

Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan: Dimediasi *Organizational Citizenship Behavior*

Yusrizal Husni Khatami, Alfato Yusnar Kharismasyah*, Akhmad Darmawan, Rifka Utami Arofah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

*alfatoyusnarkharismasyah@ump.ac.id

ABSTRACT

This study aims to test the effect of Competence and Emotional Intelligence on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as a mediating variable. The population in this study were Shopee Express employees in Bobotsari. This research applies a quantitative approach method. The sample used was 102 employees and respondents were obtained using non-probability sampling with saturated sampling techniques. The type of data in this research is primary data and the instrument used in data collection is a questionnaire with a 5-point Likert scale measurement. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) with Smart PLS software version 3.2.9. The research results show that Competence has no significant effect on Employee Performance, Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance, Competence has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior, Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior, Organizational Citizenship Behavior has a positive and significant effect on Employee Performance, and Organizational Citizenship Behavior mediates the effect of Competence and Emotional Intelligence on Employee Performance.

Keywords: *Competence, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel mediasi. Populasi pada penelitian ini merupakan karyawan Shopee Express di Bobotsari. Penelitian ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 102 karyawan dan responden diperoleh dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Jenis data pada penelitian ini merupakan data primer dan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan pengukuran skala Likert 5 poin. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Smart PLS versi 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* memediasi pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Kata kunci: Kompetensi, Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Banyak orang masih beranggapan bahwa industri hanyalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh manusia dalam mengubah bahan mentah menjadi setengah jadi atau jadi. Faktanya proses industri ini mencakup semua tindakan manusia dalam kegiatan tertentu yang bersifat komersial dan produktif, meskipun sebenarnya pengertian industri relatif luas. Selain berupa barang (manufaktur), produk industri juga dapat berbentuk jasa. Sektor jasa adalah sektor yang menawarkan layanan langsung kepada publik (pelanggan) serta layanan untuk mendukung atau membantu operasi industri lainnya (Gamedia.com, 2021 diakses pada 11 Desember 2024).

Sektor jasa memiliki potensi sangat besar untuk mendorong perluasan ekonomi Indonesia. Industri ini berpotensi meningkatkan PDB (Produk Domestik Bruto) Negara, menyediakan lapangan kerja, dan mengurangi kemiskinan. Melalui berbagai bisnis jasa, termasuk pariwisata, logistik, dan transportasi, industri ini berpotensi menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Namun, pertumbuhan sektor industri jasa ini masih dibayangi oleh sejumlah tantangan, terutama karena kebijakan dan regulasi yang membatasi perkembangan industri dan ketidakpastian hukum menjadi penghambat bagi investor serta pengusaha untuk berinvestasi atau memperluas bisnis dalam sektor jasa. Upaya untuk meningkatkan daya saing telah menjadi fokus pemerintah dengan berbagai reformasi perizinan dan desain kebijakan yang lebih mendukung bagi industri jasa (ugm.ac.id/id/berita, 2016 diakses pada 19 Desember 2024).

Pemerintah Indonesia telah membantu pertumbuhan industri dalam negeri dengan mempromosikan dan melaksanakan rencana industrialisasi. Hal ini telah menyebabkan perluasan sektor industri Indonesia dan munculnya sektor jasa, yang mencakup kebutuhan akan layanan pengiriman barang (sdsexpress.co.id, 2024 diakses pada 8 Desember 2024). Saat ini, terdapat banyak perusahaan ekspedisi antar barang yang beroperasi di Indonesia dengan menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman jual beli barang, seperti pengiriman reguler, ekspres, udara, dan laut. Salah satu perusahaan ekspedisi di tengah perkembangan *e-commerce* yang pesat adalah Shopee Express atau bisa dikenal SPX Express, yang merupakan perusahaan ekspedisi layanan pengiriman milik Shopee. SPX Express diketahui memiliki fasilitas pengiriman yang cepat dan andal dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang dengan efisien dan tepat waktu (digifolium.com, 2024 diakses pada 8 Desember 2024).

