
FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA KARYAWAN: PERAN MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Alwin Fajar Kurniawan
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
alwin.117211022@stu.untar.ac.id

Keni
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
keni@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 09-01-2024, revisi: 05-02-2024, diterima untuk diterbitkan: 05-02-2024

Abstract: A firm's sustainability and growth are the results of its human resources' performance, thereby increasing their performance plays a vital role in improving a firm's profitability. Hence, this research aims to investigate the impact of emotional intelligence and gratitude on employee performance, as well as the mediating role of organizational citizenship behavior (OCB). This research selected the sample by using the snowball sampling method and collected data from 100 respondents. The data was collected by using an online questionnaire and was analyzed by utilizing the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. This research concluded that emotional intelligence and gratitude have a positive and significant impact on employee performance and OCB. However, OCB doesn't have any significant impact on employee performance and it doesn't mediate the impact of emotional intelligence and gratitude on employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Gratitude, OCB, Employee Performance

Abstrak: Keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan merupakan hasil dari kinerja sumber daya manusianya, sehingga meningkatkan kinerja tersebut berperan penting dalam mengembangkan profitabilitas perusahaan. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan, serta peran mediasi *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini memilih sampel dengan metode *snowball sampling* dan data diperoleh dari 100 responden. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan kuesioner secara *online* dan dianalisis dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan rasa bersyukur berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan OCB. Namun, OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan OCB tidak dapat memediasi pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Rasa Bersyukur, OCB, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberlangsungan dan pertumbuhan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan pengelolaan keuangan, pemasaran, dan produknya, tetapi juga dapat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM). Menurut Bintoro dan Daryanto (2017), kinerja adalah hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan berperan penting karena karyawan yang berkinerja tinggi akan meningkatkan produktivitas perusahaan pada akhirnya meningkatkan keuntungan perusahaan.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk memahami hal-hal terkait dengan emosi (Fatmawati & Indawati, 2020). Menurut Goleman (2005), kecerdasan emosional memiliki lima komponen yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu kesadaran diri (perasaan

mengenali diri sendiri), pengaturan diri (kemampuan mengelola emosi), motivasi (kemampuan mendorong semangat kerja), empati (kemampuan mengenali perasaan orang lain), dan keterampilan sosial (kemampuan berinteraksi dengan orang lain).

Sementara itu, *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan di luar tugas utamanya yang diinginkan dan berguna bagi perusahaan (Putra et al., 2022). OCB bersifat bebas dan sukarela karena tidak terdapat dalam deskripsi pekerjaan. Namun, menurut Suswati et al. (2021), organisasi tidak akan berhasil dengan baik jika tidak memiliki karyawan yang melakukan perilaku OCB. Karyawan yang melakukan perilaku OCB akan cenderung memberikan lebih banyak kontribusi kepada perusahaan, sehingga pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Namun, perilaku tersebut juga memerlukan lebih banyak kompetensi yang berbeda-beda yang belum tentu dimiliki karyawan tersebut, sehingga penelitian ini ingin menunjukkan pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, penelitian ini juga mengidentifikasi pengaruh mediasi OCB.

Selanjutnya, selain kecerdasan emosional dan OCB, penelitian ini mengidentifikasi pengaruh rasa bersyukur (*gratitude*) terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini, rasa bersyukur membuat karyawan menyadari manfaat dan aspek yang menyenangkan dari pekerjaan mereka, sehingga mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan memilih tetap berada di perusahaan tersebut, serta termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dengan rasa syukur terhadap manfaat dan aspek yang menyenangkan tersebut (Fauziyyah & Luzvinda, 2019). Lebih lanjut, rasa bersyukur yang dirasakan oleh karyawan juga dapat berpengaruh terhadap OCB (Hasanati & Anisa, 2023). Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh kecerdasan emosional, rasa bersyukur, dan OCB terhadap kinerja karyawan, serta peran mediasi OCB.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji secara empiris peran mediasi *organizational citizenship behavior* pada pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional menurut Fatmawati dan Indawati (2020), adalah kemampuan dalam memahami hal-hal terkait dengan emosi. Menurut Goleman (2015), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan dalam kondisi frustrasi, mengendalikan suasana hati, serta menghadapi stres supaya tidak mengurangi kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa. Widiani et al. (2019) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui perasaan diri sendiri dan orang lain (pimpinan, rekan kerja, dan pelanggaran yang dilakukan). Pengetahuan tersebut dapat digunakan untuk menentukan perilaku yang sebaiknya dilakukan.

