

**PENGARUH KECERDASAN BUDAYA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN SUPERMARKET
BRAVO CEPU DENGAN MENGGUNAKAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Supermarket BRAVO Cepu)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Strata I pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

**YOGA PRATAMA VANS DANOE
B 100 180 379**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KECERDASAN BUDAYA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN SUPERMARKET
BRAVO CEPU DENGAN MENGGUNAKAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Supermarket BRAVO Cepu)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

YOGA PRATAMA VANS DANOE

B100180379

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

**Dosen
Pembimbing**



Kusdiyanto, S.E., M.Si

NIK. 674

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KECERDASAN BUDAYA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN SUPERMARKET
BRAVO CEPU DENGAN MENGGUNAKAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Supermarket BRAVO Cepu)**

**OLEH
YOGA PRATAMA VANS DANOE
B100180379**

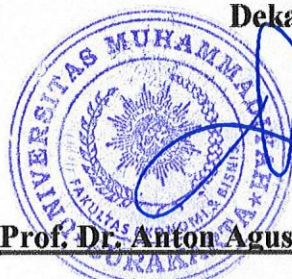
**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 13 Januari 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

- 1. Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si
(Ketua Dewan Penguji)**
- 2. Kusdiyanto, S.E., M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)**
- 3. Zulfa Irawati, S.E., M.Si.
(Anggota II Dewan Penguji)**

(.....)
(.....)
(.....)

Dekan,



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE, MSi

NIK/NIDN : 829/0616087401

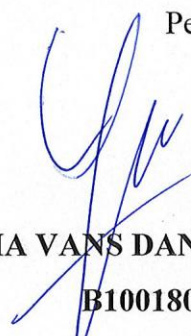
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 10 Februari 2022

Penulis



YOGA PRATAMA VANS DANOE

B100180379

**PENGARUH KECERDASAN BUDAYA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KARYAWAN SUPERMARKET
BRAVO CEPU DENGAN MENGGUNAKAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Karyawan Supermarket BRAVO Cepu)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Budaya dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. Sampel yang terkumpul pada penelitian ini yaitu sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan rumus Hair dimana jumlah indikator dikalikan 5–10. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis SEM-PLS yang perhitungannya dibantu dengan program *software* SmartPLS 3.3. Analisis evaluasi model *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dengan evaluasi *outer model* dan evaluasi *inner model*. Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional juga berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Serta *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis data juga menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: kecerdasan budaya, kecerdasan emosional, kinerja karyawan,
Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Abstract

This study aims to analyze the effect of Cultural Intelligence and Emotional Intelligence on employee performance by using *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) on employees of Supermarket Bravo Cepu. The samples collected in this study were 96 respondents with a sampling technique using *probability sampling*. The number of respondents is determined by using the Hair formula where the number of indicators is multiplied by 5 10. The data analysis technique used the SEM-PLS analysis technique whose calculations were assisted by the SmartPLS 3.3 software program. The evaluation analysis of the *Partial Least Square* (PLS) model was carried out by evaluating the *outer model* and evaluating the *inner model*. The results of the analysis of this study indicate that cultural intelligence and emotional intelligence have a significant positive effect on employee performance. Cultural intelligence and emotional intelligence also have a significant positive effect on *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). And *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) has a significant positive effect on employee performance. The results of data analysis also show that *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mediates the influence of cultural intelligence and emotional intelligence on employee performance.

Keywords: cultural intelligence, emotional intelligence, employee performance,
Organizational Citizenship Behavior

