

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap seluruh karyawan CV Putra Mandiri berjumlah 32 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	21	65,6
2	Perempuan	11	34,4
Total		32	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya karyawan CV Putra Mandiri didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 – 29	19	59,4
2	30 – 39	5	15,6
3	40 – 49	8	26,0
Total		32	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik berdasarkan usia diketahui usia 20 – 29 tahun menempati tingkat tertinggi artinya karyawan CV Putra Mandiri didominasi oleh karyawan yang berusia 20 – 29 tahun sebanyak 19 orang.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Jabatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	4	12.5
2	D3	19	59.4
3	S1	9	28.1
Total		32	100

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan diketahui pendidikan D3 menempati tingkat tertinggi artinya karyawan CV Putra Mandiri didominasi oleh karyawan yang pendidikan D3 sebanyak 19 orang.

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada 32 responden sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Quality Of Work Life (X1)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Bersemangat untuk melakukan aktivitas lain diluar jam kerja	5	15.6	16	50.0	10	31.3	1	3.1	0	0
2	Dapat melakukan kegiatan yang lebih efektif dalam kehidupan pribadi	4	12.5	15	46.9	13	40.6	0	0	0	0
3	Perusahaan melibatkan karyawan	6	18.8	15	46.9	11	34.4	0	0	0	0

	dalam memecahkan masalah										
4	Menerima konflik tanpa menghilangkan fokus data tersebut	7	21.9	15	46.9	9	28.1	1	3.1	0	0
5	Perusahaan memberikan penghargaan ketika bekerja dengan sangat baik	6	18.8	10	31.3	15	46.9	1	3.1	0	0
6	Perusahaan memberikan banyak peluang untuk karyawan yang ingin maju.	8	25.0	14	43.8	9	28.1	1	3.1	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 32 responden pernyataan 6 mengenai “Perusahaan memberikan banyak peluang untuk karyawan yang ingin maju” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8 orang atau 25,0%, sedangkan pernyataan 2 mengenai “Dapat melakukan kegiatan yang lebih efektif dalam kehidupan pribadi” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 12,5%.

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional (X2)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Mampu memahami emosi teman dari perilaku.	13	40.6	7	21.9	10	31.3	2	6.3	0	0
2	Dapat memahami emosi orang lain dengan baik.	11	34.4	11	34.4	8	25.0	2	6.3	0	0
3	Peka terhadap perasaan orang lain	7	21.9	11	34.4	13	40.6	1	3.1	0	0

4	Dapat menyelesaikan kesulitan dengan rasional.	2	6.3	16	50.0	13	40.6	1	3.1	0	0
5	Dapat mengontrol amarah	6	18.8	13	40.6	10	31.3	3	9.4	0	0
6	Dapat tenang dengan waktu yang singkat ketika amarah	10	31.3	7	21.9	11	34.4	4	12.5	0	0
7	Peka dengan perasaan sendiri.	15	46.9	12	37.5	5	15.6	0	0	0	0
8	Dapat mengatur emosi dengan baik	8	25.0	11	34.4	13	40.6	0	0	0	0
9	Selalu menetapkan tujuan untuk diri sendiri.	6	18.8	12	37.5	14	43.8	0	0	0	0
10	Percaya akan kemampuan diri sendiri.	6	18.8	10	31.3	14	43.8	2	6.3	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.5 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 32 responden pernyataan 7 mengenai “Peka dengan perasaan sendiri.” mendapat respon tertinggi mendapatkan jumlah yaitu 15 orang atau 46,9% dengan menjawab sangat setuju, sedangkan pernyataan 4 mengenai “Dapat menyelesaikan kesulitan dengan rasional” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2 orang atau 6,3%.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel OCB (Y)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kesediaan untuk membantu sesama rekan kerja dalam	3	9.4	18	56.3	11	34.4	0	0	0	0

	menghadapi kesulitan.										
2	Kesediaan untuk menggantikan tugas manakala yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya.	10	31.3	13	40.6	8	25.0	1	3.1	0	0
3	Kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu	13	40.6	14	43.8	5	15.6	0	0	0	0
4	Mematuhi peraturan perusahaan meski tidak ada yang mengawasi	13	40.6	12	37.5	7	21.9	0	0	0	0
5	Tidak suka mengeluh dalam bekerja	9	28.1	12	37.5	10	31.3	1	3.1	0	0
6	Tidak banyak menghabiskan waktu buat mengadu tentang masalah- masalah yang tidak penting	13	40.6	11	34.4	7	21.9	1	3.1	0	0
7	Kesadaran untuk selalu menjaga hubungan agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal dengan rekan kerja.	2	6.3	11	34.4	15	46.9	3	9.4	1	3.1
8	Kesadaran dalam mengingatkan rekan kerja atas tindakannya dalam mencegah timbulnya masalah.	14	43.8	11	34.4	6	18.8	1	3.1	0	0

