

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
DIMEDIASI OLEH *COWORKER SUPPORT*
(Studi Pada *Driver* Gojek di Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh :

DICKY WAHYUDI

NIM : 200501110161

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAUALANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN
DIMEDIASI OLEH *COWORKER SUPPORT*
(Studi Pada *Driver* Gojek di Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh :

DICKY WAHYUDI

NIM : 200501110161

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAUALANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support* (Studi Pada Driver Gojek di Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh

Dicky Wahyudi

NIM : 200501110161

Telah Disetujui Pada Tanggal 5 Mei 2025

Dosen Pembimbing,



Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP. 199311292020121005

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support* (Studi Pada Driver Gojek di Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh

DICKY WAHYUDI

NIM : 200501110161

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 27 Mei 2025

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Dr. Romi Fasliah, S.Pd.I., M.Si

NIP. 197612212023211002

2 Anggota Penguji

Ikhsan Maksum, M.Sc

NIP. 199312192019031012

3 Sekretaris Penguji

Ryan Basith Fasih Khan, M.M

NIP. 199311292020121005

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Dr. Muhammad Sulhan, SE, MM

NIP. 197406042006041002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Wahyudi

NIM : 200501110161

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwasanya Skripsi yang saya tulis ini guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support* (Studi Pada *Driver Gojek* di Kota Malang)

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetap menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 1 Mei 2025

Hormat Saya,



Dicky Wahyudi

NIM. 200501110161

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya sehingga diberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan hingga meraih gelar sarjana.

Saya sangat berterima kasih khususnya kepada kedua orang tua saya yang sudah berjuang untuk memberikan segalanya untuk Pendidikan anak-anaknya, memanjatkan doa dalam setiap ibadahnya, memberikan kasih sayang , dan dukungan kepada saya. Semoga ilmu yang saya dapat saya gunakan sebaik-baiknya.

Kepada bapak Ryan Basith yang sudah membantu dalam memberikan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya selama menyelesaikan skripsi ini. Kepada orang-orang terdekat saya yang sudah menemani dan memberikan motivasi untuk tetap berani melangkah kedepan apapun rintangnya.

Dan kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Perjalanan masih belum selesai dan masih banyak rintangan kedepannya yang harus dihadapi.

MOTTO

**Berusahalah Menyadari Apa Yang Kamu Lakukan Dan Perkuat Harapan Dengan
Doa-Doa**

KATA PENGANTAR

Assallamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT ata berkat Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support* Pada *Driver* Gojek di Kota Malang”. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini izinkan saya untuk mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Muhammad Sulhan, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ikhsan Maksum, M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ryan Basith Fasih Khan, MM, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan masukannya terhadap penelitian ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
8. Kedua orang tua penulis Bapak Sukardi dan Ibu Supartini serta Kakak penulis Dian Sari Agustina juga keluarga besar penulis yang memberikan kasih sayang, motivasi dukungan moral dan materil dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Seorang Perempuan yang Bernama Endah Luluk Dwi Jayati yang telah menemani penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

10. Keluarga besar D'Legiun Manajemen 2020 yang telah menjadi teman seperjuangan penulis mulai awal kuliah hingga akhir masa studi.
11. Seluruh *Driver* Gojek di Kota Malang yang telah berpartisipasi dalam membantu menyelesaikan penelitian ini
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya masih memiliki kelemahan dan kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkan penelitian ini.

Malang, 1 Mei 2025

Dicky Wahyudi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoritis	13
2.2.1 Kecerdasan Emosional.....	13
2.2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.2.3 <i>Coworker Support</i>	18
2.3 Kerangka Konseptual	21

2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1 Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
2.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Coworker Support</i>	22
2.4.3 Pengaruh <i>Coworker Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
2.4.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB dengan dimediasi oleh <i>Coworker Support</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5 Data dan Jenis Data	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Definisi Operasional Variabel	28
3.8 Skala Pengukuran	34
3.9 Analisis Data	35
3.10 Outer Model.....	35
3.11 Inner Model	36
3.12 Uji Hipotesis.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Pembahasan.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.2 Gambar Umum Responden.....	39
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.2 Analisis Data	54

4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
4.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
4.2.3 Uji Hipotesis	61
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	64
4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Coworker Support</i>	65
4.3.3 Pengaruh <i>Coworker Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	67
4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan dimediasi Oleh <i>Coworker Support</i>	68
BAB V KESIMPULAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jam Kerja Per Hari	29
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Coworker Support</i>	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas setelah penghapusan pertama.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas setelah penghapusan kedua	58
Tabel 4.11 Average Variance Extraced (AVE).....	59
Tabel 4.12 Cross Loading	59
Tabel 4.13 Composite Realibility dan Cronbach's Alpha	60
Tabel 4.14 R-square	61
Tabel 4.15 Direct Effect	63
Tabel 4.16 Indirect Effect	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti.....	74
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi.....	82
Lampiran 4 Hasil Uji Penelitian.....	86
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	89
Lampiran 6 Bukti Konsultasi	90
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	91

ABSTRAK

Wahyudi, Dicky. 2025. SKRIPSI. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support* Pada *Driver* Gojek di Kota Malang”.

Pembimbing : Ryan Basith Fasih Kahn, M.M

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, *Coworker Support*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support*. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan analisis eksplanatory digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul. Penelitian ini dilakukan pada *Driver* Gojek di Kota Malang. Total Responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling dan Smart Pls 4.0 digunakan untuk menganalisis data yang sudah terkumpul.

Penelitian ini menemukan bahwa Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh terhadap *Coworker Support*. Kemudian *Coworker Support* mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Lebih lanjut, Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dapat dimediasi oleh *Coworker Support*.

ABSTRACT

Wahyudi, Dicky.2025. THESIS. “The Effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Coworker Support (Study on Driver Gojek in Malang City).”

Advisor : Ryan Basith Fasih Kahn, M.M

Keywords : Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior, Coworker Support

This study aims to examine the effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior, mediated by Coworker Support. The research employed a quantitative method with explanatory analysis to interpret the collected data. The study was conducted among Gojek drivers in Malang City, with a total of 100 respondents. A non-probability sampling technique was used, specifically purposive sampling, and the data were analyzed using SmartPLS 4.0.

The findings reveal that Emotional Intelligence has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Emotional Intelligence also significantly influences Coworker Support. Furthermore, Coworker Support has a significant impact on Organizational Citizenship Behavior. Moreover, the effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior can be mediated by Coworker Support.

ملخص

واهيو دي، ديكي. 2025. الرسالة. أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية بوساطة دعم زملاء العمل (دراسة عن السائقين في مدينة مالانج)
المشرف : ريان باسيث فصيح كان، م.م

الكلمات المفتاحية : كيكرداسان العاطفي، سلوك المواطنة التنظيمية، دعم زملاء العمل

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية بوساطة دعم زملاء العمل. تم إجراء هذا البحث باستخدام الأساليب الكمية مع استخدام التحليل التوضيحي لتحليل البيانات التي تم جمعها. أُجري هذا البحث على سائقي جوجيك في مدينة مالانج. بلغ إجمالي المستجيبين في هذه الدراسة 100 مستجيب. تستخدم هذه الدراسة تقنيات أخذ العينات غير الاحتمالية مع اتباع نهج أخذ العينات الانتقائية.

وجدت هذه الدراسة أن الذكاء العاطفي له تأثير على سلوك المواطنة التنظيمية. كما أن الذكاء العاطفي له تأثير على دعم زملاء العمل. ثم يؤثر دعم زملاء العمل على سلوك المواطنة التنظيمية. وعلاوة على ذلك، يمكن أن يكون تأثير الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمية بوساطة دعم زملاء العمل

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perusahaan terdapat sumber daya manusia melalui kecakapan berpikir mendalam serta pelaksanaan tugas operasional secara efektif. Kemampuan yang dikuasai oleh karyawan dalam perusahaan meliputi kemampuan berpikir dan melakukan pekerjaan dalam perusahaan. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai aset utama dalam sebuah perusahaan Ardana *et al.* (2008). Perencanaan, pengorganisasian, dan pengembangan kompetensi staf merupakan hal yang diutamakan dari manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sutrisno (2009) berpendapat pengembangan sumber daya manusia ditempuh melalui pelatihan guna mengoptimalkan kinerja karyawan. Pengusaha dapat merancang tempat kerja yang mendorong pengembangan individu dan kolektif serta memberikan setiap pekerja kesempatan untuk berpartisipasi.

Perilaku kolektivitas dan individualisme adalah fenomena yang sering terjadi di lingkungan kerja. Mengikuti acara yang dilakukan perusahaan serta berperilaku yang mendukung rekan kerja merupakan contoh perilaku kolektif yang memperkuat kerjasama tim. Sementara itu, perilaku individualisme lebih bertujuan pada kepentingan pribadi yang dapat berdampak pada kinerja tim secara keseluruhan. Menurut Schwartz (1999) dalam kultur kolektivitas, individu merasa lebih puas apabila tim beroperasi optimal. Hubungan interpersonal antar rekan kerja meningkat juga. Di sisi lain, jika orang percaya bahwa tim tidak mendukung mereka, budaya individualistis dapat menyebabkan ketidakpuasan.

Salah satu perilaku karyawan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan yaitu perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Kusumajati (2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* adalah sikap yang dilakukan seseorang di luar kewajiban formal dari pekerjaan, tetapi berkontribusi pada kegiatan organisasi yang efektif dan efisien. Perilaku

Organizational Citizenship Behavior dilakukan untuk membantu organisasi dan rekan-rekan kerja tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu unsur yang memotivasi karyawan untuk menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*. Kemampuan untuk memahami emosi orang lain dikenal sebagai kecerdasan emosional. Menurut Salovey dan Mayer dalam (Shapiro,2003) menggambarkan kecerdasan emosional yaitu komponen dalam kemampuan sosial yang meliputi perilaku untuk mengidentifikasi, mengklasifikasikan, serta menerapkan perasaan serta emosi dalam diri sendiri serta pada orang lain guna menumbuhkan ide serta perilaku. Kecerdasan emosional, sebagaimana didefinisikan oleh Goleman (2005) adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memotivasi dalam dirinya, menjadi tangguh ketika mengalami kegagalan, mengatur emosi, Mengelola emosi secara tepat, menyaring perasaan kepuasan, dan mengatur suasana hati secara efektif.

Karyawan dengan kemampuan kecerdasan emosional yang baik lebih dapat berinteraksi dengan orang lain, berempati, dan membangun hubungan positif di tempat kerja. Kondisi tersebut akan mendorong karyawan memberikan dukungan kepada rekan kerja yang lain. Ketika karyawan merasa didukung oleh rekan-rekannya akan menunjukkan sikap *Organizational Citizenship Behavior*. Sikap *Organizational Citizenship Behavior* yang dilakukan bisa mempercepat penyelesaian tugas, meningkatkan efisiensi dalam organisasi, meningkatkan kinerja organisasi

Kecerdasan emosional memberikan dampak terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Terdapat temuan oleh Anggawira & Hedrian (2023) menunjukan hasil perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan kecerdasan emosional berkorelasi secara positif.. Kemudian penelitian oleh Goller & Dewi (2020) dapat diketahui hasilnya kecerdasan emosional berpengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Nababan & Wijono (2023) didalam penelitiannya menunjukkan jika kecerdasan emosional dapat memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Terdapat penelitian lainnya oleh (Wulani & Junaedi, 2020) menemukan yakni kecerdasan emosional tidak memiliki dampak secara positif terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior. Terdapat penelitian lain oleh Nur Aziza & Andryani (2021) menyatakan tidak ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Terdapat beberapa temuan menunjukkan dampak dari kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap *Coworker Support*. Penelitian oleh Meriana (2021) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih proaktif dalam memberikan dukungan kepada rekan-rekannya. Selain mendorong peningkatan kinerja individu, kecerdasan emosional berperan penting dalam membuat budaya kerja yang kondusif. Arini & Rokhmad (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat berperan dalam meningkatkan perilaku membantu rekan kerja dan membuat situasi kerja yang lebih mendukung, yang pada akhirnya dapat meningkatkan dukungan rekan kerja kecerdasan emosional yang tinggi, termasuk kemampuan untuk mengendalikan emosi dan memahami perasaan orang lain, berhubungan erat dengan tingkat dukungan yang diterima dari rekan kerja. Pekerja dengan kecerdasan emosional yang bagus berdampak pada hubungan sosial kepada rekan kerja serta memperoleh dukungan sosial yang mendukung menurut Rodrigues & Rebelo (2021).

Organizational Citizenship Behavior tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional tetapi terdapat variabel lain yaitu *Coworker Support*. Dalam penelitian oleh Hamidaton *et al* (2023) menyatakan bahwa *Coworker Support* memberikan dampak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Naeni, 2021) menunjukkan bahwa pada saat karyawan merasa didukung rekan kerja akan cenderung bersikap *Organizational Citizenship Behavior*. Terdapat temuan lainnya oleh Fenika & Marliana (2020) menunjukkan bahwa *Coworker Support* tidak mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Kemudian *Coworker Support* dapat menjadi mediasi antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam penelitian oleh Patterer *et al* (2024) menunjukkan hasil dukungan rekan kerja mempunyai korelasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Terdapat temuan lain yang dilakukan oleh Ramadhani & Hidayati (2024) menjelaskan

bahwa dukungan rekan kerja berperan penting sebagai variabel intervening dalam korelasi antara gaya kepemimpinan dan *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang mendapat dukungan oleh rekan-rekannya lebih cenderung menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Perkembangan teknologi yang meningkat telah membawa perubahan besar dalam banyak sektor, salah satunya adalah sektor transportasi. Gojek, sebagai salah satu aplikasi layanan ojek online yang hadir di Indonesia, memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan mobilitas masyarakat dan memberikan peluang penghasilan bagi banyak orang. Di Kota Malang, Gojek menjadi pilihan utama bagi banyak warga dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian, serta bagi para pengemudi yang menjadikannya sebagai sumber penghasilan utama. Meskipun demikian, keberadaan Gojek juga membawa sejumlah tantangan, terutama terkait dengan perilaku kerja dan hubungan antar rekan sesama *driver*.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh komunitas *driver* Gojek adalah persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan pesanan. Persaingan ini tidak hanya mempengaruhi tingkat pendapatan, tetapi juga dapat memunculkan sikap individualisme di kalangan para *driver*. Sistem pembagian order berbasis teknologi yang dimiliki oleh Gojek cenderung memprioritaskan *driver* dengan performa terbaik, yang seringkali memicu fokus pada pencapaian target individu daripada kerja sama antar rekan Sapira *et al* (2024). Hal ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan kualitas hubungan sosial antar *driver*, meningkatnya sikap individualisme serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Peran dukungan antar rekan kerja merupakan hal penting untuk pembentukan lingkungan kerja yang sehat serta kondusif. Dukungan sosial antar *driver* Gojek dapat membantu mengurangi stres, meningkatkan rasa saling percaya, dan memperkuat ikatan antar rekan. *Driver* dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu mengelola emosi mereka saat berada di bawah tekanan, serta lebih terbuka dalam menawarkan dan menerima bantuan dari rekan kerja. Kemampuan tersebut memfasilitasi peningkatan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang mencakup sikap proaktif, berbagi

pengetahuan, dan dukungan terhadap rekan kerja sehingga secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan mutu layanan pelanggan. Meskipun *Organizational Citizenship Behavior* bukan bagian dari tugas resmi, perilaku sukarela ini memberikan kontribusi signifikan terhadap kelancaran operasional dan terciptanya lingkungan kerja yang positif. . Pada *driver* Gojek, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat terlihat dari sikap saling membantu antar sesama driver, berbagi pengalaman dalam menghadapi tantangan, serta menunjukkan empati terhadap kesulitan yang dialami rekan kerja.

