tabel}$ sebesar 1,983 ($6,210 > 1,983$). Temuan tersebut membuktikan bahwa karyawan muda Surabaya memiliki kecerdasan emosional yang baik didalamnya terdapat motivasi, pengaturan diri, kesadaran diri, empati dan ketrampilan sosial yang berkualitas dalam bekerja sehingga mampu mencerminkan SDM yang unggul juga berdaya saing tinggi
2. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Dibuktikan dengan hasil Uji T bahwa nilai sig. variabel Kecerdasan Emosional (X1) sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) dan nilai t_{hitung} sebesar $4,299 > t_{tabel}$ sebesar 1,983 ($4,299 > 1,983$). Temuan tersebut membuktikan bahwa karyawan muda Surabaya mampu menerapkan *organizational citizen behaviour(OCB)* dalam lingkungan pekerjaan dengan beberapa aspek perilaku seperti gemar menolong, sifat berhati-hati, sportivitas, sopan santun, dan keadaban sehingga karyawan muda Surabaya dengan sukarela untuk melakukan pekerjaan yang melebihi tuntutan kerja yang ada.
3. Kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour (OCB)* secara simultan memiliki pengaruh pada kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Dibuktikan hasil Uji F nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > nilai f_{tabel}$ sebesar 8,554 ($131,365 > 8,554$). Temuan tersebut membuktikan bahwa kolaborasi antara kecerdasan emosional dan *organizational citizen behaviour(OCB)* bisa berjalan selaras dengan kemampuan karyawan

muda Surabaya sehingga bisa menjadi SDM yang unggul dan berdaya saing tinggi.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Dibuktikan dengan hasil Uji T nilai sig variabel Kecerdasan Emosional (X1) sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $6,210 > nilai t_{tabel}$ sebesar 1,983 ($6,210 > 1,983$).
2. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Dibuktikan dengan hasil Uji T nilai sig variabel Kecerdasan Emosional (X1) sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $4,299 > nilai t_{tabel}$ sebesar 1,983 ($4,299 > 1,983$).
3. Kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* secara simultan memiliki pengaruh pada kinerja karyawan muda di Kota Surabaya. Dibuktikan dengan hasil Uji F yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai f_{hitung} sebesar $4,299 > nilai f_{tabel}$ sebesar 8,554 ($131,365 > 8,554$).

Saran

Adapun beberapa saran yang diajukan kepada berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini ialah, sebagai berikut:

1. Bagi karyawan muda di Kota Surabaya, hendaknya dapat memberikan kinerja terbaik kepada perusahaan. Adapun di antara usaha yang bisa ditempuh ialah dengan menguatkan kecerdasan emosionalnya sekaligus menguatkan *organizational citizenship behaviour (OCB)*. Mengingat bahwa apabila seorang karyawan muda memiliki kecakapan dalam kedua aspek tersebut, maka kinerjanya di perusahaan pun akan semakin baik.
2. Bagi perusahaan di Kota Surabaya, hendaknya tidak hanya menuntut karyawan supaya dapat memiliki kinerja yang maksimal semata. Tetapi juga harus memberikan kesempatan dan bahkan memfasilitasi karyawan mudanya supaya dapat memiliki kecerdasan emosional dan menguatkan *organizational citizenship behaviour (OCB)* yang unggul. Baik melalui

pelatihan maupun upaya lain. Karena penelitian ini membuktikan bahwa tatkala seorang karyawan muda di Kota Surabaya memiliki kecerdasan emosional dan menguatkan *organizational citizenship behaviour (OCB)* yang tinggi, maka kinerjanya pun akan semakin tinggi. Tingginya kinerja karyawan itu tentu akan sangat bermanfaat bagi perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya meneruskan penelitian ini dengan menambah atau mengombinasikannya dengan variabel lain. Baik dengan menambah atau mengganti variabel bebasnya, maupun dengan menambah variabel *intervening* atau *moderating*. Supaya dapat memberikan opsi yang lebih luas bagi perusahaan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan muda di Kota Surabaya.

REFERENSI

- Alwasilah, C. A. (2012). *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Amanda, D. Y. (2014). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Universitas Jember. Skripsi. Universitas Jember. url: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/15719>
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Statistik Indonesia 2018*. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2018). *Statistik Daerah Kota Surabaya 2018*.
- Borman, R. & Westi. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja, dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU). *Jurnal Sinar Manajemen* 8(2), 138-144. doi: <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i2.1648>
- Bustomi, A. Sanusi, I. & Herman. (2020). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Survei pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung). *Tadbir*, 5(1), 1-16.
- Datulong, V. N. P. & Andriany, D. (2021). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian. *Cognicia*, 9(2), 133-120. doi: <https://doi.org/10.22219/cognicia.v9i2.15770>
- Goleman, D. 2018. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jayusman, I. & Shavab, O. A. K. (2020). Studi Deskriptif Kuantitatif tentang Aktivitas Belajar Mahasiswa dengan Menggunakan Media Pembelajaran Edmodo dalam Pembelajaran Sejarah. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13-20. doi: <http://dx.doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>
- Lestari, E. R. & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Argoindustri*, 7(2), 116-123. doi: <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2018.07.02.6>
- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *AGORA* 8(2), 1-9. url: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/15719>
- Mathis, R. L & Jackson, J. H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Buku Dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nursyamsi, I. (2013). *Organizational Citizenship Behavior* dan Pemberdayaan terhadap Komitmen Organisasi serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *JKP: Jurnal Keuangan dan Perekonomian*, 17(3), 488-498. doi: <https://doi.org/10.26905/jkdp.v17i3.766>
- Organ, D. W. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Panggarbesi, A. A. & Sunarto, A. (2021). Kinerja Karyawan Berbasis Disiplin dan Motivasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Depok 2. *Jurnal Perkusi*, 1(1), 12-17. doi: <http://dx.doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i1.9972>
- Pratama, A. Y. & Suhaeni, T. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *JRBI: Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(2), 51-62. doi: <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.933>
- World Economic Forum. (2019). *The Global Competitiveness Report 2019*. Swiss: WEC.
- Rauf, Rusdian. Dorawati, A. & Hardianti. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *Seiko*, 2(2), 225-245. doi:

- <https://doi.org/10.37531/sejaman.v2i2.652>
Samidi. (2015). Pengaruh Strategi Pembelajaran *Student Team Heroik Leadership* terhadap Kreativitas Belajar Matematika pada Siswa SMP Negeri 29 Medan. *EduTech*, 1(1). doi: <http://dx.doi.org/10.30596%2Fedutech.v1i01.272>
- Sari, R. N. & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204-214. doi: <https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>
- Satriyono, G. & Vitasromo, P. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri 4 Kediri. *Ekonika*, 3(1), 31-46.
- Sofyan, U. Kamis, R. A. Thamrin, M. & Sabuhari, R. (2021) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersenal terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 7(2), 101-112. doi: <http://dx.doi.org/10.35906/jurman.v7i2.720>
- Sudijono, A. (2012). *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2009 Tentang Kepemudaan.
- Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 19(1), 32-40. doi: <https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>
- Widoyoko, E. P. (2015). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wulandari. Burhanuddin. & Mustari, N. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. *KIMAP*, 2(1), 141-155.
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Pesawaran. *Al-Idarah*, 7(1), 1-21. doi: <https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.884>