Penelitian ini merangkum kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengetahui kondisi emosi diri sendiri, sehingga mampu untuk memotivasi diri-sendiri, mengendalikan suasana hati, bertahan dalam kondisi frustrasi, dan dapat menentukan perilaku yang sebaiknya dilakukan supaya tidak menghambat kerja.

Rasa Bersyukur

Cortini et al. (2019) berpendapat bahwa “*Gratitude may be defined as a personal tendency to recognize and respond to positive experiences*”. Rasa bersyukur adalah kecenderungan seseorang untuk menyadari pengalaman positif dan menanggapi pengalaman tersebut secara positif. Aisyah dan Chisol (2020) berpendapat bahwa rasa bersyukur merupakan ekspresi bahagia pada individu. Sementara, Akmal dan Masyhuri (2018) menyatakan bahwa “*Gratitude is a positive response that is shown in accepting something from other people or experiences that occur*”. Rasa bersyukur adalah respons positif terhadap pemberian barang dari orang lain dan pengalaman pribadi.

Penelitian ini mendefinisikan rasa bersyukur sebagai respons positif terhadap pengalaman pribadi yang dalam penelitian ini merupakan rasa syukur terhadap pekerjaan. Rasa bersyukur tersebut juga dapat mencakup respons positif karyawan terhadap keluarganya ataupun lingkungan sosialnya yang dapat berpengaruh terhadap kinerjanya di perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Definisi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sikap karyawan yang bersedia membantu rekan kerja ataupun mengerjakan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya (Hakim & Pristika, 2020). Mon dan Jennifer (2022) berpendapat bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang tulus dan ikhlas untuk mengerjakan tugas tambahan. Menurut Rosita (2019), OCB merupakan perilaku kerja sama yang berpengaruh positif bagi perusahaan. Perilaku tersebut dipilih oleh karyawan dan bukan merupakan komponen deskripsi pekerjaan karyawan tersebut.

Penelitian ini mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela karyawan untuk membantu rekan kerja ataupun pekerjaan lain yang bukan merupakan deskripsi pekerjaannya. Perilaku tersebut berlandaskan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan ataupun karena keinginan karyawan tersebut.

Kinerja Karyawan

Definisi kinerja menurut Mangkunegara (2017), yaitu hasil kerja individu yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sementara menurut Bintoro dan Daryanto (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Adapun menurut Bacal (2011), kinerja merupakan kontribusi yang diberikan karyawan terhadap perusahaan sebagai hasil dari penggunaan keterampilan dan pengetahuannya.

Penelitian ini merangkum definisi kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Kaitan antar Variabel

Kaitan Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan

Ramadhana dan Ratnawati (2022) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Semarang. Ula (2020) juga menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi produksi. Sementara itu, Suwandewi dan Trianasari (2022) yang meneliti kinerja karyawan di Kabupaten Buleleng juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kebudayaan di Kabupaten Buleleng. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional akan cenderung menghasilkan kinerja yang lebih tinggi. Kondisi tersebut karena karyawan tersebut dapat memotivasi diri sendiri, mengendalikan suasana hati, dan bertahan dalam kondisi frustrasi, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

H₁: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kaitan Rasa Bersyukur dan Kinerja Karyawan

Subramanian R. et al. (2022) menunjukkan bahwa rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi penjualan. Selain itu, Cortini et al. (2019) yang meneliti karyawan administrasi publik menunjukkan bahwa *gratitude* dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa rasa bersyukur mampu membuat karyawan merasakan emosi positif yang dapat menciptakan dan mempertahankan komitmennya pada organisasi. Selanjutnya, perasaan tersebut dapat memobilisasi pikiran dan tenaga, sehingga karyawan dapat berusaha secara optimal untuk meningkatkan kinerjanya.

H₂: Rasa bersyukur berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kaitan Kecerdasan Emosional dan OCB

Hedrian dan Anggawira (2023) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padang. Hartatik dan Fauzan (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Mon dan Jennifer (2022) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Batam. Kecerdasan emosional yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan dapat mengendalikan emosi dan perilakunya, sehingga karyawan tersebut dapat melakukan berbagai macam pekerjaan secara efektif. Oleh sebab itu, karyawan dengan kecerdasan emosional akan cenderung melakukan perilaku OCB, yaitu melakukan pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaannya.

H₃: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB.