Penelitian ini memiliki keterbaruan pada penggunaan variabel *Coworker Support* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior*, khususnya dalam konteks *driver* Gojek di Kota Malang. Meskipun hubungan langsung antara kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* telah banyak diteliti, masih terbatas penelitian yang secara khusus menelusuri peran dukungan rekan kerja sebagai faktor yang menjembatani pengaruh tersebut, terutama di lingkungan kerja non-formal dan berbasis teknologi seperti Gojek. Penelitian ini berupaya untuk mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana dukungan antar *driver* dapat memperkuat dampak kecerdasan emosional terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan paparan latar belakang, tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* serta bagaimana *Coworker Support* mempengaruhi hubungan tersebut. Dalam hal ini, peneliti meneliti dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh *Coworker Support* pada *Driver* Gojek di Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini , antara lain:

1. Apakah kecerdasan emosional terdapat pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *driver* Gojek di Kota Malang?
2. Apakah kecerdasan emosional terdapat pengaruh terhadap *Coworker Support* pada *driver* Gojek di Kota Malang?

3. Apakah *Coworker Support* terdapat pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *driver* Gojek di Kota Malang?
4. Apakah *Coworker Support* dapat memediasi antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *driver* Gojek di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *driver* Gojek di Kota Malang.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Coworker Support* pada *driver* Gojek di Kota Malang.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Co Worker Support terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *driver* Gojek di Kota Malang.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimediasi oleh *Coworker Support* pada *driver* Gojek di Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Akademisi
Hasil penelitian ini memiliki potensi dijadikan pedoman dalam kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya pada peningkatan kompetensi karyawan. Selain itu, menjadi wawasan strategis bagi praktisi dalam merancang kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
2. Bagi Perusahaan
Temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pelaku bisnis dalam merumuskan kebijakan, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang secara efektif dan efisien meningkatkan kinerja organisasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dapat menjadi referensi dalam penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional (X1), variabel mediasi (Z1), dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) yaitu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Dan Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Pt Indomarco Adi PrimaPadang (Aditya & Andhika, 2023)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen : OCB	Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
2	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Studi Pada Pmi Kota Yogyakarta (Suci Wulandari, 2022)	Variabel Independen : 1. Kecerdasan Emosional 2. Dukungan Organisasi 3. Budaya Organisasi Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kecerdasan Emosional tidak memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap OCB. Namun, terdapat pengaruh signifikan antara variabel Dukungan Organisasi dengan OCB, serta pengaruh

			positif dari variabel Budaya Organisasi terhadap OCB.
3	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Irene & Ayu,I.G ,2020)	Variabel Independen : 1.Kecerdasan Emosional 2.Komitmen Organisasi 3. Budaya Organisasi Variabel Dependen : OCB	Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB.
4	Kecerdasan Emosi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Karyawan Rumah Sakit . (Feby & Sutarto,2024)	Variabel Independen : Kecerdasan Emosional Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) di antara karyawan Rumah Sakit Gunung Jati.
5	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> sebagai Variabel Intervening (Azizah & Lussia ,2020)	Variabel Independen : 1. Kecerdasan Emosional 2. Kecerdasan Spiritual Variabel Dependen : Kinerja	Kecerdasan emosional tidak menunjukkan dampak langsung terhadap OCB, sementara kecerdasan spiritual memiliki pengaruh langsung. Kedua variabel, kecerdasan

		Variabel Intervening : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	emosional dan spiritual, secara langsung memengaruhi kinerja, sedangkan OCB tidak memberikan kontribusi yang signifikan. Selain itu, tidak terdapat pengaruh dari kecerdasan emosional maupun spiritual terhadap kinerja melalui OCB.
6.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Motivasi laryawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Cabang Jambi Dr. Sutomo. (Putri, 2021)	Variabel Independen : 1.Kecerdasan Emosional 2. Motivasi Karyawan Varibel Dependen : Kinerja	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik lebih proaktif dalam memberikan dukungan kepada rekan kerja. Selain meningkatkan kinerja individu, kecerdasan emosional juga berperan penting dalam membentuk budaya kerja yang saling mendukung.
7.	Unfolding the impact of trait emotional	Variabel Independen :	Penelitian tersebut mengungkapkan

	intelligence facets and co-worker trust on task performance. (Rodrigues & Rebelo, 2021)	Emotional intelligence <i>Coworker Support</i> Variabel Dependen : Task performance	bahwa kecerdasan emosional dan kepercayaan antar rekan kerja mempunyai pengaruh dalam peningkatan pelaksanaan tugas kinerja.
8.	Dukungan Kerja (<i>Coworker Support</i>) Dan Self Efficacy Terhadap Emotional Stability Dan Kinerja. (Novandalina & Budiyo, 2022)	Variabel Independen : 1. <i>Coworker Support</i> 2. Self Efficacy Variabel Dependen : 1. Emotional Stability 2. Kinerja	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi pada peningkatan perilaku tolong-menolong antar rekan kerja serta pembentukan lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya mendorong peningkatan dukungan antar rekan kerja.
9	Measuring The Impact Of Co-Worker Support On Job Satisfaction And <i>Organizational Citizenship Behavior</i> : An Islamic Perspective. (Hamidaton et al , 2023)	Variabel Independen : <i>Coworker Support</i> Variabel Independen : 1. Job Satisfaction 2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Dukungan rekan kerja memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasi (OCB).

10	Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap Ocb Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Grage Jogja Hotel. (Kurniawan & Naeni, 2021)	Variabel Independen : <i>Coworker Support</i> Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Variabel Mediasi : Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi antara hubungan dukungan rekan kerja terhadap OCB.
11	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Tenaga Penjual: Peran Kepuasan Kerja, Dukungan Rekan Kerja Dan Leader-Member Exchange. (Wulani & Junaedi, 2020)	Variabel Independen : 1. Kepuasan Kerja 2. <i>Coworker Support</i> 3. Leader Member Exchange Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	LMX berpengaruh positif terhadap OCB yang diarahkan ke rekan kerja, sedangkan dukungan rekan kerja tidak berpengaruh. LMX dan dukungan rekan kerja berdampak terhadap kepuasan kerja, yang kemudian berpengaruh pada OCB ke rekan kerja. Selain itu, kepuasan kerja dapat menjadi variabel mediasi pengaruh LMX dan dukungan rekan kerja terhadap OCB ke rekan kerja.
12	Parallel effects of the need for relatedness: a three-wave panel study	Variabel Independen: Coworker Social Support	Penelitian tersebut menemukan bahwa dukungan rekan kerja

	on how coworker social support contributes to OCB and depersonalization. (Patterer et al., 2024)	Variabel Dependen : 1. Organizational Citizenship Behavior 2. Depersonalisation	memiliki pengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB)
13	The Role of Colleague Support as an Intervening Variable in the Influence of Leadership Style on OCB at PT Mandala Finance Makassar. (Ramadhani & Hidayati, 2024)	Variabel Independen : Leadership Style Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Variabel Intervening : Colleague Support	Dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)
14	The Effect of Emotional Intelligence, Discipline, Safety and Occupational Health On <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) At the Bus Driver Trans Metro Pekanbaru. (Barza & Arianti, 2019)	Variabel Independen : 1. <i>Emotional Intelligence</i> 2. <i>Discipline</i> 3. <i>Safety</i> 4. <i>Occupational Health</i> Variabel Dependen : <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
15	The Impact of Emotional Intelligence in the Workplace on Productivity. (Binod Shah & Kiran Kumari, 2024)	Variabel Independen: Emotional Intelligence Variabel Dependen : Productivity	Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengatasi tantangan kerja, sehingga meningkatkan penyelesaian tugas,

			kolaborasi, dan kinerja.
16	Co-workers' Solidarity and Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Work Engagement. (Kebede, M. D., Tiruneh, T. B., & Mengistu, 2024).	Varibel Independen : Coworker Solidarity Variabel Dependen : OCB Variabel Mediasi: Work Engagement	Hasil penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh dukungan rekan kerja terhadap OCB.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kecerdasan Emosional

2.2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman dalam (Barza & Arianti, 2019) mengartikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan individu mengenali perasaan pribadi atau pada orang lain ketika menghadapi suatu permasalahan. Kemampuan tersebut memungkinkan individu memacu motivasi pribadi guna mengatasi tantangan secara efektif. Pendapat Cooper dan Sawaf dalam (Wulandari, 2022) Kecerdasan emosional dapat diartikan kemampuan individu dalam memahami serta mengelola emosi secara efektif sehingga berperan penting dalam memengaruhi interaksi antar manusia.

Menurut (Shapiro, 2003) Kecerdasan Emosional mengacu pada kemampuan dalam menggunakan emosi seseorang guna membimbing atau meningkatkan perasaan seseorang, seperti menggunakan emosi seseorang untuk memberikan bantuan seseorang memahami perasaannya, serta untuk mengendalikan perasaan emosinya seperti dengan menganalisis perasaan dan pengembangan intelek seseorang. Menurut (Uno, 2006) Kecerdasan emosional dapat dipahami sebagai kumpulan bakat, kemampuan, dan keterampilan non-kognitif yang memengaruhi kapasitas pribadi untuk memahami emosi dan maknanya, serta menganalisis emosi dengan cara yang mendukung

perkembangan emosional. Kecerdasan emosional mempengaruhi kemampuan individu untuk mengidentifikasi dan memahami emosi, sehingga memungkinkan analisis yang mendalam dan terciptanya komunikasi efektif.

2.2.1.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Tingkat kecerdasan emosional seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut (Goleman, 2005) aspek-aspek kecerdasan emosional seseorang dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain :

1. Kesadaran Diri

Kemampuan seseorang untuk mengenali emosinya sendiri pada waktu tertentu dan mengendalikan untuk mengambil keputusan. Selain itu, memiliki pemahaman yang realistis terhadap kemampuan diri serta keyakinan yang kuat.

2. Pengaturan Diri

Kemampuan dalam mengelola emosi secara bijaksana, sehingga tidak bertindak impulsif atau berlebihan. Orang yang mempunyai kemampuan mengontrol diri yang baik dapat menyesuaikan dengan perubahan, mengatur emosi, dan mempertahankan sikap positif di tengah tekanan.

3. Motivasi

Motivasi merupakan dorongan internal yang membuat seseorang terus bersemangat dalam mengejar tujuan jangka panjang. Individu dengan tingkat motivasi yang tinggi biasanya menunjukkan ketekunan, berfokus pada pencapaian, dan Mampu bertahan saat menghadapi tantangan serta kegagalan.

4. Empati

Empati yaitu kemampuan untuk memahami emosi orang lain, sehingga memungkinkan seseorang dalam menempatkan diri pada perspektif mereka. Hal ini berkontribusi dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat, memperbaiki kualitas komunikasi, serta menciptakan lingkungan yang harmonis.

5. Kecakapan Sosial

Kemampuan dalam menjalin dan menjaga hubungan sosial yang baik. Orang dengan keterampilan sosial yang kuat dapat berkomunikasi secara efektif, bekerja dalam tim, menyelesaikan konflik, serta mempengaruhi dan menginspirasi orang lain secara positif.

2.2.1.3 Kecerdasan Emosional Menurut Islam

Emosi merupakan sebuah perasaan seseorang yang timbul ketika menghadapi proses dalam kehidupan yang dialami. Sikap seseorang dalam menghadapi kejadian yang beragam. Kecerdasan emosional yaitu ketika menghadapi sebuah permasalahan, seseorang mampu mengenali serta memahami emosi yang dialaminya sendiri maupun orang lain. , sehingga ia dapat memotivasi diri secara efektif dalam mengatasi tantangan tersebut. Kemampuan untuk menahan amarah menunjukkan kontrol emosi yang tinggi, yang merupakan komponen penting dari kecerdasan emosional. Orang yang mampu mengendalikan amarah tidak hanya menjaga hubungan interpersonal yang harmonis, tetapi juga menghindari konsekuensi negatif dari perilakunya. Agama islam menjelaskan terkait kecerdasan emosional dalam Al-Quran surat Al-Imron ayat 134 :

لَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “orang-orang yang selalu berinfak, baik di waktu lapang maupun sempit, orang-orang yang mengendalikan kemurkaannya, dan orang-orang yang memaafkan (kesalahan) orang lain. Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan” (QS. Al-Imron: 134)

Orang-orang yang bertakwa ialah orang-orang yang membelanjakan hartanya di jalan Allah dalam keadaan mudah maupun susah, yang menahan amarahnya meskipun sebenarnya mampu melampiaskannya, dan yang memaafkan orang yang berbuat zalim kepadanya. Dan Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik yang memiliki perangai semacam itu. Mengendalikan amarah bukanlah hal yang mudah. Individu yang mampu mengontrol amarah

telah berada pada tingkat kesadaran yang lebih matang. Mereka berhasil melewati sifat egois dan dorongan emosional, serta menentukan untuk menjalani hidup dengan ketenangan batin (Shihab, 2001)

2.2.2 *Organizational Citizenship Behavior*

2.2.2.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan sikap yang dilakukan oleh karyawan untuk membantu rekan kerjanya diluar pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut (Griffin, R.W & Moorhead, 2013) *Organizational Citizenship Behavior* dapat diartikan tindakan pribadi yang berdampak terhadap kinerja perusahaan. Individu yang melakukan kegiatan diluar tanggung jawabnya dengan tujuan untuk membantu meningkatkan efektivitas operasional perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Menurut Kinicki & Williams dalam (Refid Ruhibnur, 2023) mengatakan *Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada tindakan inisiatif yang dilakukan di luar tanggung jawab formal, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Menurut organ dalam (Maryati & Fernando, 2018) *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) adalah sikap sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan, dengan ketulusan dan rasa senang, tanpa adanya perintah langsung. *Organizational Citizenship Behavior* memiliki dampak yang baik terhadap efektivitas operasional perusahaan sehingga meningkatkan pemahaman karyawan terkait *Organizational Citizenship Behavior* penting dilakukan bagi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi dan menciptakan budaya kerja yang baik.

2.2.2.2 *Indikator Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Organ, 1998) mengungkapkan lima indikator memberikan kontribusi terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

1. *Altruism*

Sikap ini menempatkan kepentingan kolektif di atas kepentingan pribadi. Sebagai contoh, seorang karyawan mungkin memberikan bantuan

kepada rekan kerja yang sedang sakit, sehingga dapat mengurangi beban kerja rekan tersebut dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas kinerja organisasi.

2. Civic Virtue

Tindakan sukarela individu dalam kapasitasnya sebagai karyawan untuk ikut serta dan membantu dalam menyelesaikan masalah organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan.. Misalnya, karyawan berpartisipasi dengan menawarkan solusi atas masalah saat perusahaan menghadapi bahaya pesaing baru.

3. Sportmanship

Kondisi ketika karyawan tidak mengeluh atau menghindar ketika terjadi situasi yang tidak menyenangkan dalam organisasi. Misalnya, Apabila kebijakan organisasi berubah dan tidak sesuai dengan harapan karyawan, mereka berupaya untuk menerima kondisi tersebut dan mempertahankan sikap optimis demi keberlangsungan organisasi.

4. Conscientiousness

Tindakan sukarela yang dilakukan oleh orang-orang dalam kapasitas mereka sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam berbagai cara, meskipun tindakan tersebut menuntut orisinalitas dan kreativitas agar dapat menguntungkan organisasi. Misalnya, ambil inisiatif untuk menjadi lebih kompeten melalui pelatihan sukarela atau menghadiri seminar.

