

# Pengaruh Kecerdasan Emosional, Servant Leadership, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior di PT.ABC

Sellya Alma<sup>1)</sup>, Ignatius Ario Sumbogo<sup>2)</sup>

Manajemen, Fakultas Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis  
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

<sup>1)</sup> Email: sellyaalmaa@gmail.com

<sup>2)</sup> Email: Ignatius.sumbogo@kalbis.ac.id

**Abstract:** *The purpose of this study is to establish the relationship between PT.ABC's organizational citizenship behavior and intelligence, servant leadership, and organizational commitment. This is a quantitative study conducted with the use of SPSS Statistics. A total of eighty PT.ABC employees were selected using the approach of purposive sampling. This study's measurement scale is a Likert scale. The measuring instrument is a paper-based and Google Forms-based survey. According to the findings of this study, emotional intelligence has a positive influence on organizational citizenship behavior, servant leadership has a positive influence on organizational citizenship behavior, organizational commitment has a positive influence on organizational citizenship behavior, and emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment all have a positive influence on organizational citizenship behavior simultaneously. The benefits of PT ABC's research will enhance organizational citizenship through emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment.*

**Keywords:** *emotional intelligence, organizational commitment, servant leadership, organizational citizenship behavior*

**Abstrak:** *The purpose of this study was to determine the relationship between behavior and organizational intelligence of PT.ABC, servant leadership, and organizational commitment. This research is a quantitative research conducted using SPSS Statistics. A total of eighty employees of PT. ABC were selected using a purposive sampling approach. The measurement scale of this study is the Likert scale. The measuring tools are paper-based and Google Forms-based surveys. Based on the findings of this study, emotional intelligence has a positive effect on organizational citizenship behavior, servant leadership has a positive effect on organizational citizenship behavior, organizational commitment has a positive effect on organizational citizenship behavior, and emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment all have a positive influence on organizational citizenship behavior simultaneously. The benefits of PT ABC's research will increase organizational citizenship through emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment.*

**Kata Kunci:** *kecerdasan emosional, servant leadership, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior*

## I. PENDAHULUAN

Berbagai upaya telah dilakukan untuk menjamin bahwa sumber daya manusia organisasi dimanfaatkan dengan baik dan efisien. Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan suatu

organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Marciasmo, jika suatu organisasi mencapai tujuannya, organisasi itu berjalan efektif (2017: 134).

Kinerja suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya, khususnya pengelolaan

sumber dayanya. Disiplin karyawan dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk berkembang. Semakin disiplin individu maka semakin besar kemungkinan tercapainya tujuan, visi, dan misi perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. PT. ABC merupakan organisasi yang fokus pada pengembangan sumber daya manusia (SDM). Misi PT.ABC adalah untuk menjamin efektivitas dan aksesibilitas peralatan bongkar muat di lingkungan PT XYZ. PT.ABC didirikan sebagai anak perusahaan PT XYZ BUMN pada tanggal 5 November 2012, dengan XYZ menguasai 99 persen saham dan PT LMN satu persen sisanya. PT ABC mulai mensuplai Jasa Rekayasa Peralatan Pelabuhan berupa Jasa Konsultasi Alat Bongkar Muat dan Jasa Konsultan Pengawas guna mengembangkan karirnya di bidang alat bongkar muat pelabuhan.

Ciri-ciri penting seperti Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan Pelayan, Komitmen Organisasi, dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi dimasukkan ke dalam beberapa area PT. Kerangka pengembangan sumber daya manusia (SDM) ABC (OCB). Keempat variabel tersebut mempengaruhi perkembangan sumber daya manusia.

Karyawan harus mampu mengendalikan emosi mereka di tempat kerja untuk mengenali dan meningkatkan perilaku organisasi, karena ini adalah kerangka utama pengembangan sumber daya manusia.

Perilaku Kewarganegaraan (OCB). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menilai emosi pada diri sendiri dan orang lain, memahami makna emosi, dan secara konsisten mengatur emosi seseorang (Robbin & Judge, 2015: 70). Ni Kadek Dalam sebuah penelitian yang diterbitkan dalam jurnal "Pengaruh Kecerdasan