Kaitan Rasa Bersyukur dan OCB

Fauziyyah dan Luzvinda (2019) menunjukkan bahwa rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan restoran. Hasanati dan Anisa (2023) menunjukkan hasil yang serupa, yaitu rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa rasa bersyukur yang dirasakan oleh karyawan akan memotivasi karyawan tersebut untuk melakukan perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja ataupun melakukan tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaannya. Rasa bersyukur tersebut memotivasi karyawan untuk memberikan lebih banyak kontribusi kepada perusahaan.

H₄: Rasa bersyukur berpengaruh positif terhadap OCB.

Kaitan OCB dan Kinerja Karyawan

Hartatik dan Fauzan (2019) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Hidayah dan Harnoto (2018) yang meneliti di Jawa Tengah juga menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara, Triani et al. (2020) menyimpulkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Palembang. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan kondisi karyawan dengan perilaku OCB yang sering kali melakukan tugas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih banyak daripada karyawan lain.

H₅: OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Peran Mediasi OCB pada Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Djarmiko dan Ramli (2022) serta Hartatik dan Fauzan (2019) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Penelitian tersebut mengimplikasikan bahwa kecerdasan emosional akan mendukung kemampuan karyawan untuk melakukan perilaku OCB yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Namun, Mon dan Jennifer (2022) serta

Aziza dan Andriany (2021) menunjukkan hasil yang sebaliknya, yaitu OCB tidak dapat memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan..

H₆: OCB memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Peran Mediasi OCB pada Pengaruh Rasa Bersyukur terhadap Kinerja Karyawan

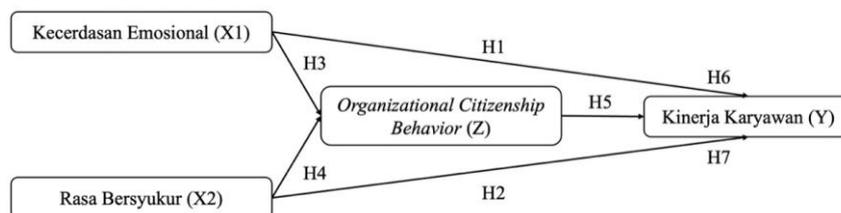
Mustajab (2022) menyimpulkan bahwa OCB memediasi pengaruh rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa rasa bersyukur karyawan terhadap pekerjaannya akan memotivasi karyawan untuk lebih berkontribusi kepada perusahaan melalui perilaku OCB. Selanjutnya, perilaku OCB tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa bersyukur dengan pekerjaannya akan selalu berupaya untuk memberikan kontribusi yang optimal kepada perusahaan. Pada kondisi tersebut, karyawan sering kali akan melakukan tugas yang bukan merupakan pekerjaannya, sehingga melakukan perilaku OCB, yang pada akhirnya meningkatkan kinerjanya.

H₇: OCB memediasi pengaruh rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kaitan antar variabel yang sudah dijelaskan, Gambar 1 menunjukkan model penelitian yang dikembangkan.

Gambar 1

Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Periode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan, serta peran mediasi *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap pengaruh tersebut. Sementara itu, penelitian ini dilakukan sejak bulan Agustus 2023 sampai dengan November 2023.

Sumber dan Pengumpulan Data

Sumber data penelitian ini berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari karyawan. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang merupakan pertanyaan tertulis yang telah disiapkan untuk dijawab oleh responden, dimana terdapat alternatif jawaban untuk pertanyaan tersebut (Ramdhan, 2021). Selanjutnya, kuesioner tersebut didistribusikan kepada responden dengan menggunakan Google Form.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan karakteristik populasi tersebut, sementara sampel adalah bagian karakteristik tertentu dari suatu populasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sebuah perusahaan, sementara pemilihan sampel dilakukan secara *snowball sampling*, yaitu pemilihan sampel dilakukan terhadap beberapa anggota populasi dan selanjutnya anggota tersebut merujuk anggota populasi yang lain untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2017). Sampel yang diambil sebagai permulaan, yaitu 100 responden dan akan bertambah tergantung dengan kondisi di lapangan. Hal ini dikarenakan data yang didapat dirasa belum lengkap, maka peneliti mencari orang lain yang agar dapat melengkapi data tersebut.

Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Tabel 1 sampai dengan Tabel 4 menunjukkan operasionalisasi variabel yang digunakan untuk mengukur variabel pada penelitian ini.