5. Courtesy

Tindakan yang diambil karyawan untuk menghentikan timbulnya masalah di perusahaan akibat intimidasi dari sumber internal dan eksternal. Misalnya, memperingatkan rekan kerja dan organisasi agar selalu menanggapi dengan hati-hati masalah yang berdampak buruk pada organisasi serta berusaha memberikan informasi yang tepa kepada organisasi.

2.2.2.3 Organizational Citizenship Behavior Menurut Islam

Sikap individu yang dilakukan secara sukarela tanpa adanya kewajiban serta tanpa mengharapkan imbalan dapat diartikan sebagai *Organizational*

Citizenship Behavior. Menurut (Robbins, 2008) *Organizational Citizenship Behavior* dapat diartikan perilaku seseorang dilaksanakan tanpa imbalan diluar persyaratan formal pekerjaan sehingga berpotensi meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Dalam islam perilaku *Organizational Citiznehsip Behavior* dapat diartikan dengan perilaku ikhlas.

Perilaku ikhlas merupakan perilaku yang dilakukan seseorang dalam melakukan sesuatu tanpa pamrih dan hanya mengharapkan ridha Allah SWT. Seseorang yang melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ini tidak mengharapkan pujian atau hadiah dari atasan tetapi melakukannya karena kesadaran diri ingin membantu rekan kerja. Perilaku ini mencerminkan dedikasi dan kepedulian terhadap lingkungan kerja, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan kinerja tim secara menyeluruh. Dalam Al-Quran dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah ayat 195 :

وَأَنْفَقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : “Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuatbaiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (QS Al-Baqoroh : 195).

Sebagaimana berjihad bisa dilakukan dengan pengorbanan jiwa, ia juga dapat disalurkan lewat pengorbanan harta. Maka infakkanlah harta kalian untuk menyiapkan peperangan. Ketahuilah, memerangi mereka itu merupakan perang di jalan Allah. Janganlah kalian berpangku tangan dan dermakanlah harta kalian untuk peperangan itu. Berbuat baik tidak hanya terbatas pada konteks perang atau perlawanan, tetapi harus diterapkan dalam setiap aspek kehidupan seperti membantu orang yang mengalami kesulitan. Perintah ihsan dalam ayat ini mengandung makna untuk melakukan kegiatan yang baik, seolah-olah seseorang melihat Allah secara langsung (Shihab, 2000).

2.2.3 Coworker Support

2.2.3.1 Pengertian Coworker Support

Dukungan rekan kerja merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam membntu pekerjaan karyawan lain sehingga meningkatkan efektivitas

organisasi. Dukungan rekan kerja dilakukan seseorang untuk menjalin hubungan yang baik dengan karyawan lain. Menurut (Batubara, 2022) dukungan rekan kerja adalah dorongan dari individu kepada rekan kerja untuk memelihara hubungan timbal balik yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan. Rekan kerja yang mendukung akan memberikan bantuannya yang bermanfaat kepada karyawan lain Basford & Offermann dalam (Wulani & Junaedi, 2020). Menurut Nurdiana dalam (Kurniawan & Naeni, 2021) *Coworker Support* merupakan Rekan kerja saling memberikan dukungan serta pertolongan secara sukarela.

Coworker Support merupakan dukungan yang diberikan oleh rekan kerja sehingga menciptakan suasana kerja yang positif dan kolaboratif. Menurut Rastogi dalam (Isaac Delali et al., 2024) Dukungan rekan kerja dipandang sebagai sumber daya berharga yang mengembangkan kekuatan psikis karyawan, tingkat kompetensi, memfasilitasi interaksi sosial yang sering dengan rekan kerja dan membentuk sikap positif mereka terhadap pekerjaan. Menurut bateman dalam (Faizah, 2022) *Coworker Support* adalah perilaku karyawan dalam memberikan bantuan mengerjakan tugas seperti bekerjasama, memberikan dukungan emosional, dan menghormati antar karyawan dalam pekerjaan.

2.2.3.2 Indikator *Coworker Support*

Coworker Support merupakan keadaan dimana rekan kerja membantu kerja karyawan lain dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Menurut Safarino dan Smith dalam (Lalitaratri, 2023) terdapat beberapa indikator dalam *Coworker Support* yaitu :

1. Dukungan Emosional

Dukungan emosional Ini meliputi empati, perhatian, dan dorongan positif yang diberikan oleh rekan kerja. Dukungan emosional membantu individu merasa dihargai dan diperhatikan, yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka. Karyawan yang mendapat dukungan secara emosional dapat meningkatkan motivasi kerja, meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi konflik di tempat kerja.

2. Dukungan Instrunmental

Bantuan langsung yang diberikan oleh rekan kerja, seperti membantu menyelesaikan tugas atau memberikan sumber daya yang diperlukan. Dukungan ini penting dalam meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi beban tugas. Ketika karyawan mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan tugas, mereka dapat lebih fokus pada detail dan kualitas hasil kerja. Kolaborasi ini sering kali menghasilkan produk akhir yang lebih baik, karena berbagai perspektif dan keahlian dapat digabungkan.

3. Dukungan Informasional

Dukungan informasional melibatkan pemberian saran, petunjuk, atau umpan balik yang berguna untuk membantu individu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi di tempat kerja. Dukungan informasional membantu karyawan dalam mengambil keputusan dengan lebih efektif dan cepat.

2.2.3.3 *Coworker Support Menurut Islam*

Agama Islam mengatur dan memperhatikan setiap aspek kehidupan, termasuk etika dalam bekerja. Dalam perspektif Islam, Bekerja tidak hanya bertujuan memenuhi kewajiban formal, melainkan berfungsi sebagai media beribadah kepada Allah Swt serta simbol rasa syukur atas nikmat dianugerahkan. Pekerjaan yang dikerjakan secara bersama-sama cenderung menghasilkan penyelesaian yang efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan sikap saling tolong-menolong di lingkungan kerja sangat diperlukan untuk meringankan beban rekan kerja, tanpa mengesampingkan tanggung jawab masing-masing.

Dalam Islam, konsep ukhuwah (persaudaraan) sangat ditekankan, yang berarti bahwa setiap individu harus saling tolong menolong dalam melakukan kegiatan yang baik. Diskusi terbuka dan saling berbagi informasi dapat meningkatkan kolaborasi dan meminimalkan kesalahpahaman.. Membantu rekan kerja telah dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 2 :

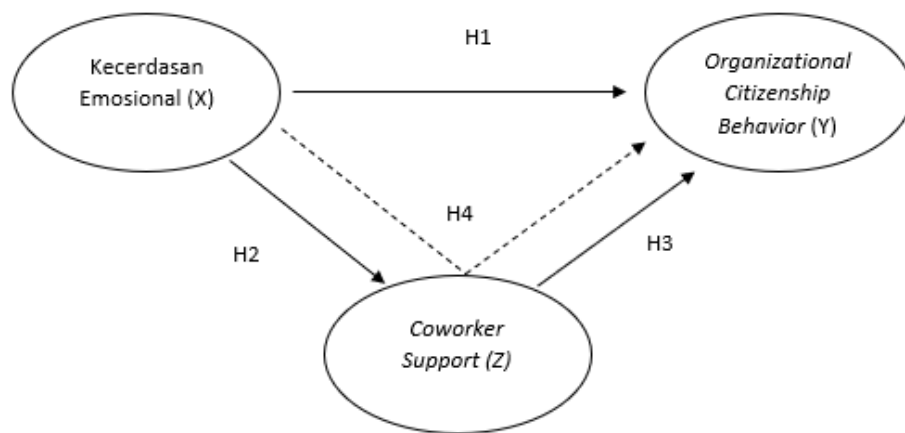
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah Ayat 2)

Dengan demikian, Karyawan merasa dihargai sehingga termotivasi melaksanakan tugas guna meningkatkan kinerja perusahaan. Setiap individu harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya serta menjaga hubungan baik dengan rekan-rekan kerja demi tercapainya tujuan bersama dalam lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Sikap berbuat baik ini tidak hanya mencerminkan akhlak yang mulia, tetapi juga dapat menarik hati manusia dan menumbuhkan kecintaan terhadap Islam (Shihab, 2002).

2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(Andhika & Aditya, 2023) Penelitiannya mengungkap bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak positif terhadap Organizational Citizenship

Behavior, sehingga semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin meningkat pula perilaku OCB. Penelitian yang dilakukan oleh (Goller & Dewi, 2020) menunjukan bahwa Kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam memotivasi individu untuk menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami situasi dengan baik dan merespons secara tepat. (Wijono, 2023) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi seseorang tersebut bersikap *Organizational Citizenship Behavior*, atau kecerdasan emosional rendah dapat menurunkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Barza & Arianti, 2019) Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Maka dari itu, dalam penelitian ini merumuskan dugaan sementara atau hipotesis sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Coworker Support*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2021) menunjukan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi *Coworker Support*. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat meningkatkan komunikasi antar karyawan sehingga dapat lebih terbuka dan meningkatkan empati antar karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Novandalina & Budiyo, 2022) menunjukan hasil bahwa emosi yang dimiliki oleh seseorang berpengaruh positif terhadap *Coworker Support*. Dalam setiap tantangan yang dihadapi dibutuhkan kemampuan untuk mengatasi permasalahan tersebut. kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang mempengaruhi cara seseorang tersebut menghadapi dan memahami situasi yang terjadi. Hal tersebut dapat membentuk lingkungan kerja yang baik antar karyawan. Lingkungan kerja yang mendukung tersebut dapat meningkatkan kolaborasi antar karyawan yang dapat meningkatkan kinerja

perusahaan. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti merumuskan dugaan sementara atau hipotesis sebagai berikut :

H2: Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Coworker Support*

2.4.3 Pengaruh *Coworker Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan tindakan yang dilakukan karyawan untuk mendukung karyawan lainnya diluar tugas yang telah diberikan perusahaan tanpa ada paksaan. Dukungan rekan kerja dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Naeni, 2021) menunjukkan bahwa Dukungan rekan kerja menunjukkan dampak positif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* .Dukungan rekan kerja dapat menjadi faktor karyawan untuk berkontribusi didalam organisasi. Karyawan akan mengerjakan tugas walaupun tugas tersebut bukan tanggung jawab yang harus dikerjakan oleh karyawan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hamidaton et al., 2023) menunjukkan hasil penelitian bahwa *Coworker Support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dukungan rekan kerja dapat meningkatkan hubungan antar karyawan sehingga dapat meningkatkan kolaborasi dalam melaksanakan tugas organisasi. Maka dari itu dalam penelitian ini dirumuskan dugaan sementara atau hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3 : Terdapat Pengaruh yang Positif *Coworker Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2.4.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB dengan dimediasi oleh *Coworker Support*

Penelitian yang mendekati dengan hipotesis terdapat penelitian yang dilakukan (Patterer et al., 2024) menunjukkan bahwa *Coworker Support* mempunyai pengaruh yang terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang mendapatkan dukungan sosial mereka lebih merasa dihargai

dan didukung sehingga mereka cenderung untuk menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sejalan dengan penelitian oleh (Ramadhani & Hidayati, 2024) menunjukan hasil dukungan rekan kerja yang tinggi di tempat kerja dapat meningkatkan kolaborasi dan kerja sama dalam tim. Karyawan akan lebih berpartisipasi dalam tim dan membantu satu sama lain. Perilaku kolaborasi tersebut mendorong karyawan untuk melakukan berbagai cara dalam mencapai tujuan organisasi, salah satunya dengan melakukan *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan dugaan sementara atau hipotesis sebagai berikut :

H4 : Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB Dengan Dimediasi Oleh *Coworker Support*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam menilai hubungan antar variabel secara objektif, penelitian ini menerapkan metodologi kuantitatif guna mengumpulkan data numerik. Menemukan korelasi atau perbedaan antara variabel yang diukur, serta menguji gagasan atau hipotesis yang dikembangkan sebelumnya, merupakan penggunaan umum untuk penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian kuantitatif mengolah data berbentuk angka dengan pendekatan statistik guna mengidentifikasi hubungan antara variabel. Dalam prosesnya, kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data, yang selanjutnya dianalisis melalui metode statistik agar menghasilkan kesimpulan yang dapat diterapkan secara lebih luas.

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai studi eksplanatori dengan tujuan mengidentifikasi hubungan kausal antara variabel yang dianalisis. Penelitian ini dilaksanakan guna memperoleh pemahaman mendalam dan menjelaskan fenomena yang terjadi melalui pengamatan keterkaitan variabel yang telah diidentifikasi, serta menguji teori yang ada melalui pengumpulan dan analisis data.. (Sekaran, U., & Bougie, 2016) menjelaskan bahwa penelitian eksplanatori bertujuan tidak hanya mengidentifikasi keterkaitan antar variabel tetapi juga menguraikan mekanisme serta alasan munculnya keterkaitan tersebut.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini yaitu *driver* gojek di Kota Malang. Gojek merupakan layanan transportasi online yang memudahkan pengguna dalam mengaksesnya. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Malang, yang merupakan salah satu wilayah terbesar di Jawa Timur. Banyak orang yang memilih gojek sebagai profesinya karena jam kerja yang fleksibel. Selain itu, banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum untuk mobilitas sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan kepada konsumen menjadi sangat krusial. Kinerja

dapat ditingkatkan oleh sejumlah faktor, termasuk perilaku OCB. Studi ini meneliti bagaimana *Coworker Support* memediasi hubungan pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB.

3.3 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek atau fenomena berkarakteristik tertentu yang dipilih peneliti sebagai subjek analisis guna menghasilkan kesimpulan. menurut Sugiono dalam (Wijono, 2023). Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh *driver* gojek di Kota Malang. Sampel merupakan subkumpulan dari populasi yang diambil berdasarkan kriteria tertentu, dengan tujuan untuk merepresentasikan keseluruhan populasi dalam penelitian. Menurut Ferdinand (2006), ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka populasi dapat dianggap sebagai populasi tak terbatas (*infinite population*), sehingga teknik penarikan sampel harus disesuaikan.

2) Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) Metode *purposive sampling* digunakan dalam pemilihan sampel, di mana peneliti menetapkan kriteria khusus agar data yang diperoleh lebih relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. kriteria responden yang ditetapkan adalah *driver* Gojek di Kota Malang yang memiliki pengalaman kerja minimal 3 bulan

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, kriteria responden yang ditetapkan adalah *driver* Gojek di Kota Malang yang memiliki pengalaman kerja minimal 3 bulan. Pada penelitian ini terdapat banyak populasi sehingga sulit bagi peneliti untuk meneliti secara keseluruhan sehingga dengan menggunakan rumus (Lemeshow & Lwanga, 1991) . Rumus ini umum digunakan dalam penelitian sosial dan

kesehatan masyarakat saat populasi tidak diketahui, karena tidak membutuhkan nilai pasti populasi yaitu:

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

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Hasil perhitungan menunjukkan nilai sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel.

3.5 Data dan Jenis Data

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi yang saling melengkapi. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama oleh peneliti untuk memenuhi tujuan spesifik dalam penelitian ini. (Neuman, 2014) menyatakan bahwa data primer didapatkan langsung dari responden atau objek penelitian dengan menggunakan berbagai metode seperti survei, wawancara, maupun observasi. Pada penelitian nantinya akan diberikan kuesioner kepada responden untuk diisi guna mengumpulkan data primer untuk penelitian ini. Variabel didalam penelitian ini kecerdasan emosional, *Coworker Support*, dan OCB akan diukur dengan kuesioner ini. Metode pengumpulan data ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang lebih andal dan akurat.