Emosional dan Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi," Nita Suwandewi dan I Gusti Ayu Manuat Dewi (2016) menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. menggambarkan bahwa karyawan yang cerdas secara emosional cerdas. Tingkat emosi yang tinggi di tempat kerja akan menimbulkan apresiasi terhadap organisasi yang luar biasa. Selain itu, penelitian tahun 2016 oleh Kanimozhi Narayanan berjudul "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi" mengungkapkan pengaruh yang baik terhadap organisasi. Sumber daya manusia (SDM) di PT ABC juga khawatir dengan variabel kepemimpinan, selain kecerdasan emosional. Gary Yukl (2015: 3) mengutip Darth dan Palus yang mengatakan, "Kepemimpinan adalah proses mengetahui apa yang orang lakukan bersama agar mereka memahami dan berkeinginan untuk melakukannya." Menurut Katzh dan Kahn dalam Cepi Priatna (2015: 30), "kepemimpinan adalah peningkatan pengaruh secara progresif sesuai dengan standar prosedur operasional perusahaan". Setiap pemimpin akan memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda, salah satunya adalah kepemimpinan yang melayani, atau kemampuan untuk memberikan layanan terbaik dalam hal memimpin untuk mengembangkan orang-orang organisasi. Menurut Sendjaya (2015, hal. 7), pemimpin pelayan, di sisi lain, menganggap diri mereka sebagai pelayan. Ungkapan pelayan berasal dari kata Yunani oikonomia, yang diterjemahkan menjadi "manajer rumah". Sebagai manajer rumah, Anda bertanggung jawab untuk mengelola urusan keuangan rumah tangga. Sebagai indikasi perilaku khas.

Seorang pemimpin yang melayani tidak hanya bertanggung jawab kepada orang yang dilayaninya, tetapi juga kepada orang lain (Sendjaya, 2015, hlm.32). Dalam Rakasiwi & Rahyuti (2017), Haider dkk. menunjukkan bahwa pemimpin tanpa pamrih tidak hanya menginspirasi tetapi juga menghasilkan kepercayaan. Dalam penelitian sebelumnya oleh Sedarmayanti dan Lindawati (2015) berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan, Komitmen Organisasi, dan Tujuan Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) di Rumah Sakit Immanuel Bandung,” kepemimpinan pelayan ditemukan memiliki dampak yang substansial terhadap OCB.

Sehingga semakin kuat servant leadership, maka organizational citizenship behavior di Rumah Sakit Immanuel Bandung akan mengalami peningkatan. Selain itu juga penelitian terdahulu jurnal yang dibuat oleh Wiwiek Harwiki (2016) yaitu “The Impact of servant leadership on organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior (OCB) and employee performance in women cooperative” yang dimana servant leadership berdampak kepada organization culture, organizational commitment, organizational citizenship behavior (OCB) and employee performance in women cooperative.

Dalam mewujudkan serta meningkatkan perilaku organizational citizenship behavior selain kecerdasan emosional, dan layanan kepemimpinan (servant leadership), komitmen organisasi juga bagi andalan bidang fokus pengembangan sumber daya manusia di PT ABC. Komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen

yang tinggi terhadap organisasi, dapat dikenali dengan ciri-ciri antara lain kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi sangat penting dalam hal keberlangsungan suatu organisasi, maka dari itu apabila pegawai dalam organisasi dapat berkomitmen, maka keberhasilan dan tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi dapat memberikan hasil yang maksimal. Luthans (2011:147) dalam Kaswan (2015:152), mendefinisikan komitmen Organisasi sebagai: “(1) a strong desire to remain a member of a particular organization; (2) a willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization; and (3) a definite belief in, and acceptance of, the values and goals of the Organization.”

Dengan demikian, komitmen organisasi mengandung makna:

1. keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu,
2. kesediaan untuk bekerja keras sesuai dengan tuntutan organisasi, dan
3. seperangkat keyakinan dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Artikel “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kewarganegaraan Organisasi dan Kinerja Karyawan” oleh Erwin Sri Rahayu (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap perilaku kewargaan organisasi. Mohammad Alzayed, junaimah Jauhard, dan Zurina Mohaidin menulis jurnal “Pengaruh Mediasi Komitmen Organisasi Afektif dalam Hubungan Keadilan Organisasi dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi: Model Konseptual” (2017).