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Nikmah (2021) yang meneliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Studi pada Karyawan PDAM Surakarta) dengan menggunakan analisis evaluasi model Partial Least Square (PLS) dilakukan dengan evaluasi *outer model* dan evaluasi *inner model*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nikmah (2021) adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nikmah (2021) yaitu sampel yang digunakan oleh penelitian Nikmah (2021) adalah Karyawan PDAM Surakarta sedangkan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Karyawan Supermarket Bravo Cepu. Hasil penelitian Nikmah (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang mana hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti dkk. (2020) dan Putra dkk. (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Manusia selain menjadi unsur utama sumber inspirasi dan gerakan suatu organisasi juga menjadi unsur yang paling sulit untuk ditangani. Hal ini dikarenakan setiap manusia memiliki peraturan-peraturan, kebijakan, serta misi yang berbeda-beda yang akan mempengaruhi anggota dalam organisasi tersebut. Setiap organisasi mempunyai harapan akan diberi dukungan dari setiap anggota organisasi tersebut yaitu berupa kinerja yang tinggi sehingga organisasi dapat terus berkembang dalam era persaingan global yang terjadi saat ini (Risma, 2012). Dalam pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kinerja suatu organisasi dimana kinerja organisasi itu sendiri ditentukan oleh kinerja setiap individu atau karyawan. Supaya didapatkan kinerja yang baik pada setiap individu dalam organisasi diperlukan kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Setiap karyawan akan memiliki perbedaan kinerja dikarenakan setiap karyawan tersebut memiliki latar belakang yang beragam yang mana akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan dalam bekerja (Purady, 2019).

Untuk meningkatkan kinerja individu dalam hal ini kinerja karyawan maka perlu diketahui hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam hal ini yaitu kecerdasan budaya. Kecerdasan budaya (CQ) termasuk ke dalam kemampuan setiap individu untuk dapat mengelola situasi dan pengaturan yang beragam secara efektif serta secara budaya. Kecerdasan budaya menjadi faktor yang penting terhadap kinerja dan interaksi antara berbagai industri dan lingkungan (Nafei, 2013). Selain kecerdasan budaya, dalam hal meningkatkan kinerja individu hal lain yang mempengaruhi dan menjadi salah satu nilai yang mendasar dan harus dikembangkan adalah kecerdasan emosional. Dalam lingkungan kerja perilaku manusia menjadi sangat penting dimana sikap perilaku karyawan

dalam pengelolaan emosi terhadap pekerjaannya akan sangat menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. (Setyaningrum dkk., 2016).

Setiap karyawan dalam perusahaan biasanya terdapat perilaku tertentu yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawan serta karyawan yang mematuhi peraturan dan ketentuan organisasi. Meskipun terkadang karyawan menunjukkan perilaku tertentu yang melebihi panggilan tugas dimana perilaku tersebut dapat disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Keberhasilan perusahaan dapat diketahui dari karyawannya yang tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja melainkan juga mau melaksanakan tugas ekstra yang meliputi kemauan untuk melakukan kerjasama, memberi masukan kepada karyawan lain, saling membantu antar karyawan, berperan aktif dalam perusahaan, serta bersedia memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif (Lestari dan Ghaby, 2018). OCB sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan supaya perusahaan dapat berjalan lebih efektif karena karyawan yang memiliki OCB tinggi akan bersedia membantu melaksanakan tugas ekstra diluar tugas pekerjaannya berlaku pula hal sebaliknya (Nikmah, 2021).

Maka dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah karyawan Supermarket Bravo Cepu memiliki keterampilan kecerdasan budaya, kecerdasan emosional, dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan optimal, dan memiliki sikap OCB. Dengan demikian dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Budaya Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Supermarket Bravo Cepu Dengan Menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”.

2. METODE

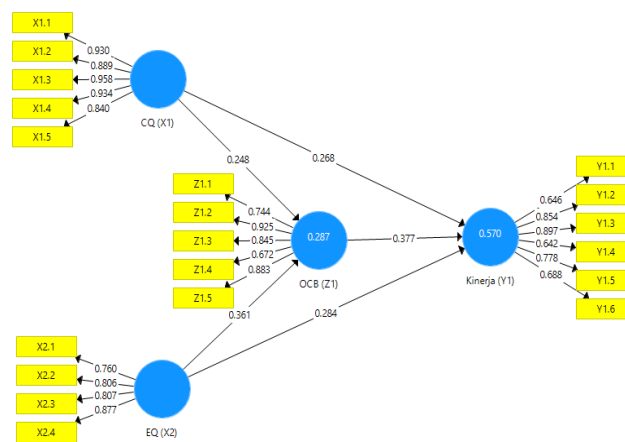
Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, ataupun hal-hal yang menarik yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan suatu wilayah yang terdiri dari subjek atau obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh karyawan Bravo Supermarket Cepu yang berjumlah 162 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi (Sugiyono, 2016). Jenis teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* atau menentukan sampel secara acak. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair dimana didapatkan jumlah sampel sebesar 96 orang. Hasil tersebut didapatkan dari rumus hair dimana jumlah indikator sebanyak 16 buah dikalikan dengan angka 5-10 (dipilih angka 6). Maka jumlah sampel penelitian ini minimal adalah 96 responden karyawan Supermarket Bravo Cepu.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dimana data primer ini merupakan data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari pihak pertama oleh peneliti terkait dengan variable minat yang bertujuan untuk spesifik studi (Henrykaputra, 2018). Penelitian

ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang bersifat kausal dengan menekankan pada penentuan hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2016). Data primer ini didapatkan dengan penyebaran kuisioner langsung pada karyawan Supermarket Bravo Cepu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk pengecekan bahwa *measurement* yang digunakan pada penelitian layak untuk dijadikan sebagai pengukuran (*valid* dan *reliable*). Evaluasi *Outer Model* ini menggunakan uji validitas (*convergent validity* dan *discriminant validity*), uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*), dan uji multikolinearitas. Berikut ini merupakan gambar evaluasi *outer model* menggunakan *SmartPLS 3.0*:



Gambar 1. Outer Model

Uji validitas merupakan uji untuk mengukur valid tidaknya atau sah tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada SEM-PLS terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Indikator dinyatakan valid atau layak secara *convergent validity* apabila nilai *outer loading* > 0,7 serta secara *communality* > 0,5. Berikut ini merupakan tabel *outer loadings*.

Tabel 1. Outer Loadings

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
CQ (X1)	X _{1.1}	0.930	Valid
	X _{1.2}	0.889	Valid
	X _{1.3}	0.958	Valid
	X _{1.4}	0.934	Valid
	X _{1.5}	0.840	Valid
EQ (X2)	X _{2.1}	0.760	Valid
	X _{2.2}	0.806	Valid
	X _{2.3}	0.807	Valid
	X _{2.4}	0.877	Valid
OCB (Z1)	Z _{1.1}	0.744	Valid
	Z _{1.2}	0.925	Valid
	Z _{1.3}	0.845	Valid
	Z _{1.4}	0.672	Valid
	Z _{1.5}	0.883	Valid
Kinerja	Y _{1.1}	0.646	Valid

(Y1)	Y _{1.2}	0.854	<i>Valid</i>
	Y _{1.3}	0.897	<i>Valid</i>
	Y _{1.4}	0.642	<i>Valid</i>
	Y _{1.5}	0.778	<i>Valid</i>
	Y _{1.6}	0.688	<i>Valid</i>

Untuk mengetahui layak atau validnya suatu indikator secara *discriminant validity* dapat dilihat melalui nilai AVE (*Average Variance Extracted*) > 0.5.

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

<i>Construct Reliability and Validity</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
CQ (X₁)	0.830	<i>Valid</i>
EQ (X₂)	0.662	<i>Valid</i>
Kinerja (Y₁)	0.574	<i>Valid</i>
OCB (Z₁)	0.671	<i>Valid</i>

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur apakah suatu kuesioner memiliki tingkat konsistensi apabila kuesioner tersebut digunakan secara berulang yang dilakukan dengan membandingkan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dimana variabel dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* > 0,70.

Tabel 3. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

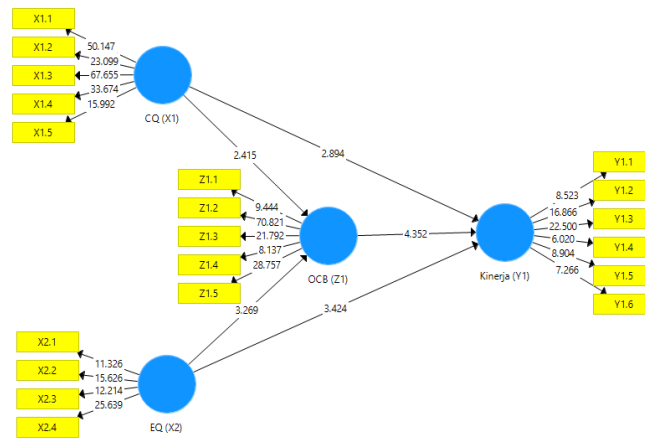
<i>Construct Reliability and Validity</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
CQ (X₁)	0.949	0.961	<i>Reliable</i>
EQ (X₂)	0.831	0.886	<i>Reliable</i>
Kinerja (Y₁)	0.847	0.888	<i>Reliable</i>
OCB (Z₁)	0.879	0.910	<i>Reliable</i>

Apabila nilai VIF < 5 berarti model regresi terbebas dari multikolinearitas atau multicollinearity antar konstruk.