Studi ini juga menggunakan data sekunder, yaitu informasi yang telah ada sebelumnya dan diperoleh dari sumber lain untuk tujuan yang berbeda. (Creswell, 2014) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang telah terdokumentasi dalam laporan, publikasi, atau dokumen yang diterbitkan oleh berbagai organisasi, lembaga, maupun individu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. . Dalam penelitian ini, data sekunder akan digunakan

untuk mendukung teori dan kerangka konseptual yang ada, serta memberikan pemahaman tambahan terkait pengaruh kecerdasan emosional, dukungan rekan kerja, dan OCB yang telah diteliti sebelumnya. Sumber data sekunder ini dapat mencakup jurnal ilmiah, buku, dan laporan-laporan penelitian terdahulu yang mengkaji variabel-variabel yang sama.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode kuesioner digunakan dalam penelitian ini sebagai instrumen utama. Menurut Sekaran (2016), Untuk memperoleh data terstruktur, peneliti kuantitatif menggunakan kuesioner, yang mana partisipan diminta menjawab serangkaian pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya. Kuesioner memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih objektif dan sistematis mengenai pandangan atau persepsi responden terkait variabel-variabel yang diteliti.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel (DOV) menjelaskan secara terperinci konsep dan indikator yang berfungsi sebagai dasar pengukuran variabel dalam penelitian. Definisi operasional Variabel dalam penelitian ini yaitu :

3.7.1 Kecerdasan Emosional

Menurut (Shapiro,2003) Kecerdasan Emosional mengacu pada kemampuan dalam menggunakan emosi seseorang guna membimbing atau meningkatkan perasaan seseorang, seperti menggunakan emosi seseorang untuk memberikan bantuan seseorang memahami perasaannya, serta untuk mengendalikan perasaan emosinya seperti dengan menganalisis perasaan dan pengembangan intelek seseorang

3.7.2 *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan sikap yang dilakukan oleh karyawan untuk membantu rekan kerjanya diluar pekerjaan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Menurut Kinicki & Williams dalam (Refid Ruhibnur, 2023) mengatakan *Organizational Citizenship Behavior* mengacu

pada tindakan inisiatif yang dilakukan di luar tanggung jawab formal, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

3.7.3 Coworker Support

Menurut (Batubara, 2022) dukungan rekan kerja adalah dorongan dari individu kepada rekan kerja untuk memelihara hubungan timbal balik yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan. Dukungan rekan kerja dipandang sebagai sumber daya berharga yang mengembangkan kekuatan psikis karyawan, tingkat kompetensi, memfasilitasi interaksi sosial yang sering dengan rekan kerja dan membentuk sikap positif mereka terhadap pekerjaan.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kecerdasan Emosional (Goleman, 2005)	Kesadaran Diri	1. Saya mudah mengenali perasaan saat bekerja. 2. Saya tidak sadar perasaan emosi memengaruhi perilaku bekerja. 3. Saya sulit memahami perubahan emosi. 4. saya memahami emosi saat berinteraksi.
		Pengelolaan Diri	1. Saya dapat mengendalikan emosi saat ada tekanan . 2. Saya sering menyesali tindakan saya karena bertindak secara emosional dalam situasi sulit. 3. Saya dapat tenang ketika situasi konflik.

			4. Saya merasa sulit berpikir jernih ketika menghadapi konflik di tempat kerja.
		Motivasi	1. Saya mudah kehilangan motivasi saat mengalami kegagalan. 2. Saya sering menunda pekerjaan ketika menghadapi tantangan. 3. Saya berusaha lebih keras untuk hasil lebih baik. 4. Saya termotivasi mencapai tujuan meski ada kesulitan.
		Empati	1. Saya kurang peduli jika rekan kerja mengalami masalah. 2. Saya sering melihat situasi dari sudut pandang orang lain. 3. saya mudah memahami perasaan rekan kerja. 4. Saya tidak peka terhadap perasaan rekan kerja saya.
		Keterampilan Sosial	1. Saya bekerja sama dengan orang lain saat bekerja. 2. Saya tidak nyaman ketika bekerja sama dengan orang lain. 3. mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain di tempat kerja.

			4. Saya sulit menjalin hubungan baik dengan rekan kerja.
2	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> Organ, et, all (2006)	<i>Altruisme</i>	1. Saya kesulitan jika harus membantu rekan kerja. 2. Saya hanya fokus pada tugas saya tanpa peduli dengan rekan kerja. 3. Saya membantu rekan kerja saya yang kesulitan. 4. Saya dengan sukarela menawarkan bantuan kepada rekan kerja.
		<i>Conscientiousness</i>	1. Saya memperhatikan dengan detail saat bekerja. 2. Saya sering terburu-buru dan kurang teliti dalam menyelesaikan tugas. 3. Saya sering menunda pekerjaan yang harus diselesaikan. 4. Selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.
		<i>Civic Virtue</i>	1. Selalu aktif dalam kegiatan yang mengembangkan perusahaan. 2. Mematuhi aturan dan kebijakan yang ada di perusahaan. 3. Saya merasa tidak perlu mengikuti aturan jika itu

			menghalangi kenyamanan pribadi. 4. Saya mengabaikan tindakan yang bisa merugikan citra perusahaan, meski saya tahu itu salah.
		<i>Sportmanship</i>	1. Saya sulit menerima kritik atau masukan. 2. Saya sering bersikap pesimis terhadap tantangan. 3. Saya menjaga semangat positif dalam situasi sulit 4. Saya tetap bersikap profesional meskipun situasi di tempat kerja tidak ideal.
		<i>Courtesy</i>	1. Mengingatkan rekan kerja jika mereka melakukan kesalahan. 2. Saya tidak peduli jika tindakan saya menyulitkan rekan kerja. 3. Berusaha untuk tidak membuat masalah dengan rekan kerja. 4. Saya sering terlibat konflik dengan rekan kerja.
3	<i>Co-Worker Support</i> Safarino dan Smith dalam (Lalitaratri, 2023)	Bantuan Emosional	1. Rekan kerja saya memberi dukungan ketika saya mengalami kesulitan. 2. Saya merasa rekan kerja tidak peduli dengan masalah yang saya.

			3. Saya merasa didengarkan oleh rekan kerja ketika saya menghadapi masalah. 4. Saya jarang mendapat semangat dari rekan kerja.
		Bantuan Informasional	1. Rekan kerja saya memberikan informasi yang saya perlukan untuk menyelesaikan tugas. 2. Saya merasa mendapatkan panduan dari rekan kerja saat menghadapi masalah. 3. Rekan kerja jarang berbagi pengetahuan atau pengalaman dengan saya. 4. Saya merasa rekan kerja tidak membantu saya memahami tugas saya.
		Bantuan Instrumental	1. Rekan kerja saya tidak mau berbagi alat atau sumber daya yang saya butuhkan. 2. Rekan kerja tidak menawarkan bantuan meskipun saya kesulitan 3. Rekan kerja membantu saya ketika mengalami kesulitan 4. Rekan kerja membantu saya dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam pekerjaan.

3.8 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, data kuantitatif dikumpulkan menggunakan skala Likert, yang umum digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, serta opini responden terhadap suatu fenomena. Menurut Sugiyono (2019), skala Likert memungkinkan responden menilai pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka.. Terdapat dua jenis pernyataan yaitu positif dan *negative* maka dari itu perhitungan skala likert berbeda. Pada pernyataan positif perhitungan skala linkert berikut ini:

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Saya tidak setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sedangkan perhitungan pada pernyataan item *negative* sebagai berikut :

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5
2	Saya tidak setuju (TS)	4
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	2
5	Sangat Setuju (SS)	1

Penilaian ini memungkinkan data yang diperoleh memiliki tingkat variabilitas yang cukup untuk dianalisis secara statistik. Penggunaan skala Likert juga mempermudah peneliti dalam mengukur dan menganalisis variabel penelitian.

3.9 Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan SmartPLS sebagai perangkat lunak utama guna melakukan analisis data. Dalam penelitian eksploratif dan konfirmatif, model asosiasi antara variabel diuji menggunakan SmartPLS, alat statistik berbasis Partial Least Squares (PLS). Karena SmartPLS dapat mengevaluasi model struktural (model dalam) dan model pengukuran (model luar) secara bersamaan, perangkat lunak ini ideal untuk penelitian yang melibatkan sampel kecil dan data dengan fitur non-normal. *Coworker Support* berfungsi sebagai variabel mediasi dalam penggunaan SmartPLS dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional dan OCB.

Dengan SmartPLS, analisis dilakukan dengan pendekatan model struktural yang memungkinkan pengujian hubungan antar konstruk secara lebih fleksibel. Penggunaan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dalam SmartPLS memungkinkan peneliti untuk menguji direct effects dan indirect effects antar variabel, serta memeriksa validitas dan reliabilitas konstruk dalam model. Keunggulan SmartPLS terletak pada kemampuannya mengolah data kompleks dan menghasilkan analisis yang akurat, meskipun ukuran sampel yang digunakan relatif kecil. Tahapan dalam analisis PLS sebagai berikut :

3.10 Outer Model

Model pengukuran menggambarkan keterkaitan antara variabel dan indikator yang digunakan sebagai alat ukur. Untuk menilai model pengukuran, dilakukan Uji Validitas serta Uji Reliabilitas.

3.10.1 Uji Validitas

Dalam analisis outer model, uji validitas dilakukan guna memastikan bahwa konstruk penelitian dapat diukur secara tepat melalui indikator yang relevan. Pengujian validitas ini mencakup validitas konvergen dan diskriminan, di mana validitas konvergen mengevaluasi tingkat korelasi yang signifikan antar indikator dalam satu konstruk. Salah satu metode untuk menguji validitas konvergen adalah dengan memeriksa loading factor pada setiap indikator dengan kriteria >0.5 sudah cukup diterima, tetapi nilai > 0.7 lebih disarankan

untuk memastikan validitas indikator dalam mengukur konstruksinya (Hair *et al*,2010), yang menandakan bahwa indikator tersebut dapat menjelaskan lebih dari 50% varians konstruk yang diukur. Selanjutnya, Average Variance Extracted (AVE) digunakan sebagai ukuran convergent validity, di mana nilai AVE setiap konstruk harus lebih dari 0,5 agar konstruk dapat menjelaskan lebih dari setengah varians indikator yang mengukurnya. Sementara itu, discriminant validity bertujuan memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian berbeda secara signifikan dari konstruk lainnya.

3.10.2 Uji Reabilitas

Dalam analisis outer model, reliabilitas dievaluasi untuk memastikan bahwa hasil pengukuran dalam penelitian konsisten dan stabil. Reliabilitas mencerminkan tingkat kontribusi tiap indikator dalam suatu konstruk mampu menghasilkan data yang konsisten ketika diukur ulang pada waktu yang berbeda. Composite Reliability (CR) digunakan sebagai salah satu indikator reliabilitas, di mana nilai yang disarankan melebihi 0,6 untuk menunjukkan konsistensi yang baik. Selain itu, Cronbach's Alpha digunakan sebagai ukuran tambahan, dengan nilai lebih dari 0,6 agar instrumen dianggap andal. Apabila kedua nilai tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan, konstruk dalam model pengukuran dianggap memiliki reliabilitas yang tinggi, sehingga hasil penelitian bisa diandalkan untuk analisis lanjutan.

3.11 Inner Model

Dalam inner model menggunakan analisis R Square. R Square merupakan nilai yang menunjukkan nilai variable dependen dalam model dipengaruhi oleh variable independent. Nilai R Square yaitu antara 0 hingga 1. Hasil yang mendekati 1 menunjukkan variable independent mampu mempengaruhi variable dependen. Menurut hair *et al* (2014) membagi menjadi tiga bagian yaitu R square hasil 0,75 yang termasuk kuat, R Square 0.5 termasuk moderate, dan R Square 0.25 menunjukkan lemah. Setelah menghitung R square, maka diperlukan perhitungan Q square. Nilai Q square yang positif menunjukkan model memiliki

relevansi yang positif ,sedangkan nilai yang *negative* bahwa model tidak menunjukkan relevansi yang baik.

3.12 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan menilai hubungan antar variabel dalam model struktural penelitian, mencakup pengaruh langsung maupun tidak langsung. Pengaruh langsung mengukur sejauh mana variabel independen, seperti kecerdasan emosional, memengaruhi variabel dependen, seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), baik secara langsung maupun melalui peran mediasi dari *Coworker Support*.

Sementara itu, pengaruh tidak langsung (indirect effect) menguji apakah kecerdasan emosional memengaruhi OCB melalui *Coworker Support* sebagai variabel mediasi. Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis path coefficient, t-statistic, dan p-value. Jika t-statistic melebihi 1,96 dan p-value kurang dari 0,05, maka hipotesis diterima, menunjukkan hubungan antar variabel yang signifikan. Oleh karena itu, uji hipotesis dalam inner model ini memberikan bukti empiris terkait pengaruh langsung atau tidak langsung antar variabel didalam penelitian.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap objek yang diteliti yakni *driver* Gojek di Kota Malang antara lain:

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Perusahaan

Gojek merupakan perusahaan yang beroperasi di sector layanan transportasi online. Melalui aplikasi Gojek, pelanggan dapat mudah mendapatkan layanan transportasi ke tempat tujuannya. PT Gojek Indonesia dibuat oleh Nadiem Makarim, Kevin Aluwi, dan Michaelangelo pada tahun 2010. Pada awalnya Gojek hanya terdapat 20 pengemudi. Pelanggan dapat mudah mendapatkan layanan transportasi dengan call center yang ada. kemudian pada tahun 2015, Gojek membuat aplikasi berbasis Android dan ios. Terdapat berbagai layanan yang dapat diakses pelanggan seperti ojek online (*GoRide*), layanan pengiriman barang (*GoSend*), taksi online (*Gocar*), antar makanan (*Gofood*), dan dompet digital (*Gopay*). Dengan adanya aplikasi tersebut, pelanggan dapat mengakses layanan yang diberikan dengan mudah.

Gojek mendapatkan investasi dana setelah meningkatnya layanan kepada konsumen. Setelah satu tahun rilis, Gojek menjadi *startup* pertama di Indonesia. Gojek memperluas layanannya pada tahun 2018 dengan membuka layanan di luar negeri seperti Vietnam, Singapura, dan Filipina. Kemudian pada tahun 2021 Gojek resmi merger dengan tokopedia, salah satu marketplace terbesar di Indonesia dan membentuk perusahaan baru bernama GoTo. Merger ini menciptakan ekosistem digital terbesar di Indonesia, menggabungkan layanan transportasi, e-commerce, serta pembayaran digital dalam satu grup besar. Dengan jutaan mitra pengemudi dan merchant yang bergabung dalam ekosistemnya, Gojek menjadi sarana masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

4.1.1.2 Visi Misi Perusahaan

Visi dan misi mencerminkan tujuan utama dan strategi operasional yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai aspirasi jangka panjangnya. Visi Gojek berfokus pada penggunaan teknologi sebagai katalisator kemajuan, dengan tujuan menghasilkan dampak sosial dan ekonomi yang menguntungkan bagi masyarakat, sedangkan misi Gojek yaitu:

- a. Memberdayakan mitra pengemudi: Gojek menegaskan dedikasinya dalam menciptakan kesempatan ekonomi kepada mitra pengemudi dan pelaku usaha kecil agar dapat berkembang melalui platform digitalnya.
- b. Menyediakan layanan yang cepat, aman, dan nyaman: dengan teknologi, Gojek memastikan layanan transportasi, pengiriman, dan pembayaran dapat berjalan efisien dengan standar keamanan dan kenyamanan yang tinggi.
- c. Mendorong inovasi berbasis teknologi: Gojek terus berinovasi dalam pengembangan layanan digital, termasuk pembayaran non-tunai, logistik, dan solusi bisnis berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- d. Membangun ekosistem digital yang inklusif: Gojek ingin menciptakan platform yang bisa diakses oleh siapapun, dari berbagai latar belakang ekonomi dan sosial, untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.