Tabel 0.1 Kehadiran Karyawan PT.ABC

N O	KETERANGAN	TAHUN		
		2017	2018	2019
1	Sakit	14	1	16
2	Ijin	9	7	8
3	Alpha	9	1	11
4	Pulang cepat	16	1	18
5	Terlambat	28	2	27
6	Mengundurkan diri	8	9	10

Sumber: HRD PT.ABC (2017, 2018,2019)

Berdasarkan statistik pada tabel 1.1, antara tahun 2017 dan 2019, pengalaman karyawan menurun dan bertambah. Jumlah karyawan meningkat setiap tahun dari 2017 hingga 2019, dengan penurunan pada 2018 dan peningkatan pada 2019. Dari 2017 hingga 2019, jumlah karyawan Alpha meningkat setiap tahun. Kemudian karyawan yang

Setiap tahun dari 2017 hingga 2019, pengembalian tumbuh. Setiap tahun, jumlah karyawan meningkat, yang secara otomatis akan mengurangi dedikasi karyawan. Untuk mengurangi pergantian karyawan, bisnis harus mempertahankan tenaga kerja mereka.

Variabel independen yang mengarah pada pertumbuhan sumber daya manusia adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Lisa E. Baranik (2015) mendefinisikan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai perilaku kinerja yang tidak ditemukan dalam deskripsi pekerjaan karyawan formal yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis organisasi, yang berarti OCB adalah perilaku kinerja yang tidak ditemukan dalam deskripsi pekerjaan karyawan formal yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis

organisasi. Pentingnya OCB bagi kemajuan personel dan kelangsungan keberadaan perusahaan mengamankan perluasan dan peningkatan OCB. Pemimpin organisasi harus memberi contoh dan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan OCB. Variabel internal dan eksternal berdampak pada kuat atau rendahnya Organizational Citizenship Behavior pada karyawan. Menurut beberapa penilaian, kebahagiaan kerja, dedikasi organisasi, dan kepemimpinan adalah beberapa elemen eksternal yang mempengaruhi keterlibatan karyawan. Untuk sementara, salah satu faktor internal yang paling penting adalah disposisi optimis karyawan. Kepribadian merupakan sumber afek seseorang (Sumiyarsih, dkk, 2012).

Tabel 0.2 Data Kinerja Karyawan Tahun 2019

No	Bulan	Karyawan Mendapat SP	Karyawan Tidak Target
1	Triwulan 1	4 Orang	12 Orang
2	Triwulan 2	7 Orang	15 Orang
3	Triwulan 3	8 Orang	20 Orang
4	Triwulan 4	12 Orang	23 Orang

Sumber: Database- Human Resource Departemen

Berdasarkan Tabel 1.2, terjadi peningkatan jumlah pegawai yang terlambat, pegawai yang menerima surat teguran (SP) karena melanggar standar bisnis, dan pegawai yang tidak dapat mencapai target tahunan.

Berbagai investigasi, seperti temuan Indriani dan Sari (2017), Ibrahim (2013), Yasaf dan Punia (2005), dan lain-lain, memunculkan masalah yang sebanding dengan yang ditangani sebelumnya (2016). Temuan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki

pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap corporate citizenship behavior (OCB). Selain itu, hasil penelitian Mira dan Margareta (2012), Sedarmayanti dan Kuswanto (2015), Al-amri, dkk. mendukung kesimpulan ini (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB). Vipraprastha dkk. (2018), Widiastuti dan Suaris (2017), Bakan dkk (2013). Temuan menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional (OCB).

Mengingat latar belakang sebelumnya dan keadaan saat ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memanfaatkan judul yang ditawarkan. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Servant Leadership dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT.ABC”.

## II. METODE PENELITIAN

### A. KECERDASAN EMOSIONAL

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa, Golman (2015: 13). Menurut Uno (2009: 68) menjelaskan bahwa, kecerdasan emosional dan keterampilan- keterampilan dalam mengatur emosi yang menyediakan kemampuan untuk menyeimbangkan emosi sehingga dapat

memaksimalkan kebahagiaan hidup jangka panjang.

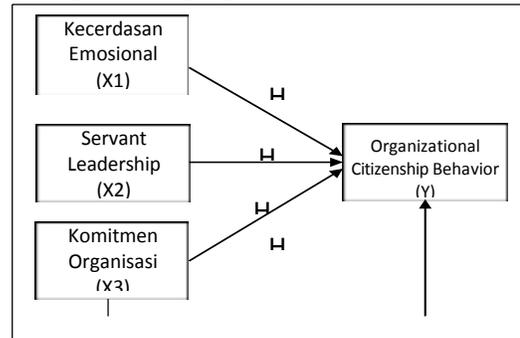
### B. SERVANT LEADERSHIP

Menurut Robbins dan Judge (2015:267), kepemimpinan yang melayani adalah tipe kepemimpinan yang mengutamakan pertumbuhan dan perkembangan pengikut di atas kepentingan pemimpin itu sendiri. Carnegie (2015:2) menggambarkan kepemimpinan yang melayani sebagai pemimpin yang membantu orang-orang atau bawahannya sebagai lawan dari sebaliknya. Pelanggan dilayani oleh orang-orang di tingkat terendah.