Tabel 1

Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	Saya sadar dan paham akan emosi yang ada pada diri saya.	Situmorang et al. (2023)
		Saat paham dari mana timbulnya emosi yang ada pada diri saya.	
	Manajemen Diri	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri dalam kondisi apa pun.	
		Saya mampu mengelola stres kerja yang saya alami.	
	Kesadaran Sosial	Saya bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain, seperti kesedihan dan kebahagiaan.	
		Saya bersedia mendengarkan keluh kesah dari orang lain dan selalu sigap untuk memberikan nasihat ketika dibutuhkan	
	Manajemen Hubungan	Saya mampu berorganisasi dan menginspirasi suatu kelompok.	
		Saya senang ketika diberikan kesempatan untuk berkolaborasi dengan tim yang lain	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 2

Operasionalisasi Variabel Rasa Bersyukur

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Rasa Bersyukur	Penerimaan Diri	Saya mengenali dan menerima kondisi diri saya sendiri dengan baik.	Wafiah & Mangundjaya (2023)
	Hubungan Positif dengan orang lain	Saya mampu berhubungan dengan baik kepada atasan dan sesama karyawan yang bekerja di perusahaan ini.	
	Kemandirian	Saya mampu mengatasi masalah dan mengambil keputusan dengan baik ketika bekerja.	
	Penguasaan Lingkungan	Saya mampu beradaptasi dengan baik di perusahaan ini.	
	Tujuan Hidup	Saya memiliki tujuan hidup yang ingin dicapai melalui pekerjaan ini.	
	Pengembangan Diri	Saya mampu mengenali potensi dalam diri saya untuk dapat bekerja maksimal.	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 3

Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kinerja Karyawan	Kualitas	Saya dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	Mangkunegara (2017); Zulkarnain et al. (2019)
		Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan teliti.	
	Kuantitas	Saya mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu.	
		Saya mampu mencapai target dalam menyelesaikan pekerjaan.	
	Pelaksanaan Tugas	Saya mampu mengerjakan tugas dengan baik sesuai yang diarahkan oleh atasan.	
		Saya memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.	
	Tanggung Jawab	Saya bertanggung jawab atas hasil kerja yang telah saya kerjakan.	
		Saya bertanggung jawab terhadap pengambilan keputusan pekerjaan yang ditugaskan kepada saya.	

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 4
Operasionalisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Organizational Citizenship Behavior	Conscientiousness	Saya datang bekerja secara tepat waktu.	Wicaksono & Priyono (2022)
		Saya menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.	
	Altruism	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri dalam kondisi apa pun.	
		Saya mampu mengelola stres kerja yang saya alami.	
	Civic Virtue	Saya selalu mengikuti perkembangan perusahaan tempat saya bekerja.	
		Saya berinisiatif dalam memberikan saran untuk kemajuan perusahaan.	
	Sportsmanship	Saya mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja perusahaan.	
		Saya mematuhi peraturan dan ketentuan yang ada di perusahaan.	
	Courtesy	Saya selalu siap berpartisipasi dalam berbagai acara di perusahaan.	
		Saya dapat mengerjakan pekerjaan di luar pekerjaan saya secara sukarela.	

Sumber: Peneliti (2023)

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data dengan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Metode tersebut terdiri dari analisis *outer-model* dan analisis *inner-model*. Analisis *outer-model* terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, sementara analisis *inner-model* terdiri dari uji koefisien determinasi (R^2), *predictive relevance* (Q^2), Goodness of Fit Index (GoF), dan pengujian hipotesis.

HASIL DAN KESIMPULAN

Analisis Outer Model

Uji Validitas

Tahap awal dalam penelitian ini melibatkan pengujian validitas setiap butir kuesioner penelitian pada penelitian ini terdapat 2 tahap pengujian meliputi *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

Tabel 5
Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kecerdasan Emosional	0,599
Rasa Bersyukur	0,662
Organizational Citizenship Behavior	0,596
Kinerja Karyawan	0,750

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 6
Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	OCB	Rasa Bersyukur
Kecerdasan Emosional	0,774			
Rasa Bersyukur	0,828	0,866		
OCB	0,848	0,787	0,772	
Kinerja Karyawan	0,819	0,811	0,826	0,814