4.1.2 Gambar Umum Responden

Dibawah ini hasil analisis gambaran responden yang terdiri dari pengemudi Gojek dalam penelitian ini, antara lain :

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	89	89 %
2.	Perempuan	11	11 %
	Jumlah	100	100 %

Menurut Tabel 4.1, terdapat 89 responden laki-laki (89%) dan 11 responden perempuan (11%). Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar sampel dalam penelitian ini yaitu laki-laki.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Jam Kerja Per Hari

No.	Jam Kerja Per Hari	Frekuensi	Presentase
1.	2-4 Jam Kerja	9	9%
2.	5-7 Jam Kerja	34	34 %
3.	8-10 Jam Kerja	51	51 %
4.	> 10 Jam Kerja	6	6 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan data tabel 4.2 menunjukkan responden dengan jam kerja 2-4 jam per hari terdapat 9 orang (9%), jam kerja 5-7 jam per hari terdapat 34 orang (34%), jam kerja 8-10 jam per hari terdapat 51 orang (51%), dan jam kerja > 10 jam per hari terdapat 6 orang (%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden didominasi *driver* yang bekerja selama 8-10 jam kerja per hari.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	20 – 30 Tahun	22	22 %
2.	31 – 40 Tahun	46	46 %
3.	>40 Tahun	37	37 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan Tabel 4.3, terdapat 22 responden berusia 20-30 tahun (22%), 46 responden berusia 31-40 tahun (46%), dan 37 responden berusia di atas 40 tahun (37%). Dengan demikian, dapat disimpulkan sebagian besar terdiri usia 31-40 tahun.

Tabel 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	3 bulan – 1 tahun	38	38 %
2.	>1 tahun	62	62 %
	Jumlah	100	100 %

Berdasarkan Tabel 4.4, terdapat 38 responden (38%) dengan masa kerja antara 3 bulan hingga 1 tahun, sedangkan responden dengan masa kerja lebih dari 1 tahun berjumlah 62 orang (62%). Dengan demikian, dapat diketahui sebagian besar terdiri dari masa kerja antara 3 bulan hingga 1 tahun.

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu kecerdasan emosional (X) , *Organizational Citizenship Behavior (Y)*, dan *Coworker Support (Z)*. Berdasarkan hasil kuesioner kepada 100 responden diketahui hasil jawaban sebagai berikut :

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	X1	0	0%	2	2%	4	4%	44	44%	50	50%	100	4.42
2	X2	2	2%	4	4%	7	7%	42	42%	45	45%	100	4.24
3	X3	2	2%	4	4%	6	6%	54	54%	34	34%	100	4.14
4	X4	0	0%	2	2%	9	9%	43	43%	46	46%	100	4.33
5	X5	0	0%	2	2%	6	6%	41	41%	51	51%	100	4.41
6	X6	4	4%	28	28%	9	9%	33	33%	26	26%	100	3.49
7	X7	2	2%	3	3%	6	6%	49	49%	40	40%	100	4.22
8	X8	1	1%	9	9%	10	10%	50	50%	30	30%	100	3.99
9	X9	2	2%	2	2%	5	5%	68	68%	23	23%	100	4.08
10	X10	1	1%	9	9%	10	10%	58	58%	22	22%	100	3.91

11	X11	0	0%	3	3%	5	5%	45	45%	47	47%	100	4.36
12	X12	0	0%	1	1%	2	2%	40	40%	57	57%	100	4.53
13	X13	1	1%	3	3%	4	4%	58	58%	34	34%	100	4.21
14	X14	0	0%	7	7%	15	15%	45	45%	33	33%	100	4.04
15	X15	0	0%	3	3%	13	13%	42	42%	42	42%	100	4.23
16	X16	2	2%	1	1%	12	12%	49	49%	36	36%	100	4.16
17	X17	1	1%	0	0%	5	5%	47	47%	47	47%	100	4.39
18	X18	0	0%	1	1%	11	11%	52	52%	36	36%	100	4.23
19	X19	0	0%	0	0%	4	4%	44	44%	52	52%	100	4.48
20	X20	0	0%	3	3%	10	10%	54	54%	33	33%	100	4.17

Data pada tabel 4.5 Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pada item X1 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 44 orang (44%) menyampaikan pendapat setuju, 50 orang (50 %) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.42. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “ Saya mudah mengenali perasaan saya saat bekerja”.
- 2) Pada item X2 terdapat 45 orang (45%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.24 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya tidak sadar perasaan emosi memengaruhi perilaku bekerja..”
- 3) Pada item X3 terdapat 34 orang (34%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 54 orang (54%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 6 orang (6%) menyampaikan pendapat netral, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.14 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sulit memahami perubahan emosi.”

- 4) Pada item X4 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat netral, 43 orang (43%) menyampaikan pendapat setuju, 46 orang (46%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.33 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “saya memahami emosi saat berinteraksi.
- 5) Pada item X5 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 6 orang (6%) menyampaikan pendapat netral, 41 orang (41%) menyampaikan pendapat setuju, 51 orang (51%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.41 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya dapat mengendalikan emosi saat ada tekanan.”
- 6) Pada item X6 terdapat 26 orang (26%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 33 orang (33%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat netral, 28 orang (28%) menyampaikan pendapat setuju, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 3.49 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering menyesali tindakan saya karena bertindak secara emosional dalam situasi sulit”
- 7) Pada item X7 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 6 orang (6%) menyampaikan pendapat netral, 49 orang (49%) menyampaikan pendapat setuju, 40 orang (40%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.22. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya dapat tenang ketika situasi konflik.”
- 8) Pada item X8 terdapat 30 orang (30%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 50 orang (50%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 10 orang (10%) menyampaikan pendapat netral, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat setuju, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 3.99. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya merasa sulit berpikir jernih ketika menghadapi konflik di tempat kerja”

- 9) Pada item X9 terdapat 23 orang (23%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 68 orang (68%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat netral, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.08. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya mudah kehilangan motivasi saat mengalami kegagalan”
- 10) Pada item X10 terdapat 22 orang (22%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 10 orang (10%) menyampaikan pendapat netral, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat setuju, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 3.91. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering menunda pekerjaan ketika menghadapi tantangan”
- 11) Pada item X11 terdapat 3 orang (3%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat netral, 45 orang (45%) menyampaikan pendapat setuju, 45 orang (47%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.36. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya berusaha lebih keras untuk hasil lebih baik”
- 12) Pada item X12 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat netral, 40 orang (40%) menyampaikan pendapat setuju, 57 orang (57%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.53. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya termotivasi mencapai tujuan meski ada kesulitan.”
- 13) Pada item X13 terdapat 34 orang (34%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.21. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya kurang peduli jika rekan kerja mengalami masalah.”

- 14) Pada item X14 terdapat 7 orang (7%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 15 orang (15%) menyampaikan pendapat netral, 45 orang (45%) menyampaikan pendapat setuju, 33 orang (33%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.04 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya sering melihat situasi dari sudut pandang orang lain”
- 15) Pada item X15 terdapat 3 orang (3%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 13 orang (13%) menyampaikan pendapat netral, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat setuju, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.23. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “saya mudah memahami perasaan rekan kerja.”
- 16) Pada item X16 terdapat 36 orang (36%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 49 orang (49%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 12 orang (12%) menyampaikan pendapat netral, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.16. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya tidak peka terhadap perasaan rekan kerja saya.”
- 17) Pada item X17 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat netral, 47 orang (47%) menyampaikan pendapat setuju, 47 orang (47%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.39. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya bekerja sama dengan orang lain saat bekerja”
- 18) Pada item X18 terdapat 36 orang (36%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 52 orang (52%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 11 orang (11%) menyampaikan pendapat netral, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.23 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya tidak nyaman ketika bekerja sama dengan orang lain.”

19) Pada item X19 terdapat 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 44 orang (44%) menyampaikan pendapat setuju, 52 orang (52%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.48. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain di tempat kerja”

20) Pada item X20 terdapat 33 orang (33%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 54 orang (54%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 10 orang (10%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.17. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sulit menjalin hubungan baik dengan rekan kerja”

2. Distribusi Frekuensi Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Y1	0	0%	1	1%	7	7%	69	69%	23	23%	100	4.14
2	Y2	3	3%	3	4%	9	9%	60	60%	25	25%	100	4.01
3	Y3	1	1%	2	2%	3	3%	53	53%	41	41%	100	4.31
4	Y4	0	0%	2	2%	6	6%	39	39%	53	53%	100	4.43
5	Y5	0	0%	1	1%	7	7%	47	47%	45	45%	100	4.36
6	Y6	2	2%	3	3%	17	17%	54	54%	24	24%	100	3.95
7	Y7	2	2%	3	3%	8	8%	60	60%	27	27%	100	4.07
8	Y8	0	0%	1	1%	4	4%	42	42%	53	53%	100	4.47
9	Y9	0	0%	4	4%	12	12%	40	40%	44	44%	100	4.24
10	Y10	0	0%	1	1%	2	2%	42	42%	55	55%	100	4.51
11	Y11	0	0%	3	3%	10	10%	48	48%	39	39%	100	4.23
12	Y12	2	2%	5	5%	7	7%	47	47%	39	39%	100	4.16
13	Y13	3	3%	1	1%	5	5%	56	56%	35	35%	100	4.19
14	Y14	2	2%	5	5%	9	9%	59	59%	25	25%	100	4
15	Y15	0	0%	1	1%	3	3%	38	38%	58	58%	100	4.53
16	Y16	0	0%	1	1%	7	7%	38	38%	54	54%	100	4.45
17	Y17	0	0%	0	0%	10	10%	46	46%	44	44%	100	4.34
18	Y18	0	0%	2	2%	3	3%	64	64%	31	31%	100	4.24

19	Y19	2	2%	2	2%	2	2%	44	44%	50	50%	100	4.38
20	Y20	0	0%	5	5%	7	7%	57	57%	31	31%	100	4.14

Data pada tabel 4.6 Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pada item Y1 terdapat 23 orang (23%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 69 orang (69%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.14. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya kesulitan jika harus membantu rekan kerja”.
- 2) Pada item Y2 terdapat 25 orang (25%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 60 orang (60%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.01. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya hanya fokus pada tugas saya tanpa peduli dengan rekan kerja”.
- 3) Pada item Y3 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat netral, 53 orang (53%) menyampaikan pendapat setuju, 41 orang (41%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.31. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya membantu rekan kerja saya kesulitan”.
- 4) Pada item Y4 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 6 orang (6%) menyampaikan pendapat netral, 39 orang (39%) menyampaikan pendapat setuju, 53 orang (53%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.43. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang 4.43 dengan pernyataan “Saya dengan sukarela menawarkan bantuan kepada rekan kerja”.

- 5) Pada item Y5 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 47 orang (47%) menyampaikan pendapat setuju, 45 orang (57%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.36. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya memperhatikan dengan detail saat bekerja”.
- 6) Pada item Y6 terdapat 24 orang (24%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 54 orang (55%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 17 orang (17%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 3.95. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering terburu-buru dan kurang teliti dalam menyelesaikan tugas”.
- 7) Pada item Y7 terdapat 27 orang (27%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 60 orang (60%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 8 orang (8%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.07. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering menunda pekerjaan yang harus diselesaikan”.
- 8) Pada item Y8 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat setuju, 53 orang (53%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.47. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.”.
- 9) Pada item Y9 terdapat 4 orang (4%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 12 orang (12%) menyampaikan pendapat netral, 40 orang (40%) menyampaikan pendapat setuju, 44 orang (44%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.24. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Selalu aktif dalam kegiatan yang mengembangkan perusahaan.”.

- 10) Pada item Y10 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat netral, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat setuju, 55 orang (55%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.51. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Mematuhi aturan dan kebijakan ada di perusahaan”.
- 11) Pada item Y11 terdapat 39 orang (39%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 48 orang (48%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 10 orang (10%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.23. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya merasa tidak perlu mengikuti aturan jika itu menghalangi kenyamanan pribadi”.
- 12) Pada item Y12 terdapat 39 orang (39%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 47 orang (48%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.16. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya mengabaikan tindakan yang bisa merugikan citra perusahaan, meski saya tahu itu salah.”.
- 13) Pada item Y13 terdapat 35 orang (35%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 56 orang (56%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat netral, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.19. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sulit menerima kritik atau masukan.”.
- 14) Pada item Y14 terdapat 25 orang (25%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 59 orang (59%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 9 orang (9%) menyampaikan pendapat netral, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering bersikap pesimis terhadap tantangan”.

- 15) Pada item Y15 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat netral, 38 orang (38%) menyampaikan pendapat setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.53. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Saya menjaga semangat positif dalam situasi sulit.”.
- 16) Pada item Y16 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 38 orang (38%) menyampaikan pendapat setuju, 54 orang (54%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.45. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya tetap bersikap profesional meskipun situasi di tempat kerja tidak ideal.”.
- 17) Pada item Y1 terdapat 10 orang (10%) menyampaikan pendapat netral, 46 orang (46%) menyampaikan pendapat setuju, 44 orang (44%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.34 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Mengingatkan rekan kerja jika mereka melakukan kesalahan.”.
- 18) Pada item Y18 terdapat 31 orang (31%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 64 orang (64%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat netral, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.24. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya tidak peduli jika tindakan saya menyulitkan rekan kerja.”.
- 19) Pada item Y19 terdapat 2 orang (2%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 2 orang (2%) menyampaikan pendapat netral, 44 orang (44%) menyampaikan pendapat setuju, 50 orang (50%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.38 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Berusaha untuk tidak membuat masalah dengan rekan kerja”.

20) Pada item Y20 terdapat 31 orang (31%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 57 orang (57%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.14. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya sering terlibat konflik dengan rekan kerja”.

3. Distribusi Frekuensi Variabel *Coworker Support*

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel *Coworker Support*

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Z1	0	0%	0	0%	6	6%	45	45%	49	49%	100	4.43
2	Z2	0	0%	2	2%	7	7%	62	62%	29	29%	100	4.18
3	Z3	0	0%	0	0%	7	7%	42	42%	51	51%	100	4.44
4	Z4	3	3%	3	3%	12	12%	52	52%	30	30%	100	4.03
5	Z5	0	0%	1	1%	1	1%	47	47%	51	51%	100	4.48
6	Z6	0	0%	0	0%	4	4%	42	42%	54	54%	100	4.5
7	Z7	3	3%	4	4%	4	4%	58	58%	31	31%	100	4.1
8	Z8	0	0%	1	1%	5	5%	66	66%	28	28%	100	4.21
9	Z9	0	0%	0	0%	7	7%	58	58%	35	35%	100	4.28
10	Z10	0	0%	0	0%	7	7%	58	58%	35	35%	101	4.28
11	Z11	0	0%	0	0%	4	4%	51	51%	45	45%	100	4.41
12	Z12	0	0%	1	1%	3	3%	38	38%	58	58%	100	4.53

Data pada tabel 4.7 Dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Pada item Z1 terdapat 6 orang (6%) menyampaikan pendapat netral, 45 orang (45%) menyampaikan pendapat setuju, 49 orang (49%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.43. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Rekan kerja saya memberi dukungan ketika saya mengalami kesulitan”.