Tabel 4. Nilai *Collinearity Statistics* (VIF)

<i>Inner VIF Values</i>	VIF	Keterangan
CQ (X₁) → OCB (Z₁)	1.395	<i>Non multicollinearity</i>
EQ (X₂) → OCB (Z₁)	1.395	<i>Non multicollinearity</i>
CQ (X₁) → Kinerja (Y₁)	1.481	<i>Non multicollinearity</i>
EQ (X₂) → Kinerja (Y₁)	1.578	<i>Non multicollinearity</i>
OCB (Z₁) → Kinerja (Y₁)	1.403	<i>Non multicollinearity</i>

Evaluasi *inner model* digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas di tiap variabel laten. Evaluasi *inner model* ini menggunakan *Coefficient Determination* (R²), *Prediction relevance* (*Q square*), Uji kebaikan (*Goodness of Fit*), dan Uji Hipotesis (*Direct Effect* dan *Indirect Effect*). Berikut ini merupakan gambar evaluasi *outer model* menggunakan *SmartPLS 3.0*:



Gambar 2. Inner Model

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) diharapkan diantara 0 dan 1. Nilai *R Square* sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, moderat (sedang), dan lemah.

Tabel 5. Nilai *R Square* (R^2)

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>	Keterangan
Kinerja (Y_1)	0.570	0.556	Moderat (sedang)
OCB (Z_1)	0.287	0.272	Lemah

Apabila model tersebut memiliki *predictive relevance* yang akurat terhadap konstruk maka nilai *Q Square* sebesar $Q^2 > 0$. Sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*

$$\begin{aligned}
 Q \text{ Square} &= 1 - [(1 - R_1^2) \times (1 - R_2^2)] & (1) \\
 &= 1 - [(1 - 0.570) \times (1 - 0.287)] \\
 &= 1 - (0.43 \times 0.713) \\
 &= 1 - 0.30659 \\
 &= 0.69341
 \end{aligned}$$

Nilai *Q Square* sebesar $0.69 > 0$ menunjukkan bahwa model penelitian memiliki *predictive relevance*. Uji *Goodness of fit* besaran nilainya antara 0-1 dengan interpretasi yaitu 0-0,25 (GoF kecil); 0,25-0,36 (GoF moderat); dan diatas 0,36 (GoF besar). Nilai GoF ini dapat diketahui melalui nilai *Q Square* dimana telah diketahui sebelumnya bahwa nilai *Q Square* sebesar 0.69 yang menandakan bahwa nilai $GoF > 0,36$ sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran yang dilakukan memiliki kualitas yang besar atau baik. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*). Kriteria analisis *direct effect* yaitu jika nilai probabilitas/signifikansi (*P-Value*) < 0.05 (5%), maka pengaruh yang signifikan dan apabila nilai *P-Values* > 0.05 (5%), maka pengaruh yang tidak signifikan. Apabila nilai *t statistic* > 1.96 maka pengaruh antar variabel signifikan dan apabila nilai *t statistic* < 1.96 maka pengaruh antar variabel tidak signifikan.

Tabel 6. *Direct Effects*

<i>Path Coefficients</i>	<i>Original Sample</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
CQ (X ₁) → Kinerja (Y ₁)	0.268	0.004	Positif, signifikan
EQ (X ₂) → Kinerja (Y ₁)	0.284	0.001	Positif, Signifikan
CQ (X ₁) → OCB (Z ₁)	0.248	0.016	Positif, signifikan
EQ (X ₂) → OCB (Z ₁)	0.361	0.001	Positif, Signifikan
OCB (Z ₁) → Kinerja (Y ₁)	0.377	0.000	Positif, signifikan

Kriteria analisis *indirect effect* yaitu apabila nilai probabilitas/signifikansi (*P-Value*) < 0.05 (5%), maka pengaruh yang signifikan dan jika nilai *P-Values* > 0.05 (5%), maka pengaruh yang tidak signifikan. Apabila nilai *t statistic* > 1.96 maka variable mediasi mampu memediasi pengaruh antar variabel dan apabila nilai *t statistic* < 1.96 maka variable mediasi tidak mampu memediasi pengaruh antar variabel.