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa nilai AVE (Average Variance Extracted) untuk setiap konstruk dalam model penelitian ini telah melampaui ambang batas 0,5. Hasil ini mengindikasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen (*convergent validity*). Kesimpulan ini diperkuat oleh kombinasi evaluasi dari *loading* faktor luar (*outer loading*) dan uji AVE yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini valid dalam hal konvergen dan layak untuk melanjutkan ke tahap berikutnya. Dari Tabel 6, kita dapat melihat bahwa semua variabel memiliki nilai yang lebih tinggi ketika menjelaskan diri mereka sendiri dibandingkan dengan variabel lain dalam kolom yang sama. Dapat dilihat bahwa korelasi antara variabel kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan adalah 0,828, sementara korelasi antara kecerdasan emosional dengan OCB adalah 0,848, dan korelasi antara kecerdasan emosional dengan rasa bersyukur adalah 0,819. Selanjutnya, korelasi antara variabel kinerja karyawan dengan OCB adalah 0,787, dan korelasi antara kinerja karyawan dengan rasa bersyukur adalah 0,811. Selain itu, korelasi antara OCB dengan rasa bersyukur adalah 0,826.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Uji reliabilitas dalam penelitian ini terdiri dari *composite reliability* untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sehingga nilai *composite reliability* selalu lebih tinggi dibandingkan *Cronbach's alpha*. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7

Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kecerdasan Emosional	0,904	0,922
Kinerja Karyawan	0,952	0,960
OCB	0,924	0,936
Rasa Bersyukur	0,898	0,922

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 7, semua variabel dapat dianggap sebagai reliabel. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa baik nilai *composite reliability* maupun nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel memiliki nilai di atas 0,70. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam model penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Selain itu, penelitian ini juga memiliki validitas konvergen yang baik, validitas diskriminan yang baik, dan reliabilitas internal yang kuat, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil sebelumnya.

Analisis Model Struktural (*Inner-Model*)

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R-Square
Kinerja Karyawan	0,744
OCB	0,772

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 8, nilai R-Square variabel kinerja karyawan sebesar 0,744, sehingga 74,4% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur, sedangkan 25,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Sementara itu, *organizational citizenship behavior* (OCB) diperoleh nilai sebesar 0,772, sehingga 77,2% variasi variabel OCB dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur, sedangkan 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

Predictive Relevance (Q-Square)

Kriteria kekuatan atau kelemahan model diukur berdasarkan *predictive relevance* (Q^2), yaitu 0,35 (model kuat), 0,15 (model moderat), dan 0,02 (model lemah). Perhitungan Q -Square adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (1-R^2_1) (1-R^2_2) \\
 &= 1 - (1 - 0,744)(1 - 0,722) \\
 &= 1 - (0,256)(0,228) \\
 &= 1 - 0,058 \\
 &= 0,942 \\
 &= 94,2\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil Q^2 di atas, ditemukan nilai sebesar 0.942, menunjukkan bukti bahwa model memiliki *predictive relevance* kuat karena nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,35.

Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Tabel 9

Rata-rata AVE dan R-Square

Variabel	AVE	R-Square
Kecerdasan Emosional	0,599	
Kinerja Karyawan	0,750	0,744
OCB	0,596	0,722
Rasa Bersyukur	0,662	
Rata-rata	0,652	0,733

Sumber: Peneliti (2023)

Penghitungan GoF:

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{\text{AVE} \times \text{R}^2} \\
 \text{GoF} &= \sqrt{(0,652 \times 0,733)} \\
 \text{GoF} &= 0,691
 \end{aligned}$$

Berdasarkan penghitungan di atas, nilai GoF yang dihasilkan sebesar 0,691. Nilai tersebut termasuk dalam kategori besar karena lebih dari 0,36, sehingga variabel dependen memiliki kesesuaian yang baik dalam memprediksi model penelitian.

Selanjutnya, penelitian ini menguji hipotesis dengan melakukan uji-t untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Tingkat keyakinan penelitian ini sebesar 95%, sehingga jika p -value < 0,05, maka hipotesis diterima dan jika p -value > 0,05, maka hipotesis ditolak. Hasil pengujian hipotesis ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10

Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh antar Variabel	Original sample	t-statistics	p-values	Kesimpulan
H ₁	Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	0,427	3,273	0,001	Didukung
H ₂	Rasa Bersyukur -> Kinerja Karyawan	0,439	3,215	0,001	Didukung
H ₃	Kecerdasan Emosional -> OCB	0,521	4,291	0,000	Didukung
H ₄	Rasa Bersyukur -> OCB	0,400	3,368	0,001	Didukung
H ₅	OCB -> Kinerja Karyawan	0,136	1,017	0,310	Tidak Didukung
H ₆	Kecerdasan Emosional -> OCB -> Kinerja Karyawan	0,071	0,972	0,331	Tidak Didukung
H ₇	Rasa Bersyukur -> OCB -> Kinerja Karyawan	0,054	0,898	0,370	Tidak Didukung