- 2) Pada item Z2 terdapat 29 orang (29%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 62 orang (62%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 2 orang tidak setuju. Nilai rata-rata 4.18. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya merasa rekan kerja tidak peduli dengan masalah saya.”.
- 3) Pada item Z3 terdapat 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat setuju, 51 orang (51%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.44. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya merasa didengarkan oleh rekan kerja ketika saya menghadapi masalah.”.
- 4) Pada item Z4 terdapat 30 orang (30%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 52 orang (52%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 12 orang (12%) menyampaikan pendapat netral, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.03. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya jarang mendapat semangat dari rekan kerja.”.
- 5) Pada item Z5 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat netral, 47 orang (47%) menyampaikan pendapat setuju, 51 orang (51%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.48. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Rekan kerja saya memberikan informasi yang saya perlukan untuk menyelesaikan tugas”.
- 6) Pada item Z6 terdapat 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 42 orang (42%) menyampaikan pendapat setuju, 54 orang (54%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.5 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Saya merasa mendapatkan panduan dari rekan kerja saat menghadapi masalah”.
- 7) Pada item Z7 terdapat 31 orang (31%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 4 orang (4%) men

takan netral, 4 orang (4%) menyampaikan pendapat setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.1 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Rekan kerja jarang berbagi pengetahuan atau pengalaman dengan saya”.

- 8) Pada item Z8 terdapat 28 orang (28%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 66 orang (66%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 5 orang (5%) menyampaikan pendapat netral, 1 orang (1%) menyampaikan pendapat setuju. Nilai rata-rata 4.21 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Saya merasa rekan kerja tidak membantu saya memahami tugas saya.”.
- 9) Pada item Z9 terdapat 35 orang (35%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral. Nilai rata-rata 4.28 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Rekan kerja saya tidak mau berbagi alat atau sumber daya yang saya butuhkan.”.
- 10) Pada item Z10 terdapat 35 orang (35%) menyampaikan pendapat sangat tidak setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat netral, 10 orang (10%) menyampaikan pendapat setuju, 7 orang (7%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.2 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tidak setuju dengan pernyataan “Rekan kerja tidak menawarkan bantuan meskipun saya kesulitan.”.
- 11) Pada item Z11 terdapat 4 orang (4%) menyampaikan pendapat netral, 51 orang (51%) menyampaikan pendapat setuju, 45 orang (45%) menyampaikan pendapat sangat setuju. Nilai rata-rata 4.41 Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang setuju dengan pernyataan “Rekan kerja membantu saya dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam pekerjaan.”.
- 12) Pada item Z12 terdapat 1 orang (1%) menyampaikan pendapat tidak setuju, 3 orang (3%) menyampaikan pendapat netral, 38 orang (38%) menyampaikan pendapat setuju, 58 orang (58%) menyampaikan pendapat

sangat setuju. Nilai rata-rata 4.53. Dengan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar orang sangat setuju dengan pernyataan “Rekan kerja membantu saya ketika mengalami kesulitan”.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model yang digunakan pada PLS-SEM adalah bagian dari model pengukuran yang menunjukkan korelasi antara indikator (manifest variables) dengan konstruk (latent variables). Outer model berfungsi menganalisis validitas dan reliabilitas indikator yang digunakan dalam penelitian.

1. Uji Validitas

a) *Convergen Validity*

Validitas konvergen dilakukan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam satu variabel memiliki korelasi yang kuat. Uji validitas konvergen dapat diukur dengan memeriksa nilai outer loading pada setiap indikator yang ada. Indikator dianggap valid jika nilainya lebih dari 0,50 sebaliknya, jika nilainya kurang dari 0,50, maka indikator tersebut dapat dihapus dari pengujian. Hasil perhitungan outer loading dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	X1	0.478	Tidak Valid
	X2	0.544	Valid
	X3	0.509	Valid
	X4	0.588	Valid
	X5	0.572	Valid
	X6	0.449	Tidak Valid
	X7	0.419	Tidak Valid
	X8	0.577	Valid
	X9	0.408	Tidak Valid
	X10	0.745	Valid

	X11	0.436	Tidak Valid
	X12	0.611	Valid
	X13	0.558	Valid
	X14	0.342	Tidak Valid
	X15	0.583	Valid
	X16	0.469	Tidak Valid
	X17	0.461	Tidak Valid
	X18	0.601	Valid
	X19	0.418	Tidak Valid
	X20	0.592	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	Y1	0.407	Tidak Valid
	Y2	0.271	Tidak Valid
	Y3	0.262	Tidak Valid
	Y4	0.458	Tidak Valid
	Y5	0.562	Valid
	Y6	0.420	Tidak Valid
	Y7	0.563	Valid
	Y8	0.661	Valid
	Y9	0.750	Valid
	Y10	0.534	Valid
	Y11	0.468	Tidak Valid
	Y12	0.403	Tidak Valid
	Y13	0.577	Valid
	Y14	0.443	Tidak Valid
	Y15	0.654	Tidak Valid
	Y16	0.467	Tidak Valid
	Y17	0.574	Valid
	Y18	0.563	Valid
	Y19	0.232	Tidak Valid
	Y20	0.428	Tidak Valid
	Z1	0.689	Valid
	Z2	0.606	Valid
	Z3	0.619	Valid
	Z4	0.428	Tidak Valid

<i>Coworker Support</i> (Z)	Z5	0.492	Tidak Valid
	Z6	0.611	Valid
	Z7	0.519	Valid
	Z8	0.492	Tidak Valid
	Z9	0.527	Valid
	Z10	0.591	Valid
	Z11	0.540	Valid
	Z12	0.435	Tidak Valid

Berdasarkan hasil analisis outer loading yang tertera dalam tabel, terdapat beberapa indikator dengan nilai kurang dari 0,50. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kontribusi yang kurang signifikan dalam mengukur variabel yang dimaksud. Untuk memperoleh model yang lebih valid dan reliabel dalam analisis selanjutnya, indikator dengan outer loading di bawah 0,50 perlu dihapus. Berikut adalah hasil setelah penghapusan item-item tersebut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas setelah penghapusan pertama

Variabel	Indikator	Loading Factor	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	X2	0.564	Valid
	X3	0.507	Valid
	X4	0.564	Valid
	X5	0.604	Valid
	X8	0.604	Valid
	X10	0.776	Valid
	X12	0.646	Valid
	X13	0.613	Valid
	X15	0.551	Valid
	X18	0.597	Valid
	X20	0.631	Valid
Organizational Citiznehsip Behavior	Y5	0.604	Valid
	Y7	0.630	Valid

(Y)	Y8	0.747	Valid
	Y9	0.780	Valid
	Y10	0.552	Valid
	Y13	0.643	Valid
	Y17	0.574	Valid
	Y18	0.559	Valid
<i>Coworker Support</i> (Z)	Z1	0.728	Valid
	Z2	0.655	Valid
	Z3	0.603	Valid
	Z6	0.598	Valid
	Z7	0.578	Valid
	Z9	0.552	Valid
	Z10	0.632	Valid
	Z11	0.517	Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel, beberapa item yang tidak memenuhi kriteria validitas telah dihapus. Perlu diingat bahwa penghapusan item tertentu dapat mempengaruhi distribusi varians yang diekstrak, yang berdampak pada nilai Average Variance Extracted (AVE). Dalam perhitungan menggunakan Smart PLS, data item pada tabel tersebut masih belum mencapai ambang batas $AVE > 0,50$. Oleh karena itu, penghapusan item dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan efeknya terhadap model, sehingga indikator yang tersisa akhirnya memenuhi kriteria pengukuran $AVE > 0,50$ sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas setelah penghapusan kedua

Variabel	Indikator	Loading Factor	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	X10	0.775	Valid
	X12	0.760	Valid
	X13	0.649	Valid
	X18	0.666	Valid
	X20	0.735	Valid
	Y5	0.666	Valid

Organizational Citizenship Behavior (Y)	Y8	0.765	Valid
	Y9	0.789	Valid
	Y13	0.668	Valid
	Y15	0.732	Valid
<i>Coworker Support</i> (Z)	Z1	0.759	Valid
	Z3	0.714	Valid
	Z6	0.786	Valid

Berdasarkan hasil pada tabel 4.10, beberapa item telah dihapus agar memenuhi kriteria Average Variance Extracted (AVE) yang $> 0,5$. Semakin besar nilai AVE, semakin baik indikator dalam mencerminkan konstruk yang diukur. Nilai AVE yang lebih dari 0,50 mengindikasikan bahwa Variabel laten dapat menjelaskan lebih dari setengah varians dari indikator-indikator yang mengukurnya, sehingga konstruk tersebut dianggap memiliki validitas konvergen yang memadai.

Tabel 4.11
Average Variance Extraced (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extraced (AVE)</i>
Kecerdasan Emosional (X)	0.517
OCB (Y)	0.527
<i>Coworker Support</i> (Z)	0.568

Berdasarkan data pada tabel, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk variabel kecerdasan emosional mencapai 0,517, *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,527, dan *Coworker Support* sebesar 0,568. Seluruh nilai AVE tersebut melebihi ambang batas 0,50, hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah varians pada setiap konstruk dijelaskan oleh indikator yang digunakan. Dengan demikian, model ini menunjukkan validitas konvergen yang baik. dan kualitas pengukuran yang layak untuk analisis lanjutan.

b) Discriminant Validity

Indikator dapat dianggap memenuhi apabila nilai indikator pada variable yang terikat lebih tinggi daripada variable lainnya dengan melihat nilai *cross loading*. Hasil analisis *discriminant validity* yaitu :

Tabel 4.12
Cross Loading

Item	Kecerdasan Emosional (X)	OCB (Y)	<i>Coworker Support</i> (Y)
X10	0.775	0.448	0.258
X12	0.760	0.602	0.317
X13	0.735	0.313	0.194
X18	0.666	0.314	0.115
X20	0.649	0.407	0.169
Y5	0.504	0.666	0.231
Y8	0.474	0.789	0.528
Y9	0.458	0.765	0.293
Y13	0.401	0.668	0.296
Y15	0.388	0.732	0.441
Z1	0.283	0.359	0.714
Z3	0.234	0.406	0.759
Z6	0.188	0.374	0.786

Sumber : Data diolah peneliti 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai indikator penelitian memiliki nilai *cross loading* yang lebih tinggi pada variabel yang diukurnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa Discriminant Validity telah terpenuhi, karena setiap indikator lebih kuat mengukur variabel yang seharusnya dibandingkan dengan variabel lainnya.

b) *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*

Uji reliabilitas bertujuan memastikan stabilitas serta konsistensi hasil pengukuran dalam penelitian ini. Reliabilitas menilai tingkat ketepatan indikator dalam mengukur suatu konstruk agar menghasilkan data yang tetap sesuai. Uji Realibiltas terdiri dari *Composite Relability dan Cronbach's Alph* dengan kriteria nilai melebihi >0.6, maka variable tersebut dianggap reliabel.

Tabel 4.13
Composite Relability dan Cronbach's Alpha

Vabiabel	<i>Composite Reability</i>	Cronchbach's Alpha	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	0.842	0.773	<i>Reliable</i>
OCB (Y)	0.847	0.774	<i>Reliable</i>
<i>Coworker Support (Z)</i>	0.797	0.618	<i>Reliable</i>

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel, nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha untuk variabel kecerdasan emosional, OCB, dan *Coworker Support* telah melebihi ambang batas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian telah memenuhi persyaratan reliabilitas yang ditetapkan.

4.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah menyelesaikan uji outer model, tahap berikutnya adalah menguji inner model. Inner model berfungsi untuk menguji hipotesis serta menilai besarnya pengaruh antar variabel berdasarkan nilai R-Square (R^2) dan Q-Square (Q^2). Evaluasi terhadap inner model dapat dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Semakin tinggi nilai R-Square, maka semakin baik kemampuan prediktif model tersebut. Selain itu, nilai Q-Square digunakan untuk menilai relevansi prediktif model terhadap data observasi. Jika nilai Q-Square lebih dari 0, maka model memiliki relevansi prediktif yang baik dan dapat

dikatakan memiliki kualitas yang memadai dalam menjelaskan fenomena yang diteliti

Tabel 4.14

R-square

Variabel	<i>R-Square</i>	Presentasi
OCB (Y)	0.484	48.4 %
<i>Coworker Support (Z)</i>	0.099	9.9 %

Berdasarkan analisis R-Square yang disajikan dalam tabel, diketahui bahwa variabel independen, yaitu kecerdasan emosional (X), memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk *Organizational Citizenship Behavior (Y)*, nilai R-Square sebesar 0,484 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjelaskan 48,4% variabilitas dalam OCB, sedangkan 51,6% sisanya berasal dari faktor lain di luar model. Sementara itu, hasil R-Square untuk *Coworker Support* sebesar 0,099 mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional hanya menjelaskan 9,9% variasi *Coworker Support*, dengan 90,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.. Setelah memperoleh nilai R-Square, tahapan selanjutnya adalah menghitung nilai Q-Square dengan memakai rumus berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.484^2)(1 - 0.099^2)$$

$$Q^2 = 0.535$$

Berdasarkan perhitungan Q-Square, model penelitian ini menunjukkan relevansi prediktif sebesar 53,5%, dengan sisa 46,5% variasi dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model. Nilai $Q^2 > 0$ menjelaskan bahwa model mempunyai kemampuan prediktif yang memadai dalam menjelaskan variabel dependen.

4.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat korelasi antar variabel. Dalam uji hipotesis dilakukan pengujian terhadap nilai t-statistic dan *p-value*. Perhitungan analisis melihat nilai $p\text{-value} < 0.05$ dan $T\text{-Statistic} > 1.96$. Dalam uji hipotesis

dilakukan bootstrapping untuk melakukan pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

a) *Direct effect*

Uji *Direct Effect* dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dari hipotesis penelitian, yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pengaruh kecerdasan emosional terhadap dukungan rekan kerja, serta pengaruh *Coworker Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil dari uji pengaruh (*direct effect*) disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.15
Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kecerdasan Emosional (X) > OCB (Y)	0.504	0.513	0.065	7.753	0
Kecerdasan Emosional (X) > <i>Coworker Support</i> (Z)	0.315	0.326	0.113	2.772	0.006
<i>Coworker Support</i> (X) > OCB (Y)	0.347	0.348	0.1	3.474	0.001

Setelah dilakukan analisis, dapat diketahui analisis dari perhitungan uji langsung sebagai berikut:

H1 : Pengaruh Kecerdasan Emosional (X) terhadap *Organizational Citizneship Behavior* (Y)

Berdasarkan uji pengaruh langsung, kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior*, terlihat dari nilai t-statistic sebesar $7,753 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis **H1 diterima**.

H2 : Pengaruh Kecerdasan Emosional (X) terhadap *Coworker Support* (Z)

Berdasarkan uji pengaruh langsung, nilai t-statistic untuk hubungan antara kecerdasan emosional dan *Coworker Support* sebesar $2,772 > 1,96$ serta nilai p sebesar $0,0006 < 0,05$. Hasil ini dapat diartikan adanya pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap *Coworker Support*, sehingga hipotesis **H2 diterima**.

H3: Pengaruh *Coworker Support* (Z) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Berdasarkan hasil analisis *Coworker Support* menunjukkan dampak yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, terlihat dari nilai t-statistic sebesar 3,474 yang lebih tinggi dari ambang batas 1,96 serta p-value sebesar 0,001 yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis **H3 dapat diterima**.

b) *Indirect Effect*

Analisis indirect effect dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dengan peran variabel mediator. Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan peran mediasi dari *Coworker Support*, hasil analisis pada penelitian ini yaitu:

Tabel 4.16
Indirect Effect

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kecerdasan Emosional (X) > OCB (Y)	0.109	0.114	0.054	2.2029	0.042

H4 : Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimediasi oleh *Coworker Support*.