Tabel 7. *Indirect Effects*

<i>Specific Indirect Effects</i>	<i>Original Sample</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
CQ (X ₁) → OCB (Z ₁) → Kinerja (Y ₁)	0.093	0.028	Positif, signifikan
EQ (X ₂) → OCB (Z ₁) → Kinerja (Y ₁)	0.136	0.008	Positif, signifikan

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa kecerdasan budaya memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sesuai dengan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effects*) yang menyatakan bahwa memberikan pengaruh positif signifikan yang dibuktikan oleh nilai *original sample* sebesar 0.268 dan nilai *P Values* $0.04 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecerdasan budaya karyawan dalam hal beradaptasi dengan lingkungan dengan budaya yang berbeda maka karyawan tersebut memiliki pencapaian yang baik dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Early dan Ang (2003) dalam penelitian Jyoti dan Kour (2017) yang menyatakan adanya pengaruh kecerdasan budaya atau *culture intelligence* terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Takdir, Syah, & Anindita (2020), Puyod & Chaeroensukmongkol (2019), dan Ratasuk (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan budaya dengan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan budaya yang tinggi maka kinerjanya akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effects*) yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan yang dapat dilihat melalui nilai *original sample* sebesar 0.284 serta nilai *P Values* $0.001 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik karyawan dalam mengelola dan memahami emosi

yang berada dalam diri karyawan tersebut maka karyawan tersebut memiliki pencapaian yang baik dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil analisis ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2013) dalam penelitian Mamangkey, Bernhard, & Irvan (2018) serta penelitian Ula (2020) dan Nurliani, Hadi, & Afi (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sehingga karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka kinerja karyawan juga dapat meningkat dan berlaku pula hal sebaliknya.

Menurut hasil analisis tersebut dapat menunjukkan bahwa kecerdasan budaya memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effects*) yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan yang dapat dilihat melalui nilai *original sample* sebesar 0.248 dan nilai *P Values* sebesar $0.016 < 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi, berperilaku dan berinteraksi dengan orang lain pada lingkungan dengan budaya yang beragam dipastikan juga memiliki perilaku yang sukarela mengerjakan tugas diluar tanggungjawabnya serta mementingkan kepentingan bersama atau perusahaan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Early dan Ang (2003) dalam penelitian Suharli (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada kecerdasan budaya dengan *Organizational Citizenship Behavior* dimana kecerdasan budaya adalah kemampuan individu dalam berpikir, memahami keadaan sekitar, serta berperilaku dalam situasi dengan adanya perbedaan antar budaya. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Popescu, Frantz, Popescu, & Popescu (2018) dan Narayanan & Nirmala (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan budaya atau *culture intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat menunjukkan bahwa kecerdasan budaya memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effects*) yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan yang dapat dilihat melalui nilai *original sample* sebesar 0.361 serta nilai *P Values* $0.001 < 0.05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan semakin baik pula begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2013) dalam Fiftyana dan Sawitri (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi setiap karyawan akan mempengaruhi OCB pada karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra, Prihatini, & Priyono (2020) dan Mubarok, Sedjo, & Prabawati

(2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dimana semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional karyawan maka akan semakin tinggi pula OCB ataupun sebaliknya. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggraini (2017).