9	Berperan aktif dalam hal perbaikan dan pembenahan organisasi.	2	6.3	9	28.1	15	46.9	6	18.8	0	0
10	Ikut hadir dalam setiap pertemuan meskipun bukan hal yang penting, namun dapat mengangkat image organisasi	3	9.4	11	34.4	14	43.8	4	12.5	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.6 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 32 responden pernyataan 8 “Kesadaran dalam mengingatkan rekan kerja atas tindakannya dalam mencegah timbulnya masalah” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14 orang atau 43.8%, sedangkan pernyataan 7 mengenai “Kesadaran untuk selalu menjaga hubungan agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal dengan rekan kerja” mendapat respon menjawab sangat setuju yaitu sebesar 2 orang atau 6,3% dengan demikian pernyataan 7 merupakan respon terendah.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi *product moment*.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

Bila probabilitas (*sig*) < 0,05 maka instrument valid

Bila probabilitas (*sig*) > 0,05 maka instrument tidak valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Quality Of Work Life (X1)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 3	0,013	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel *quality of work life*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai variabel *quality of work life* dinyatakan valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X2)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,002	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 4	0,004	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 5	0,004	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 7	0,003	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 8	0,005	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 9	0,030	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 10	0,019	0,05	Sig < alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai variabel kecerdasan emosional. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai variabel kecerdasan emosional dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel OCB (Y)

Pernyataan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 4	0,017	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 7	0,031	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 9	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Butir 10	0,002	0,05	Sig < alpha	Valid

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai variabel OCB. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai variabel OCB dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 21.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach* Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

Tabel 4.10 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2018)

Berdasarkan tabel 4.10 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan	Simpulan
<i>Quality Of Work Life</i>	0,886	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
Kecerdasan	0,847	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
OCB	0,844	0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji reliabilitas nilai cronbach's alpha sebesar 0,886 untuk variabel *quality of work life* dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,847 untuk variabel kecerdasan dengan tingkat reliabel sangat tinggi dan nilai 0,844 untuk variabel OCB dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

4.3.1 Linearitas

Uji Linearitas adalah untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan salah atau benar. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Rumusan hipotesis:

Ho : model regresi berbentuk linier.

Ha : model regresi tidak berbentuk linier.

Dengan kriteria :

1. Jika probabilitas (sig) > 0,05 (alpha) maka Ho diterima, Ha ditolak
2. Jika probabilitas (sig) < 0,05 (alpha) maka Ho ditolak, Ha diterima

Berikut merupakan hasil dari uji linieritas :

Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas

Variabel	Sig	Alpha	Simpulan	Keterangan
<i>Quality Of Work Life</i>	0,523	0,05	Sig > Alpha	Linier
Kecerdasan	0,284	0,05	Sig > Alpha	Linier

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Dari hasil perhitungan linieritas pada tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel *quality of work life* (X1) dan *organizational citizenship behavior (OCB)* (Y) sebesar 0,523 > dari 0,05 yang berarti H_0 diterima dan nilai signifikansi untuk variabel kecerdasan emosional (X2) dan *organizational citizenship behavior (OCB)* (Y) sebesar 0,206 > dari 0,05 yang berarti H_0 diterima. Hasil nilai signifikansi untuk keseluruhan variable, keseluruhan variable lebih besar dari nilai *Alpha* (0,05) yang berarti data dari populasi tersebut linier.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas (independen) yang lainnya.

Kriteria pengujian :

1. H_0 : tidak terdapat hubungan antar variabel independen.
 H_a : terdapat hubungan antar variabel independen.
2. Jika nilai VIF ≥ 10 maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas.
3. Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
<i>Quality Of Work Life</i>	0,639	1,566	Tidak Ada Multikolinieritas

Kecerdasan	0,639	1,566	Tidak Ada Multikolinearitas
------------	-------	-------	-----------------------------

Sumber : Hasil data diolah tahun 2023

Hasil perhitungan Tolerance menunjukkan tidak ada nilai variabel independen yang memiliki nilai Tolerance $> 0,1$ yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen yang nilainya lebih dari 95 persen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki VIF < 10 . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Hasil Penelitian Analisis Regresi Linear berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu *quality of work life* (X1) dan kecerdasan emosional (X2) dan variabel dependent yaitu *organizational citizenship behavior (OCB)* (Y). pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21.0. Berikut merupakan hasil pengujian regresi berganda :

Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi

Nilai Korelasi (R)	R Square (R ²)
0,966	0,934

Sumber : Data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,966 artinya tingkat hubungan antara *quality of work life* (X1), kecerdasan emosional (X2) dan *organizational citizenship behavior (OCB)* adalah positif kuat. Koefisien determinan R² (R Square) sebesar 0,934 artinya bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* dipengaruhi oleh *quality of work life* (X1) dan kecerdasan emosional (X2) sebesar 0,934 atau 93,4%, sedangkan sisanya sebesar 6,6% dipengaruhi oleh faktor/variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Regresi