Sumber: Peneliti (2023)

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 10, hipotesis H₁ didukung, sehingga kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut sejalan dengan Ramadhana dan Ratnawati (2022), Ula (2020), serta Suwandewi dan Trianasari (2022) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi dengan efektif cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kondisi tersebut karena kecerdasan emosional dapat meningkatkan adaptabilitas, hubungan interpersonal, dan kemampuan kepemimpinan individu di dalam organisasi. Oleh sebab itu, organisasi dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan kecerdasan emosional karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan.

Selanjutnya, hipotesis H₂ didukung, sehingga rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut sejalan dengan Subramanian R. et al. (2022) dan Cortini et al. (2019) yang menunjukkan bahwa rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki rasa bersyukur cenderung lebih termotivasi, memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan lebih terbuka terhadap tanggung jawab kerja. Rasa bersyukur juga dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, menciptakan iklim kerja yang positif, dan memperkuat hubungan antara rekan kerja, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sementara itu, hipotesis H₃ didukung, sehingga kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil tersebut sejalan dengan Hedrian dan Anggawira (2023), Hartatik dan Fauzan (2019), Mon dan Jennifer (2022), serta Suwandewi dan Dewi (2016) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mengenali dan mengelola emosi dengan baik cenderung lebih aktif berkontribusi, membantu rekan kerja, dan berperilaku proaktif untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional cenderung memiliki kemampuan untuk melakukan perilaku OCB, sehingga semakin tinggi kecerdasan tersebut, semakin tinggi kecenderungan karyawan untuk melakukan perilaku OCB.

Selanjutnya, hipotesis H₄ didukung, sehingga rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku OCB. Hasil tersebut konsisten dengan Fauziyyah dan Luzvinda (2019) serta Hasanati dan Anisa (2023) yang menunjukkan bahwa rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki rasa bersyukur cenderung menunjukkan tingkat OCB yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, rasa bersyukur diidentifikasi sebagai pendorong utama perilaku sukarela, seperti membantu rekan kerja, partisipasi sukarela dalam tugas-tugas organisasi, dan berkontribusi terhadap lingkungan kerja. Rasa bersyukur terhadap pekerjaannya memotivasi karyawan untuk melakukan aktivitas yang bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, seperti perilaku OCB.

Sementara itu, hipotesis H₅ tidak didukung, sehingga OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut sejalan dengan Lukito (2020) yang menunjukkan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja, memang tidak ditujukan untuk meningkatkan kinerja. Perilaku tersebut lebih ditujukan untuk saling membantu rekan kerja dan bantuan tersebut tidak secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang membantu ataupun yang dibantu.

Selanjutnya, hipotesis H₆ tidak didukung, sehingga OCB tidak memediasi secara signifikan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak melalui penerapan perilaku OCB. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dapat menghasilkan kinerja yang baik, tanpa perlu melakukan perilaku OCB. Sementara itu, kecerdasan emosional menunjukkan kemampuan karyawan untuk melakukan perilaku OCB, tetapi kecerdasan

tersebut juga menunjukkan kemampuan karyawan untuk menentukan perilaku yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja, sehingga ketika karyawan dengan kecerdasan emosional melakukan perilaku OCB, karyawan tersebut menyadari bahwa perilaku tersebut tidak ditujukan untuk meningkatkan kinerja.

Terakhir, Tabel 10 menunjukkan bahwa hipotesis H₇ tidak didukung, sehingga OCB tidak memediasi secara signifikan pengaruh rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut menjadi serupa dengan hipotesis 6, yaitu rasa bersyukur dapat memotivasi karyawan untuk melakukan perilaku OCB dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya, tetapi ketika karyawan melakukan perilaku OCB, perilaku tersebut tidak ditujukan untuk meningkatkan kinerja. Karyawan cenderung membantu karyawan lain karena merasa bersyukur terhadap kondisi lingkungan kerja, sehingga karyawan bersedia untuk memberikan bantuan untuk mempertahankan kondisi lingkungan kerja yang kondusif. Sementara itu, karyawan bersedia untuk melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya karena mensyukuri pekerjaan yang dimiliki, tetapi bukan untuk meningkatkan kinerja.

Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan rasa bersyukur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Namun, OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan tidak memediasi secara signifikan pengaruh kecerdasan emosional dan rasa bersyukur terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini menyarankan perusahaan untuk menyelenggarakan program pelatihan dalam rangka meningkatkan kecerdasan emosional karyawan yang berpotensi meningkatkan kinerja mereka. Upaya tersebut dapat dimulai dengan studi awal untuk mengetahui tingkat kecerdasan emosional karyawan pada saat ini dan pelatihan seperti apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan kecerdasan tersebut. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan rasa syukur karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mengapresiasi kontribusi karyawan. Program penghargaan dan rekognisi dapat dilakukan untuk meningkatkan rasa bersyukur karyawan.

Sementara itu, penelitian ini hanya menganalisis 100 dari 1.016 karyawan pada perusahaan yang diteliti, sehingga penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel untuk memperoleh hasil yang lebih mewakili populasi. Penelitian selanjutnya juga dapat menguji model penelitian ini dengan menggunakan indikator OCB yang berbeda untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai peran mediasi OCB pada model tersebut. Penelitian selanjutnya juga dapat mengidentifikasi variabel lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, seperti komitmen afektif dan keterlibatan (Utomo et al., 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A., & Chisol, R. (2020). Rasa syukur kaitannya dengan kesejahteraan psikologis pada guru honorer sekolah dasar. *Proyeksi*, 13(2), 109–122.
<https://doi.org/10.30659/jp.13.2.109-122>
- Akmal, & Masyhuri. (2018). Konsep syukur (Gratefulnes) (Kajian empiris makna syukur bagi guru Pon-Pes Daarunnahdhah Thawalib Bangkinang Seberang, Kampar, Riau). *Al-Manar: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*, 7(2), 1–22.
<https://doi.org/10.36668/jal.v7i2.86>
- Aziza, N., & Andriany, L. M. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional dan spiritual terhadap kinerja perawat dengan organizational citizenship behaviour sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 1(1), 50–65.
<https://doi.org/10.32815/jpro.v1i01.344>
- Bacal, R. (2011). *Performance management* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Gava Media.

- Cortini, M., Converso, D., Galanti, T., Di Fiore, T., Di Domenico, A., & Fantinelli, S. (2019). Gratitude at work works! A mix-method study on different dimensions of gratitude, job satisfaction, and job performance. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(14), 3902. <https://doi.org/10.3390/su11143902>
- Djatmiko, H., & Ramli, S. (2022). Peran organizational citizenship behavior sebagai mediasi dalam meningkatkan kinerja organisasi PT. PJB UBJO dan M PLTU Indramayu. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *7*(11), 15865–15885. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.10020>
- Fatmawati, I. K., & Indawati, N. (2020). Peran organizational citizenship behavior sebagai variabel mediasi pengaruh emotional intelligence terhadap kinerja di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *8*(4), 1445–1454. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1445-1454>
- Fauziyyah, A., & Luzvinda, L. (2019). Effect of job satisfaction and gratitude on organizational citizenship behavior. *TAZKIYA: Journal of Psychology*, *5*(1), 1–14. <https://doi.org/10.15408/tazkiya.v22i1.8145>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2005). *Emotional intelligence* (10th ed.). Bantam Books.
- Goleman, D. (2015). *Emotional intelligence: Kecerdasan emosional: Mengapa EI lebih penting dari pada IQ* (T. Hermaya (trans.); 1st ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Hakim, A., & Pristika, A. Y. (2020). The influence of organizational citizenship behavior, continuance commitment, emotional intelligence, and spirituality on performance. *Proceedings of the 17th International Symposium on Management (INSYMA 2020)*, *115*, 80–84. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.016>
- Hartatik, M. D., & Fauzan, M. (2019). Pengaruh modal sosial dan kecerdasan emosional terhadap kinerja guru dimediasi perilaku kewargaan organisasional (Studi kasus guru SMP Negeri di Kecamatan Juwana). *Telaah Manajemen*, *16*(1), 35–44. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe5/article/view/7875>
- Hasanati, N., & Anisa, S. A. (2023). The role of gratitude for organizational citizenship behavior (OCB) in employees. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, *15*(1), 11–21. <https://doi.org/10.31289/analitika.v15i1.8391>
- Hedrian, A., & Anggawira, A. (2023). Kecerdasan emosional terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan PT. Indomarco Adi Prima Padang. *Psyche 165 Journal*, *16*(1), 20–25. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i1.216>
- Hidayah, S., & Harnoto. (2018). Role of organizational citizenship behavior (OCB), perception of justice and job satisfaction on employee performance. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *9*(2), 170–178. <https://doi.org/10.15294/jdm.v9i2.14191>
- 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. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Donal Mon, & Jennifer. (2022). Analisis pengaruh kecerdasan emosional, motivasi dan keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship sebagai variabel mediasi. *Jurnal Mirai Manajemen*, *7*(1), 113–126. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i1.1536>
- Mustajab, D. (2022). *Pengaruh person-organization fit, etos kerja islami dan kepemimpinan islami terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel mediasi (Studi pada PT. Bank Muamalat di Purwokerto)* [Thesis, Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifudidin Zuhri]. <https://repository.uinsaizu.ac.id/17267/>