Menurut hasil analisis tersebut dapat menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh langsung (*direct effects*) yang menyatakan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan yang dapat dilihat melalui nilai *original sample* sebesar 0.377 dan nilai *P Values* sebesar $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan yang memiliki perilaku yang sukarela mengerjakan tugas diluar tanggungjawabnya serta mementingkan kepentingan bersama atau perusahaan akan memiliki pencapaian yang baik dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2013) dalam Suzana (2017) yang menunjukkan adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sakti, Handoyo, & Wihadanto (2020) dan Lestari & Ghaby (2018) menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut menggambarkan semakin baik perilaku OCB pada karyawan akan mengakibatkan karyawan menunjukkan kinerja terbaiknya.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh tidak langsung (*indirect effects*) yang mana keduanya menunjukkan hasil positif signifikan yang dapat dilihat dari hasil analisis $CQ (X_1) \rightarrow OCB (Z_1) \rightarrow Kinerja (Y_1)$ yang menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0.093 serta nilai *P Values* $0.028 < 0.05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi, berperilaku dan berinteraksi dengan orang lain pada lingkungan dengan budaya yang beragam akan dapat meningkatkan kinerjanya dan dapat membantu pekerjaan orang lain untuk kepentingan bersama ataupun perusahaan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tambe & Meera (2014) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan perusahaan dengan meningkatkan produktivitas serta melakukan adaptasi terhadap adanya perubahan lingkungan. Hal ini membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan sebagai variabel intervening (mediasi) terhadap hubungan antara kecerdasan budaya dengan kinerja karyawan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil analisis pengaruh tidak langsung (*indirect effects*) yang mana keduanya menunjukkan hasil positif signifikan yang dapat dilihat dari hasil analisis EQ (X_2) → OCB (Z_1) → Kinerja (Y_1) yang menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0.136 serta nilai *P Values* $0.008 < 0.05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan mengelola emosional dengan baik akan dapat membantu sesama rekan kerja sehingga akan dapat memicu kinerja yang lebih baik lagi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fatmawati & Indawati (2020) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini membuktikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan sebagai variabel intervening (mediasi) terhadap hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. Kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu.

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah, akan tetapi masih terdapat hal-hal yang masih menjadi keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini antara lain kesulitan mendapat responden dikarenakan kesibukan responden dan sikap acuh responden terhadap kuesioner yang diberikan. Karena kesulitan mendapat responden maka hanya mendapatkan data sebanyak 96 responden sehingga hasil penelitian kurang akurat dan memiliki keterbatasan. Dalam penelitian ini hanya meneliti variabel kecerdasan budaya, kecerdasan emosional, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, sehingga saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu diharapkan penelitian selanjutnya dapat

melakukan pendekatan personal kepada responden sehingga responden tidak acuh terhadap kuesioner yang diberikan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian di tempat yang berbeda dengan skala responden yang lebih besar sehingga data yang didapatkan lebih nyata dan akurat. Diharapkan penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti tentang variabel kecerdasan budaya, kecerdasan emosional, Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan kinerja karyawan. Melainkan juga melakukan penelitian dengan variabel lebih luas seperti motivasi belajar, kepuasan kerja, pemberdayaan kepemimpinan, budaya organisasi, dan kecerdasan sosial (SQ).

DAFTAR PUSTAKA

- Ang, S., Rockstuhl, T., & Tan, M. L. 2014. *Cultural Intelligence and Competencies*,. *Manuscript for International Encyclopedia of Social & Behavioral Sciences (2nd Ed.)*, Cambridge University Press.
- Anggraini, D. N. 2017. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Sari Warna Asli Unit 1 Karanganyar)*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Anvari, R., Irum, S., Ashfaq, M., & Atiyaye, D. M. 2014. The Impact of Leader's Cultural Intelligence on Organizational Commitment. *Asian Social Science*, 10(17), 45–51.
- Arsita, G.N., & Fajrianti. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Adaptabilitas Karyawan Frontline Yang Bekerja Di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 6, 1–20.
- Batilwurik, R.W. 2021. Organizational Citizenship Behavior Sebagai Mediator Variabel Hubungan Antara Komitmen Organisasional dan Kinerja Polisi (Studi Pada Penyidik Reserse dan Kriminal Khusus Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur). *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, 13(1), 83–91.
- Ciarrochi, J., Chan, A. Y., & Bajgar, J. 2001. Measuring Emotional Intelligence in Adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119
- Fatmawati, I.K., & Indawati, N. 2020. Peran Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4):1445–1454.
- Fiftyana, B.S., & Sawitri, D.R. 2018. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 7(1), 397–405.
- Ghozali, I., & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Ed. Ke-2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goleman, D. 1997 *Emotional intelligence Alih Bahasa: Termaya T*. Gramedia Pustaka Utama.
- Henrykaputra, A. 2018. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Kreatif dengan Kecerdasan Budaya sebagai Moderasi*. Universitas Sebelas Maret.
- Ismayani, A. 2020. *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.