### C. KOMITMEN ORGANISASI

Menurut Priansa (2014:234), komitmen organisasi didefinisikan sebagai loyalitas karyawan terhadap organisasi, dan mencapai keterlibatan yang tinggi adalah tujuannya. Menurut Allen dan Meyer dalam Darmawan, ada tiga elemen komitmen organisasi: afektif, berkelanjutan, dan komitmen normatif (2013:169). Komitmen organisasi adalah sikap yang menunjukkan dedikasi karyawan terhadap organisasi, serta proses berkelanjutan dari anggota organisasi memberikan perhatiannya terhadap perkembangan dan kemajuan organisasi (Luthans, 2012: 249).

### E. MODEL KONSEPTUAL PENELITIAN



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian

Dari uraian di atas, hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. H1 variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior di PT.ABC.
2. H2 variabel servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior di PT.ABC.
3. H3 variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior di PT.ABC.
4. H4 variabel kecerdasan emosional, servant leadership, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior di PT.ABC.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas

Memeriksa nilai r tabel berfungsi sebagai pemeriksaan validasi. Dalam penelitian ini nilai r tabel adalah 0,361 dan jumlah data responden (n) adalah 30 = 30. Dengan demikian dikatakan valid jika total Korelasi Item-Total lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,361.

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected total item	Keterangan
Kecerdasan emosional	11	11	Valid
<i>Servant leadership</i>	9	19	Valid
Komitmen organisasi	6	6	Valid
<i>Organizational citizenship behavior</i>	11	11	Valid

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa variabel yang diteliti valid karena semua variabel memiliki nilai diatas >0,361.

#### B. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini akan dilakukan uji reliabilitas tambahan untuk setiap variabel pada data kuisioner yang diisi oleh tiga puluh responden. Penulis penelitian ini mengevaluasi reliabilitas data menggunakan Cronbach's Alpha.

Tabel 3 Uji Reliabilitas

No	Variabel Koefisien	Cronbach Alpha	N Item	Keterangan
1	Kecerdasan	0,966	10	Reliabel
2	<i>Servant</i>	0,960	10	Reliabel
3	Komitmen	0,954	10	Reliabel
4	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	0,969	10	Reliabel

Variabel perilaku kewargaan organisasi (Y) dengan nilai 0,969 memiliki koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variabel kecerdasan emosional (X1) dengan nilai 0,966 variabel kepemimpinan pelayan (X2) dengan nilai 0,960, dan variabel komitmen organisasi (X3) dengan nilai 0,954. Kemudian, total variabel dinyatakan reliabel.

#### C. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Tabel 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35343365
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.045
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.079
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Tabel 4 menampilkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel; diperoleh nilai Asymp. Sig two-tailed dari 0,079 Karena nilai Asymp untuk data lebih dari 0,05 ( $0,079 > 0,05$ ), kita dapat menyimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kepemimpinan pelayan, komitmen organisasi, dan perilaku kewargaan organisasi dalam transaksi berdistribusi normal.

## 2. Uji MultiKolonieritas

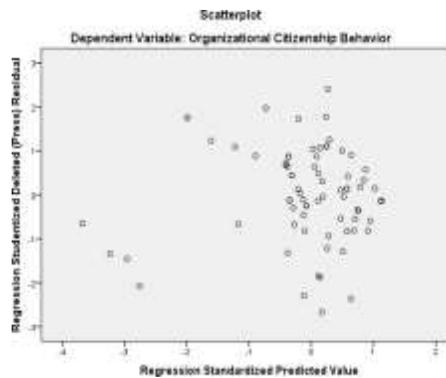
Tabel 5 Uji Multikolonieritas

Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kecerdasan	206	4.866
<i>Servant</i>	220	4.547

Nilai tolerabilitas masing-masing variabel independen tercantum pada Tabel 5. Nilai komitmen organisasi (X3), kecerdasan emosional (X1), dan kepemimpinan pelayan (X2) berturut-turut adalah 0,41, 0,206, dan 0,220. Output VIF adalah kecerdasan emosional (X1), kepemimpinan yang melayani (X2), dan komitmen organisasi (X3). Tidak terdapat multikolonieritas antara kedua variabel bebas, karena nilai toleransinya lebih dari 0,10 dan nilai VIF-nya kurang dari 10, menunjukkan bahwa keduanya tidak kolinear.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Uji heteroskedastisitas