	B	Std.Error
Constanta	4.804	1.639
<i>Quality Of Work Life</i>	0.322	0.047
Kecerdasan	0.608	0.055

Sumber : Data diolah tahun 2023

Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4.804 + 0.322 X_1 + 0.608 X_2$$

Keterangan :

Y= *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

et= Error trem/ unsur kesalahan

X1 = *Quality Of Work Life*

X2 = Kecerdasan Emosional

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta a sebesar 4.804 menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan CV Putra Mandiri adalah sebesar 4.804 apabila *quality of work life* dan kecerdasan emosional bernilai = 0.
- b. Koefisien regresi untuk X1 = 0.322 menyatakan bahwa setiap penambahan *quality of work life* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan CV Putra Mandiri sebesar 0.322 satuan.
- c. Koefisien regresi untuk X2 = 0.608 menyatakan bahwa setiap penambahan kecerdasan emosional sebesar satu satuan maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan CV Putra Mandiri sebesar 0.608 satuan.

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi antara konstanta dengan variabel independen. Berdasarkan pengolahan data uji t diperoleh data sebagai berikut:

Kriteria pengambilan keputusan :

- Bila nilai sig $< \alpha$ (0,025) maka H_0 ditolak
- Bila nilai sig $> \alpha$ (0,025) maka H_0 diterima

Tabel 4.16 Hasil Uji t

	t_{hitung}	Signifikansi
<i>Quality Of Work Life</i>	6.884	0.000
Kecerdasan Emosional	11.026	0.000

Sumber : Data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.16 terlihat pada variabel *quality of work life* (X1) bahwa nilai sig (0,000) $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Artinya *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri.

Dari tabel 4.16 terlihat pada variabel kecerdasan emosional (X2) bahwa nilai sig (0,000) $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Maka kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri.

4.5.2 Hasil Uji F

Uji F merupakan uji simultan (keseluruhan, bersama-sama). Uji simultan ini bertujuan untuk menguji apakah antara *quality of work life* (X1) dan kecerdasan emosional (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y).

Dengan kriteria :

Jika nilai Sig < 0.05 maka Ho ditolak, Ha diterima

Jika nilai Sig > 0.05 maka Ho diterima, Ha ditolak

Tabel 4.17 Hasil Uji F

F_{hitung}	Signifikansi
203,721	0,000

Sumber : Data diolah tahun 2023

Dari tabel 4.17 terlihat bahwa nilai Sig < 0.05 yaitu 0.000 < 0.05 maka H₀ ditolak dan menerima H_a. Artinya *quality of work life* dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pembahasan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian *quality of work life* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri. *Quality of Work Life* adalah keseluruhan kondisi pengalaman yang dirasakan individu selama bekerja yang mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja yang tercermin dari keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, kerja yang mengembangkan kemampuan individu, mendorong identitas pribadi, perasaan komunal, kerahasiaan pribadi, menghormati hak asasi manusia dan tanggung jawab sosial organisasi (Bateman, 2019).

Ketika aspek keadilan organisasi dalam kondisi baik dan memadai, maka dapat merangsang peningkatan OCB, yaitu tindakan pegawai yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan efektifitas organisasi yang diwujudkan dalam

kepentingan perilaku yang baik serta memberikan indikasi yang jelas bahwa kualitas kehidupan kerja sangat penting bagi peningkatan karyawan OCB, termasuk manajer. Maka, kualitas kehidupan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferdina dan Alimudin (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*.

4.6.2 Pembahasan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri. Goleman (2018, p.313) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta untuk memimpin.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan menampilkan emosi-emosi positif dan bersikap tenang ketika menghadapi masalah daripada menampilkan emosi negatif seperti amarah. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung merasakan emosi yang positif dan menyenangkan (seperti senang, bersemangat, aktif, dan percaya diri), sehingga menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk membantu rekan kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja (Bherti dan Dian, 2018).

Hasil penelitian Hosseini dan Zirak (2016) juga memberikan gambaran bahwa motivasi sebagai salah satu aspek kecerdasan emosional yang memiliki hubungan positif yang signifikan dengan dimensi OCB yaitu *civic virtue* atau peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, bertanggung jawab serta aktif mengikuti kegiatan

4.6.3 Pembahasan *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil penelitian *quality of work life* dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV Putra Mandiri. *Quality of Work Life* adalah keseluruhan kondisi pengalaman yang dirasakan individu selama bekerja yang mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja yang tercermin dari keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, perasaan komunal, kerahasiaan pribadi, menghormati hak asasi manusia dan tanggung jawab sosial organisasi (Bateman, 2019). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan menampilkan emosi-emosi positif dan bersikap tenang ketika menghadapi masalah daripada menampilkan emosi negatif seperti amarah. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung merasakan emosi yang positif dan menyenangkan sehingga menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk membantu rekan kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja (Bherti dan Dian, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferdina dan Alimudin (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.