Hasil uji pengaruh tidak langsung dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional berkontribusi secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan peran mediasi dari *Coworker Support*. Perhitungan nilai t-statistic 2.2029 ($>1,96$) dan p-value senilai $0.042 < 0,05$, sehingga hipotesis **H4 diterima**. Temuan ini menunjukkan jika kecerdasan emosional tidak hanya berpengaruh langsung, tetapi juga mampu meningkatkan OCB melalui peran *Coworker Support*.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Varibel penelitian yang telah dianalisis, berikutnya akan dijelaskan hasil penelitian berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Setelah analisis uji hipotesis menggunakan Smart PLS dan metode bootstrapping, diperoleh nilai t-statistic sebesar $7,753 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$ untuk pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di kalangan driver Gojek di Kota Malang. Nilai p yang lebih kecil dari tingkat signifikansi mengindikasikan penerimaan hipotesis 1. Dengan demikian, penelitian ini menjelaskan bahwa peningkatan kecerdasan emosional berasosiasi dengan peningkatan perilaku OCB.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Andhika & Aditya, 2023) penelitian menunjukkan Kecerdasan emosional terbukti memiliki hubungan positif serta signifikan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seseorang, semakin besar kemungkinan individu tersebut menunjukkan perilaku OCB, begitu sebaliknya. Kemudian penelitian oleh (Goller & Dewi, 2020) menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini juga menolak hasil penelitian oleh (Wulandari, 2022) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak menunjukkan

pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Setiap orang mempunyai kecerdasan emosional yang berbeda-beda. Kecerdasan emosional yang dimiliki akan mempengaruhi cara seseorang berperilaku dalam sehari-hari. Kecerdasan emosional seseorang ditunjukkan dengan kemampuan dalam memahami dan mengelola emosinya dengan baik sehingga dapat menjalin hubungan sosial yang positif kepada orang lain. Menurut (Goleman, 1995) seseorang dengan kecerdasan emosional tinggi dapat mengatur emosinya dengan baik dalam lingkungan kerja. Kemampuan ini mendorong mereka untuk tetap positif, menghindari konflik, dan bersikap lebih kooperatif dengan rekan kerja. Hal ini dapat mendorong perilaku seseorang untuk membantu rekan kerja, meningkatkan inisiatif saat bekerja, dan menjalin hubungan positif dengan rekan kerja. Perilaku memahami emosi dan mengelola emosi dijelaskan dalam Q.S al-imron ayat 134 yaitu:

الَّذِينَ يَنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ وَالْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ ۗ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : orang-orang yang selalu berinfaq, baik di waktu lapang maupun sempit, orang-orang yang mengendalikan kemurkaannya, dan orang-orang yang memaafkan (kesalahan) orang lain. Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan.

Profesor Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menyampaikan bahwa menahan amarah bukan sekadar bentuk pengekangan, melainkan keputusan yang penuh kebijaksanaan. Dengan mengendalikan amarah, seseorang bukan hanya bertanggung jawab atas dirinya sendiri, tetapi juga berusaha menjaga harmoni dengan orang-orang di sekitarnya. (Shihab, 2001).

4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Coworker Support*

Berdasarkan analisis uji hipotesis menggunakan Smart PLS dengan metode bootstrapping, pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Coworker Support* pada driver Gojek di Kota Malang menunjukkan nilai t-statistic sebesar $2,772 > 1,96$ dan p-value sebesar $0,006 < 0,05$. Hasil ini mendukung hipotesis H2, yang menyatakan bahwa peningkatan kecerdasan emosional berhubungan dengan peningkatan

dukungan dari rekan kerja. Perlu dicatat bahwa hingga saat ini, penelitian yang secara langsung mengkaji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Coworker Support* masih sangat terbatas.

Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam meningkatkan dukungan rekan kerja (*Coworker Support*) di lingkungan kerja. Mayer & Salovey (1997) juga menjelaskan bahwa Kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk mengembangkan empati dan kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga mendukung terciptanya interaksi positif dengan rekan kerja. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih sensitif terhadap perasaan orang lain, yang pada akhirnya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Selain itu, mereka lebih mudah beradaptasi dalam situasi yang menuntut kerja sama tim, sehingga meningkatkan keterlibatan dan rasa saling mendukung antar rekan kerja. Perilaku *Coworker Support* terdapat dalam Q.S Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah Ayat 2)

Menurut Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah ayat ini menekankan pentingnya keadilan dan sikap tolong-menolong. Meskipun umat Islam mungkin merasa kebencian yang mendalam terhadap musuh yang menghalangi pelaksanaan ajaran agama, mereka tetap dituntut untuk memperlakukan musuh dengan baik, terutama jika kebencian tersebut belum mencapai puncaknya atau disebabkan oleh hal yang lebih ringan. Umat Islam diajarkan untuk mengendalikan diri dan mencapai tingkat toleransi yang lebih tinggi. Mereka memiliki tanggung jawab untuk mengesampingkan kepentingan pribadi serta melupakan luka dan penderitaan di masa lalu agar dapat bersikap adil terhadap semua orang. (Shihab, 2002).

4.3.3 Pengaruh *Coworker Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Setelah analisis uji hipotesis menggunakan Smart PLS dan metode bootstrapping, pengaruh *Coworker Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada driver Gojek di Kota Malang menghasilkan t-statistic yaitu $3,474 > 1,96$ sedangkan p-value sebesar $0,001 < 0,05$. Temuan ini mendukung hipotesis H3, yang menyimpulkan bahwa peningkatan *Coworker Support* secara signifikan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Temuan ini sesuai dengan penelitian oleh (Hamidaton et al., 2023) menjelaskan *Coworker Support* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Naeni, 2021) menunjukkan hasil *Coworker Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini juga menunjukkan hasil berbeda oleh (Wulani & Junaedi, 2020) menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dukungan rekan kerja mencakup tindakan individu dalam membantu kolega melalui berbagai bentuk, seperti dukungan informasi, dukungan emosi, dan dukungan instrumental. Dukungan yang diberikan berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga dapat mendorong munculnya sikap *Organizational Citizenship Behavior*. (Farrell & Finkelstein, 2007). Ketika karyawan merasa mendapat dukungan dari rekan kerja, mereka cenderung memiliki loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi, sehingga mendorong mereka dalam berkontribusi lebih dari sekadar tugas formal dalam pekerja

Perilaku OCB terdapat dalam Q.S Al-Baqarah ayat 195 :

وَأَنْفَقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : “Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuatbaiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (QS Al-Baqoroh : 195).

Profesor Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menerangkan bahwa ayat tersebut juga dapat dimaknai sebagai larangan untuk tidak menafkahkan harta di jalan Allah. Sebab, jika seseorang enggan berbagi, maka ia sebenarnya menjatuhkan dirinya ke dalam kebinasaan. Hal ini karena harta yang tidak dimanfaatkan di jalan Allah pada akhirnya akan habis oleh pemiliknya atau berpindah ke ahli warisnya, sekaligus dapat menjadi penyebab kebinasaan di akhirat. Menyadari pengawasan tersebut mendorong seseorang untuk berusaha berbuat baik dan memperlakukan orang lain dengan lebih baik, bukan sekadar membalas perlakuan yang sama. (Shihab, 2000)

4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimediasi Oleh *Coworker Support*

Berdasarkan analisis uji hipotesis menggunakan Smart PLS dengan metode bootstrapping, ditemukan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Coworker Support* pada driver Gojek di Kota Malang menghasilkan nilai t-statistic sebesar 7,753 >1,96 dan p-value sebesar 0,000 <0,05. Hasil ini mendukung penerimaan hipotesis 4, karena nilai p berada di bawah tingkat signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian, penelitian ini mengungkap bahwa *Coworker Support* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini juga merupakan inovasi, mengingat belum ada studi sebelumnya yang secara khusus menyatakan peran mediasi *Coworker Support* dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kecerdasan emosional telah terbukti memiliki pengaruh positif terhadap OCB, sebagaimana dikemukakan oleh (Mayer & Salovey, 1997) yang menyatakan bahwa seseorang dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengidentifikasi, memahami, serta mengatur emosi baik yang dirasakan sendiri maupun yang dialami oleh orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan & Naeni, 2021) menunjukkan bahwa individu

yang merasa didukung oleh rekan kerja cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang berkontribusi pada peningkatan perilaku OCB. Dengan adanya dukungan rekan kerja, karyawan meningkatkan rasa kebersamaan yang lebih kuat, dan termotivasi untuk melakukan kontribusi tambahan bagi organisasi. Sehingga cenderung menunjukkan perilaku positif di tempat kerja, termasuk OCB.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi secara signifikan oleh kecerdasan emosional. *Driver* Gojek yang memiliki kecerdasan emosional lebih tinggi cenderung lebih sering menampilkan perilaku OCB.
2. Kecerdasan emosional juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Coworker Support*. Hal ini berarti bahwa *driver* Gojek dengan kecerdasan emosional dengan tingkat tinggi cenderung lebih mampu menjalin hubungan kerja yang harmonis, mengekspresikan empati, serta aktif dalam memberikan dan menerima dukungan sosial di lingkungan kerja mereka.
3. *Coworker Support* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya, semakin besar dukungan oleh seorang *driver* dari rekan-rekannya, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku yang bermanfaat bagi organisasi, seperti saling membantu, bekerja sama, dan menjaga hubungan baik di lingkungan kerja.
4. *Coworker Support* berfungsi sebagai variabel mediasi dalam kaitannya dengan kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Driver* Gojek yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung memperoleh lebih banyak dukungan dari rekan kerja, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk lebih aktif dalam menampilkan perilaku ekstra peran yang menguntungkan organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian , maka terdapat beberapa saran dari penulis, antara lain :

1. Bagi *Driver* Gojek

Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan selanjutnya. Manajemen Gojek dapat memberikan pelatihan pengembangan kecerdasan emosional kepada para driver. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan *soft skills*, pelatihan manajemen emosi, serta penguatan nilai-nilai empati dan kerja sama tim dalam komunitas *driver*. Selain itu, penting bagi Gojek untuk menciptakan ekosistem kerja yang mendorong dukungan antar rekan kerja .Dengan meningkatnya kecerdasan emosional, diharapkan para *driver* dapat lebih memahami dan mengelola emosi mereka dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan serta memperlancar hubungan dengan sesama rekan kerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu kekurangan dalam penelitian ini adalah keterbatasan pada cakupan objek penelitian yang hanya berfokus pada driver Gojek di Kota Malang. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya, dapat melaksanakan penelitian pada wilayah atau sektor pekerjaan yang berbeda agar hasil penelitian dapat lebih bersifat general dan memberikan wawasan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika Anggawira, & Aditya Hedrian. (2023). Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Indomarco Adi Prima Padang. *Psyche 165 Journal*, 16(1), 20–25.
- Ardana, Mujati., dan S. (2008). *Perilaku Keorganisasian. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Barza, P., & Arianti, J. (2019). The Effect of Emotional Intelligence, Discipline, Safety and Occupational Health Onorganizational Citizenship Behavior (Ocb) At the Bus Driver Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 496(4), 496–508.
- Batubara, G. S., Abadi.. (2022). Pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening, 1(11), 2483–2496.
- Binod, S., & KiranKumari S. (2024). The Impact of Emotional Intelligence in the Workplace on Productivity. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 13(10), 69–76.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Djarwanto. (1994). *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberty.
- Faizah, D. M. Al. (2022). Pengaruh coworker support dan supervisor support terhadap work engagement melalui meaningful work. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 865–880.
- Farrell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2007). Organizational citizenship behavior and gender: Expectations and attributions for performance. *North American Journal of Psychology*, 9(1), 81–96.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2005). *Working with Emotional Intelligence: Kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goller, I., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmeni Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2810.
- Griffin, R.W & Moorhead, G. (2013). *Organizational Behavior : Managing People and Organizations, Eleven Edition*. South-Western: Cengage Learning.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.

- Hamidaton, U., Ahmad, A., Ismail, A., & Muda, F. L. (2023). Measuring the Impact of Co-Worker Support on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: an Islamic Perspective. *Tiecons (The 10th International Islamic Economic System Conference)*, (2019).
- Isaac Delali, D., Philip Owusu, M., Asamoah Antwi, F., & Swanzy-Krah, P. (2024). Co-worker support and affective commitment during a global crisis: evidence from an emerging economy. *Cogent Business and Management*, 11(1).
- Kebede, M. D., Tiruneh, T. B., & Mengistu, G. A. (2024). Co-workers' Solidarity and Citizenship Behaviors: The Mediating Role of Work Engagement. *Journal of African Business*, 1–24.
- Kurniawan, I. S., & Naeni, H. L. (2021). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap OCB Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Grage Jogja Hotel. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 119–128.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62.
- Lalitaratri, T. (2023). Pengaruh Coaching, Mentoring, dan Coworker Support Terhadap Job Performance Pada Pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *Sinomika Journal*, 2(1), 111–126.
- Lemeshow, S., & Lwanga, S. K. (1991). *Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual*. Geneva: World Health Organization.
- Maryati, T., & Fernando, A. (2018). Peran Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dalam Memediasi Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Cinemaxx Branch Lippo Plaza Yogyakarta. *JBTI : Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 9(2), 158–173.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3–31). Basic Books.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (7th ed.)*. Pearson.
- Novandalina, A., & Budiyono, R. (2022). Dukungan Kerja (Coworker Support) Dan Self Efficacy Terhadap Emotional Stability dan Kinerja. *Jurnal STIE Semarang*, 14(1), 77–88.
- Nur Aziza, L. M. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja Perawat dengan Organizational Citizenship Behaviour sebagai Variabel Intervening Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja Perawat dengan Organizational Citizenship Behaviour, 1, 50–65.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. In *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology* (Vol. 2). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Organ, D. W. (1998). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books. '.
- Patterer, A. S., Kühnel, J., & Korunka, C. (2024). Parallel effects of the need for relatedness: a three-wave panel study on how coworker social support contributes to OCB and depersonalisation. *Work and Stress*, 38(1), 1–23.
- Putri, M. N. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Cabang Jambi Dr Sutomo. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 110-122.
- Ramadhani, R., & Hidayati, U. (2024). *The Role of Colleague Support as an Intervening Variable in the Influence of Leadership Style on OCB at PT Mandala Finance Makassar*. Atlantis Press International BV.
- Refid Ruhibnur. (2023). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) : Teori dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Robbins, S. (2008). *Organizational Behaviour (Perilaku Organisasi)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rodrigues, N., & Rebelo, T. (2021). Unfolding the impact of trait emotional intelligence facets and co-worker trust on task performance. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 23(3), 470–487.
- Sapira, D., Halin, H., & Emilda, E. (2024). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Niat Fraud Orderan pada Mitra Gojek di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 5(1), 1–11.
- Schwartz, S. H. (1999). A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work. *Applied Psychology*, 48(1), 23–47.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.)*. Wiley.
- Shapiro, E. L. (2003). *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shihab, M. Q. (2000). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an (Vol. 1)*. Lentera Hati.
- Shihab, M. Q. (2001). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an (Vol. 2)*. Lentera Hati.
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an (Vol. 3)*. Lentera Hati.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Uno, H. B. (2006). *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Wulandari, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Pmi Kota Yogyakarta), 9(3), 356–363.
- Wulani, F., & Junaedi, M. (2020). Organizational Citizenship Behavior Tenaga Penjual: Peran Kepuasan Kerja, Dukungan Rekan Kerja, dan Leader-Member Exchange. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan. Journal of Theory and Applied Management*, 13(2), 122.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti

Nama Lengkap : Dicky Wahyudi
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 1 Agustus 2001
Alamat : Perum Bumi Ardimulyo Blok S 18, Singosari, Kab.
Malang
Telepon : 081515561075
Email : dickywahyuid@gmail.com

Pendidikan Formal

2016-2019 : SMA Negeri 1 Lawang
2020 – 2025 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

2022 – 2023 : Divisi Inventaris Teater Komedi Kontemporer
2023 – 2024 : Bendahara Umum Teater Komedi Kontemporer

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN DIMEDIASI OLEH *COWORKER SUPPORT*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara (i) yang terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi program Sarjana I pada Universitas Islam negeri Maulana Malik Ibrahim Malang diperlukan data dan informasi untuk melengkapi proses penelitian ini. Maka dari itu, saya Dicky Wahyudi selaku mahasiswa program studi manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Tidak ada jawaban benar dan salah dalam kuesioner ini, namun diharapkan jawaban yang Saudara/i berikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya . Seluruh jawaban Saudara/i akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti. Kami menyediakan Reward bagi beberapa responden yang beruntung.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/ Saudara(i) yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

A. Identitas

1. Nama :
2. No Telepon :
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
4. Jam Kerja (per hari) :

☐ 2 – 4 jam	☐ 8 – 10 jam
☐ 5 – 7 jam	☐ >10 jam
5. Usia :

☐ 20 – 29 tahun
☐ 30 – 39 tahun
☐ >40 tahun

6. Lama Kerja : ☐ 3 bulan – 1 tahun
☐ >1 tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan mengisi pernyataan di bawah dengan memberikan tanda ceklis (...) pada kotak jawaban yang tersedia dan disesuaikan dengan pilihan pribadi masing-masing.