Tujuan mengevaluasi asumsi standar heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah varians dari data residual sama dengan homoskedastisitas dan apakah varians ini dikenal sebagai heteroskedastisitas. Kami menginginkan model regresi berbasis homoskedastisitas. Dengan mengevaluasi scatterplot, yaitu jika plot titik-titik tersebar secara acak dan tidak mengelompok, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

**D. Uji Regresi Linier Berganda**

Tabel 7 Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2,227 + 0,464X_1 + 0,435X_2 + 0,272X_3 + e$$

Ketika variabel independen kecerdasan emosional (X1), kepemimpinan pelayan (X2), dan komitmen organisasi (X3) tidak berubah, perpotongan garis regresi dan sumbu Y mencerminkan perilaku kewargaan organisasi di PT.ABC. Koefisien regresi positif untuk kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi menunjukkan bahwa ketika X meningkat, begitu pula Y, atau perilaku kewargaan organisasi. Uji Analisis Uji Determinasi

Tabel 8 Uji Analisis Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 <sup>a</sup>	.891	.887	3.164

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, *Servant Leadership*, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 8 menunjukkan bahwa kontribusi perilaku corporate citizenship dapat diwakili oleh tiga variabel independen yaitu komitmen organisasi, kepemimpinan pelayan, dan kecerdasan emosional. Akibatnya, 11,3% sisanya dicatat oleh karakteristik yang tidak diperiksa dalam penelitian ini..

**E. Uji Hipotesis**

1. Uji t (parsial)

Tabel 9 uji t

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	1,252	,214
	X1_total	5,704	,000
	X2_total	4,462	,000
	X3_total	2,830	,006

Berdasarkan Tabel 9, masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh yang signifikan dan menguntungkan secara statistik terhadap perilaku kewargaan organisasi.

2. Uji f (simultan)

Tabel 10 uji f

	B	t	Sig.
1 (Constant)	2.227	1.252	.214
Kecerdasan	.464	5.704	.000
Servant .	435	4.462	.000
Komitmen	.272	2.830	.006

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai probabilitas sig 0,000 menunjukkan bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 sehingga model diterima dan dapat dinyatakan bahwa komitmen organisasi, kepemimpinan pelayan, dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kewargaan organisasi. perilaku.

**IV. SIMPULAN**

Tujuan dari kesimpulan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepemimpinan pelayan, dan kewarganegaraan perusahaan terhadap employee engagement.

PT.ABC. Dari temuan penelitian debat, kesimpulan berikut dapat ditarik: Variabel kecerdasan emosional mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan kepemimpinan yang melayani. Perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh variabel komitmen organisasional. Kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi merupakan penentu perilaku kewargaan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi di PT.ABC, maka dapat dilakukan rekomendasi sebagai berikut:

1. perusahaan dapat meningkatkan perilaku karyawan dengan menciptakan budaya organisasi yang positif dimana karyawan mengembangkan kecerdasan emosional dan mampu mengontrol emosinya dengan baik, merasa diperhatikan oleh perusahaan, memiliki kesempatan untuk mengembangkan kreativitasnya, dan terdorong untuk berprestasi di bidangnya. nafsu.
2. Jika manajemen perusahaan ingin mendengar saran dari bawahannya, mereka harus lebih menghargai karyawannya dengan memuji prestasi mereka.
3. Perusahaan harus memiliki keyakinan pada kemampuan karyawan mereka untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di masa depan agar karyawan merasa disertakan dan dihargai.
4. memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menduduki jabatan fungsi strategis; melibatkan karyawan dalam kegiatan organisasi; mengawasi karyawan secara teratur untuk

memastikan kepatuhan terhadap kebijakan organisasi; menumbuhkan budaya perusahaan yang positif sehingga karyawan merasa dihargai oleh atasannya; dan meningkatkan perilaku karyawan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdurrahmat Fathoni, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Rieneka Cipta, 2013.
- Edy Sutrisno, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta
- Martoyo, Susilo. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE. Yogyakarta.
- Putranto, D. I. (2012). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Kimia Farma Plant Semarang. Semarang: Diponegoro Journal of Social and Politic.
- Rivai, V. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi ke 6. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbin & Judge. 2015. Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Sofyandi, H. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia/Herman Sofyandi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. (2015). Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sedarmayanti. (2014). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Jakarta: Mandar Maju.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.