- Putra, A. P., Mujanah, S., & Susanti, N. (2022). Pengaruh self awareness, etos kerja, resiliensi, terhadap organization citizenship behavior (OCB) dan kinerja tenaga kependidikan di perguruan tinggi swasta Surabaya. *Media Mahardhika*, 20(2), 311–321. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i2.397>
- Ramadhana, G. I., & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan komitmen afektif sebagai variabel intervening (Studi pada kantor PT Bess Finance Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(4), 1–22. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Citra Media Nusantara.
- Rosita, S. (2019). Kontrak psikologis dalam meningkatkan perilaku warga organisasi dengan sikap kerja sebagai mediator. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 14(1), 105–122. <https://doi.org/10.19166/derema.v14i1.1303>
- Situmorang, R. D., Sihombing, T., Siregar, M. R. I., Musjamiri, Samudra, W., Supriadi, & Nasution, I. (2023). Pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai badan pengelolaan keuangan, pendapatan dan aset. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 675–686. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.721>
- Subramanian R., B., Bhattacharya, S., & Thakur, M. (2022). Job crafting, performance, and the mediating role of gratitude: A study among the sales service personnel of tourist industry, India. *ASEAN Journal on Hospitality and Tourism*, 20(2), 53–66. <https://doi.org/10.5614/ajht.2022.20.2.04>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suswati, E., Alhasani, I., & Wahyono, G. B. (2021). Pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai melalui organizational citizenship behaviour (OCB) sebagai mediasi. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(9), 1106–1120. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i9.206>
- Suwandewi, M., & Trianasari. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas kebudayaan Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 16–23. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/32169>
- Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6), 3958–3985. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/20258>
- Triani, F., Halin, H., & Wadud, M. (2020). Effect of organizational citizenship behavior on employee performance at PT Surya Dermato Medica Palembang. *International Journal of Community Service & Engagement*, 1(1), 11–18. <https://journal.jis-institute.org/index.php/ijcse/article/view/75>
- Ula, N. W. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja (Studi pada divisi produksi di PT. Industri Kemasan Semen Gresik). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), 376–384. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/31277>
- Utomo, D. W., Hidayah, S., & Handayani, S. B. (2019). Peran organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel mediasi pengaruh komitmen afektif dan keterlibatan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 26(46), 103–118. <http://www.ejournal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/viewFile/344/333>
- Wafiah, W., & Mangundjaya, W. L. (2023). Rasa bersyukur sebagai prediktor kesejahteraan psikologis pekerja. *Ezra Science Bulletin*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/10.58526/ez-sci-bin.v1i2.21>

- Wicaksono, C. S., & Priyono, B. S. (2022). Analisis pengaruh leader member exchange (LMX) dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada kantor pelayanan dan pengawasan bea dan cukai tipe Madya Pabean Tanjung Emas. *Journal of Management*, 5(3), 601–630. <https://doi.org/10.37531/yum.v5i3.3412>
- Widiani, N. P., Putri, I. G. A. M. A. D., Sari, M. M. R., & Wirajaya, I. G. A. (2019). The effect of love of money and emotional intelligence on employee performance with organizational citizenship behavior as mediating variable. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research*, 5(1), 39–49. <https://doi.org/10.21744/irjeis.v5n1.596>
- Zulkarnain, I., Gemina, D., & Yunningsih, E. (2019). Pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan PT BCD Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(1), 40–48. <https://doi.org/10.30997/jsh.v10i1.1615>