STS	TS	N	S	SS
-----	----	---	---	----

STS = Sangat tidak setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kuesioner Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mudah mengenali perasaan saya saat bekerja					
2.	Saya tidak sadar perasaan emosi memengaruhi perilaku bekerja.					
3.	Saya sulit memahami perubahan emosi.					
4.	saya memahami emosi saat berinteraksi.					
5	Saya dapat mengendalikan emosi saat ada tekanan.					
6.	Saya sering menyesali tindakan saya karena bertindak secara emosional dalam situasi sulit.					
7.	Saya dapat tenang ketika situasi konflik.					
8.	Saya merasa sulit berpikir jernih ketika menghadapi konflik di tempat kerja					

9.	Saya mudah kehilangan motivasi saat mengalami kegagalan					
10.	Saya sering menunda pekerjaan ketika menghadapi tantangan					
11.	Saya berusaha lebih keras untuk hasil lebih baik.					
12.	Saya termotivasi mencapai tujuan meski ada kesulitan.					
13.	Saya kurang peduli jika rekan kerja mengalami masalah.					
14.	Saya sering melihat situasi dari sudut pandang orang lain					
15.	saya mudah memahami perasaan rekan kerja.					
16.	Saya tidak peka terhadap perasaan rekann kerja saya.					
17.	Saya bekerja sama dengan orang lain saat bekerja					
18.	Saya tidak nyaman ketika bekerja sama dengan orang lain.					
19.	Saya mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain di tempat kerja					
20.	Saya sulit menjalin hubungan baik dengan rekan kerja					

Kuesioner Organizational Citizenship Behavior (OCB)

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya kesulitan jika harus membantu rekan kerja					

2.	Saya hanya fokus pada tugas saya tanpa peduli dengan rekan kerja					
3.	Saya membantu rekan kerja saya yang kesulitan					
4.	Saya dengan sukarela menawarkan bantuan kepada rekan kerja					
5	Saya memperhatikan dengan detail saat bekerja					
6.	Saya sering terburu-buru dan kurang teliti dalam menyelesaikan tugas					
7.	Saya sering menunda pekerjaan yang harus diselesaikan.					
8.	Selalu menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.					
9.	Selalu aktif dalam kegiatan yang mengembangkan perusahaan.					
10.	Mematuhi aturan dan kebijakan yang ada di perusahaan					
11.	Saya merasa tidak perlu mengikuti aturan jika itu menghalangi kenyamanan pribadi					
12.	Saya mengabaikan tindakan yang bisa merugikan citra perusahaan, meski saya tahu itu salah.					
13.	Saya sulit menerima kritik atau masukan.					
14.	Saya sering bersikap pesimis terhadap tantangan.					
15.	Saya menjaga semangat positif dalam situasi sulit.					

16.	Saya tetap bersikap profesional meskipun situasi di tempat kerja tidak ideal.					
17.	Mengingatkan rekan kerja jika mereka melakukan kesalahan.					
18.	Saya tidak peduli jika tindakan saya menyulitkan rekan kerja.					
19.	Berusaha untuk tidak membuat masalah dengan rekan kerja					
20.	Saya sering terlibat konflik dengan rekan kerja					

Kuesioner Coworker Support

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Rekan kerja saya memberi dukungan ketika saya mengalami kesulitan.					
2.	Saya merasa rekan kerja tidak peduli dengan masalah yang saya.					
3.	Saya merasa didengarkan oleh rekan kerja ketika saya menghadapi masalah.					
4.	Saya jarang mendapat semangat dari rekan kerja.					
5	Rekan kerja saya memberikan informasi yang saya perlukan untuk menyelesaikan tugas					
6.	Saya merasa mendapatkan panduan dari rekan kerja saat menghadapi masalah					
7.	Rekan kerja jarang berbagi pengetahuan atau pengalaman dengan saya					

8.	Saya merasa rekan kerja tidak membantu saya memahami tugas saya.					
9.	Rekan kerja saya tidak mau berbagi alat atau sumber daya yang saya butuhkan.					
10.	Rekan kerja tidak menawarkan bantuan meskipun saya kesulitan.					
11.	Rekan kerja membantu saya dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam pekerjaan.					
12.	Rekan kerja membantu saya ketika mengalami kesulitan					

Lampiran 3 Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi Responden

1. Distribusi Karakteristik Responden

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	89	89 %
2.	Perempuan	11	11 %
	Jumlah	100	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Jam Kerja Per Hari

No.	Jam Kerja Per Hari	Frekuensi	Presentase
1.	2-4 Jam Kerja	9	9%
2.	5-7 Jam Kerja	34	34 %
3.	8-10 Jam Kerja	51	51 %
4.	> 10 Jam Kerja	6	6 %
	Jumlah	100	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	20 – 30 Tahun	22	22 %
2.	31 – 40 Tahun	46	46 %
3.	>40 Tahun	37	37 %
	Jumlah	100	100 %

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	3 bulan – 1 tahun	38	38 %
2.	>1 tahun	62	62 %
	Jumlah	100	100 %

2. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	X1	0	0%	2	2%	4	4%	44	44%	50	50%	100	4.42
2	X2	2	2%	4	4%	7	7%	42	42%	45	45%	100	4.24
3	X3	2	2%	4	4%	6	6%	54	54%	34	34%	100	4.14
4	X4	0	0%	2	2%	9	9%	43	43%	46	46%	100	4.33
5	X5	0	0%	2	2%	6	6%	41	41%	51	51%	100	4.41
6	X6	4	4%	28	28%	9	9%	33	33%	26	26%	100	3.49
7	X7	2	2%	3	3%	6	6%	49	49%	40	40%	100	4.22
8	X8	1	1%	9	9%	10	10%	50	50%	30	30%	100	3.99
9	X9	2	2%	2	2%	5	5%	68	68%	23	23%	100	4.08
10	X10	1	1%	9	9%	10	10%	58	58%	22	22%	100	3.91
11	X11	0	0%	3	3%	5	5%	45	45%	47	47%	100	4.36
12	X12	0	0%	1	1%	2	2%	40	40%	57	57%	100	4.53

13	X13	1	1%	3	3%	4	4%	58	58%	34	34%	100	4.21
14	X14	0	0%	7	7%	15	15%	45	45%	33	33%	100	4.04
15	X15	0	0%	3	3%	13	13%	42	42%	42	42%	100	4.23
16	X16	2	2%	1	1%	12	12%	49	49%	36	36%	100	4.16
17	X17	1	1%	0	0%	5	5%	47	47%	47	47%	100	4.39
18	X18	0	0%	1	1%	11	11%	52	52%	36	36%	100	4.23
19	X19	0	0%	0	0%	4	4%	44	44%	52	52%	100	4.48
20	X20	0	0%	3	3%	10	10%	54	54%	33	33%	100	4.17

Distribusi Frekuensi Variabel Organizational Citizenship Behavior

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Y1	0	0%	1	1%	7	7%	69	69%	23	23%	100	4.14
2	Y2	3	3%	3	4%	9	9%	60	60%	25	25%	100	4.01
3	Y3	1	1%	2	2%	3	3%	53	53%	41	41%	100	4.31
4	Y4	0	0%	2	2%	6	6%	39	39%	53	53%	100	4.43
5	Y5	0	0%	1	1%	7	7%	47	47%	45	45%	100	4.36
6	Y6	2	2%	3	3%	17	17%	54	54%	24	24%	100	3.95
7	Y7	2	2%	3	3%	8	8%	60	60%	27	27%	100	4.07
8	Y8	0	0%	1	1%	4	4%	42	42%	53	53%	100	4.47
9	Y9	0	0%	4	4%	12	12%	40	40%	44	44%	100	4.24
10	Y10	0	0%	1	1%	2	2%	42	42%	55	55%	100	4.51
11	Y11	0	0%	3	3%	10	10%	48	48%	39	39%	100	4.23
12	Y12	2	2%	5	5%	7	7%	47	47%	39	39%	100	4.16
13	Y13	3	3%	1	1%	5	5%	56	56%	35	35%	100	4.19
14	Y14	2	2%	5	5%	9	9%	59	59%	25	25%	100	4
15	Y15	0	0%	1	1%	3	3%	38	38%	58	58%	100	4.53
16	Y16	0	0%	1	1%	7	7%	38	38%	54	54%	100	4.45
17	Y17	0	0%	0	0%	10	10%	46	46%	44	44%	100	4.34

18	Y18	0	0%	2	2%	3	3%	64	64%	31	31%	100	4.24
19	Y19	2	2%	2	2%	2	2%	44	44%	50	50%	100	4.38
20	Y20	0	0%	5	5%	7	7%	57	57%	31	31%	100	4.14

Distribusi Frekuensi Variabel *Coworker Support*

No.	Item	Skala Numerik										Jumlah	Mean
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Z1	0	0%	0	0%	6	6%	45	45%	49	49%	100	4.43
2	Z2	0	0%	2	2%	7	7%	62	62%	29	29%	100	4.18
3	Z3	0	0%	0	0%	7	7%	42	42%	51	51%	100	4.44
4	Z4	3	3%	3	3%	12	12%	52	52%	30	30%	100	4.03
5	Z5	0	0%	1	1%	1	1%	47	47%	51	51%	100	4.48
6	Z6	0	0%	0	0%	4	4%	42	42%	54	54%	100	4.5
7	Z7	3	3%	4	4%	4	4%	58	58%	31	31%	100	4.1
8	Z8	0	0%	1	1%	5	5%	66	66%	28	28%	100	4.21
9	Z9	0	0%	0	0%	7	7%	58	58%	35	35%	100	4.28
10	Z10	0	0%	0	0%	7	7%	58	58%	35	35%	101	4.28
11	Z11	0	0%	0	0%	4	4%	51	51%	45	45%	100	4.41
12	Z12	0	0%	1	1%	3	3%	38	38%	58	58%	100	4.53

Lampiran 4 Hasil Uji Penelitian

Hasil Uji Validitas setelah penghapusan

Variabel	Indikator	Loading Factor	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	X10	0.775	Valid
	X12	0.760	Valid
	X13	0.649	Valid
	X18	0.666	Valid
	X20	0.735	Valid
Organizational Citiznehsip Behavior (Y)	Y5	0.666	Valid
	Y8	0.765	Valid
	Y9	0.789	Valid
	Y13	0.668	Valid
	Y15	0.732	Valid
<i>Coworker Support</i> (Z)	Z1	0.759	Valid
	Z3	0.714	Valid
	Z6	0.786	Valid

Average Variance Extraced (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extraced (AVE)</i>
Kecerdasan Emosional (X)	0.517
OCB (Y)	0.527
<i>Coworker Support</i> (Z)	0.568

Cross Loading

Item	Kecerdasan Emosional (X)	OCB (Y)	<i>Coworker Support</i> (Y)
X10	0.775	0.448	0.258
X12	0.760	0.602	0.317
X13	0.735	0.313	0.194
X18	0.666	0.314	0.115
X20	0.649	0.407	0.169

Y5	0.504	0.666	0.231
Y8	0.474	0.789	0.528
Y9	0.458	0.765	0.293
Y13	0.401	0.668	0.296
Y15	0.388	0.732	0.441
Z1	0.283	0.359	0.714
Z3	0.234	0.406	0.759
Z6	0.188	0.374	0.786

Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Cronbach's Alpha	Hasil
Kecerdasan Emosional (X)	0.842	0.773	<i>Reliable</i>
OCB (Y)	0.847	0.774	<i>Reliable</i>
<i>Coworker Support (Z)</i>	0.797	0.618	<i>Reliable</i>

R-square

Variabel	<i>R-Square</i>	Persentase
OCB (Y)	0.484	48.4 %
<i>Coworker Support (Z)</i>	0.099	9.9 %

Direct Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kecerdasan Emosional (X) > OCB (Y)	0.504	0.513	0.065	7.753	0

Kecerdasan Emosional (X) > <i>Coworker Support</i> (Z)	0.315	0.326	0.113	2.772	0.006
<i>Coworker Support</i> (X) > OCB (Y)	0.347	0.348	0.1	3.474	0.001

Indirect Effect

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kecerdasan Emosional (X) > OCB (Y)	0.109	0.114	0.054	2.2029	0.042

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 6 Bukti Konsultasi

5/13/25, 11:03 PM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 200501110161
Nama : Dicky Wahyudi
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Ryan Basith Fasih Khan, M.M
Judul Skripsi : **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimediasi oleh *Co-Worker Support* (Studi Pada Driver Gojek di Kota Malang)**

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	25 Juli 2024	Konsultasi judul skripsi dan bab 1	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
2	3 Oktober 2024	Konsultasi revisi bab 1 dan bab 2	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
3	30 Oktober 2024	Konsultasi bab 2	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
4	18 November 2024	konsultasi bab 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
5	13 Januari 2025	Konsultasi pengerjaan Bab 4	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
6	6 Februari 2025	Konsultasi Pengerjaan Bab 4	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
7	10 Februari 2025	Konsultasi Penyebaran Kuesioner Bab 4	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
8	26 Februari 2025	Konsultasi Pengerjaan Bab 4 dan 5	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
9	5 Maret 2025	Konsultasi Pengerjaan Bab 5 dan persetujuan sidang skripsi	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi

Malang, 5 Maret 2025

<https://accessfe.uin-malang.ac.id/print/bimbingan/1360>

1/2

Dosen Pembimbing



Ryan Basith Fasih Khan, M.M

Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Dicky Wahyudi
NIM : 200501110161
Konsentrasi : Manajemen SDM
Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN DIMEDIASI OLEH *COWORKER SUPPORT* (Studi Pada *Driver Gojek* di Kota Malang)**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
24%	22%	13%	10%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Mei 2025

UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M