- Jyoti, J., & Kour, S. 2017. Factors Affecting Cultural Intelligence And Its Impact On Job Performance: Role Of Cross- Cultural Adjustment, *Experience And Perceived Social Support. Personnel Review*, 46(4)
- Lestari, E.R., & Ghaby, N.K.F. 2018. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123.
- Mamangkey, Lorenzo A G, Bernhard Tewel, and Irvan Trang. 2018. Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), dan Kecerdasan Sosial (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank BRI Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3208–17
- Mubarok, A.F., Sedjo, P., & Prabawati, I.N. 2019. Kecerdasan Emosi dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat. *Jurnal Psikologi*, 12(2), 143–156
- Nafei, Wageeh. 2013. The Impact of Cultural Intelligence on Employee Job Performance: An Empirical Study on King Abdel-Aziz Hospital in Al-Taif Governorate, Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8(1), 26–43.
- Narayanan, B. L., & Nirmala, D. 2016. A Study of Cultural Intelligence of Employees and Its Relationship with Organizational Citizenship Behavior in a Multinational Company. *Journal of Humanities and Social Science*, 53-59
- Nikmah, Khoerun. 2021. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Budaya Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada Karyawan PDAM Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurliani, Hadi Sunaryo., & Afi Rachmat Slamet. 2019. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual, Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Non Medis Rumah Sakit Islam Malang UNISMA). *e-Jurnal Riset Manajemen*, 8(8), 55–65
- Organ, D. W. 2015. Organizational Citizenship Behavior. *In International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (2nd ed.). Elsevier Ltd.
- Popescu, R. N., Frantz, D., Popescu, T., & Popescu, A. M. 2018. Is the Organizational Citizenship Behavior (OCB) a predictor for the Cultural Intelligence (CQ)? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 238, 638–646.
- Purady, Rudiyanto. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis*, 4(3), 204–214.
- Putra, A., Prihatini, D., & Priyono, A. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening. *JEAM*, 19(37), 15–29.
- Puyod, J. V., & Charoensukmongkol, P. 2019. The Contribution Of Cultural Intelligence To The Interaction Involvement And Performance Of Call Center Agents In Cross- Cultural Communication. *Management Research Review*, 42(12), 1400–1422
- Ratasuk, A. 2020. Contribution of Cultural Intelligence to Job Performance of Domestic Hotel Employees in Thailand: The Mediating Roles of communication Effectiveness and Job Stress. *Thammasat Review*, 23(2):170–191.
- Risma, Devi. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan: Penelitian Eksperimen. *Educhild*, 1(1), 86–97.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2013. *Organizational Behavior (15th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Sakti, P., Handoyo, R. D., & Wihadanto, A. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 60– 68.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sarstedt M., Ringle C.M., dan Hair J.F. 2017. Partial Least Square Structural Equation Modeling. Dalam : *Homburg C., Klarmann M., Vomberg A. (eds) Handbook of Marketing Research*. Springer, Cham.
- Setyaningrum, Rani., Utami, H.N., & Ruhana, I. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 211–220.
- Suzana, A. 2017. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : PT. TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika*, 19(1), 42–50.
- Tambe, S., & Meera, S. 2014. A Study of organizational citizenship behaviour (OCB) and Its dimensions : A literature Review. *International Research Journal of Business and Management*, 1(January), 67–73.
- Takdir, S., Syah, T.Y.R., & Anindita, R. 2020. Cultural Intelligence Effect on Job Satisfaction over Employee Performance. *Science, Engineering and Sosial Science Series*, 4(1), 28–33.
- Thomas, D.I., & Anggiani, S. 2018. Kontribusi Cultural Intelligence Terhadap Job Performance yang Dimediasi Job Satisfaction Pada Karyawan Ekspatriat. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, 18(2), 63–70.
- Ula, N.W. 2020. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi PT. IKSG. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(2), 376–384.
- Widodo, A., Sunaryo, H., & Khairul, ABS. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 47–60.