Menurut katadata.co.id (2024), transaksi Shopee meningkat sebanyak 2,8 miliar total paket dan pendapatan dari layanan melonjak bernilai 29,4% pada kuartal ketiga (Juli-September). Menyoroti peningkatan volume pengiriman paket, layanan logistik perusahaan *e-commerce* ini yaitu SPX Express dinilai sudah setara atau

bahkan lebih banyak dibandingkan dengan perusahaan ekspedisi lainnya. Hal ini menunjukkan SPX Express telah menjadi peran penting dalam industri jasa, menunjang pertumbuhan transaksi Shopee dengan efisien yang tinggi (katadata.co.id, 2024 diakses pada 9 Desember 2024).

Kesuksesan Shopee Express adalah hasil dari struktur organisasi yang efektif. Perusahaan ini mampu mencapai tujuannya dengan baik berkat divisi dan kinerja orang-orang pada tugasnya yang saling terkait (Baktir & Wahjono, 2024). Keberhasilan dalam mempertahankan nilai atau memberikan layanan fasilitas SPX Express memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas, salah satunya adalah faktor kinerja karyawan.

Tabel 1. Data Produktivitas Shopee Express Hub Bobotsari periode Januari – Agustus 2024

Sumber: Shopee Express Bobotsari, September 2024

Bulan	Rata-rata Produktivitas Karyawan	Target	Achievement
Januari	176	181	97,26%
Februari	186	182	100%
Maret	198	190	100%
April	196	174	100%
Mei	187	186	100%
Juni	194	194	100%
Juli	177	211	83,82%
Agustus	181	189	95,64%

Dari tabel 1 dapat diketahui data rata-rata produktivitas karyawan pada bulan Januari hingga Agustus 2024, data tersebut memberitahukan bahwa pada bulan awal Januari tidak tercapainya target pengantaran paket dengan nilai *achievement* 97,26% namun pada bulan setelahnya terjadi peningkatan dengan tercapai target selama bulan Februari hingga bulan Juni dengan nilai *achievement* 100%. Akan tetapi pada bulan Juli terjadi penurunan target pengantaran dengan nilai *achievement* 83,82% dan pada bulan Agustus dengan nilai *achievement* 95,64% tidak tercapainya target pengantaran paket oleh karyawan Shopee Express Bobotsari. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam kinerja karyawan karena terjadi penurunan dan kegagalan mempertahankan capaian target perusahaan selama proses penerimaan barang dan pengiriman barang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan yaitu kompetensi. Ketidakmampuan organisasi dalam memperhatikan keterampilan dan pengetahuan karyawan akan mengakibatkan pencapaian kinerja lebih rendah (Maulana, 2020). Fenomena perusahaan ekspedisi yang merekrut karyawan tanpa memperhatikan kompetensi sering kali menimbulkan berbagai macam permasalahan

dalam pencapaian target perusahaan. Beberapa diantaranya adalah seluruh karyawan diharuskan memiliki keterampilan mengemudi kendaraan bermotor dan syarat wajibnya memiliki surat izin mengemudi akan tetapi masih terdapat perusahaan ekspedisi yang menyepelekan hal tersebut. Selain itu, masalah teknis dengan aplikasi atau sistem proses paket dalam penerimaan barang atau pengiriman barang Shopee Express dapat mengganggu kinerja karyawan. Oleh karena itu, pekerja yang kompeten dituntut untuk mampu mengatasi permasalahan tersebut dengan cara berupaya meningkatkan kompetensinya agar kinerja pekerja dapat meningkat. Peneliti telah merangkum hasil penelitian hubungan antara Kompetensi dengan Kinerja Karyawan. Penelitian oleh As'ad, (2021), Humaira et al., (2020), Irmayanti et al., (2020), Maulana, (2020), Nuryadin et al., (2022), dan Safira & Rozak, (2020) mengemukakan Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Sebaliknya temuan oleh Hidayat, (2021) dan Elkhori & Budiarto, (2024) mengutarakan bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Aspek lain yang dapat membantu karyawan berkinerja lebih baik dan memenuhi tujuan perusahaan adalah kecerdasan emosional (Maghfiroh et al., 2023). Kebijakan perusahaan dalam menerapkan target kepada karyawan tergantung dari kemampuan karyawan tersebut. Kemampuan kecerdasan emosional karyawan untuk mengenali dan memahami emosi menjadi dorongan pribadi sebagai peningkatan kinerja karyawan. Kecerdasan emosional menjadi kemampuan karyawan untuk komunikasi yang jelas, memelihara hubungan baik dengan rekan kerja, dan komunikasi efektif dalam tim kerja serta interaksi dengan pelanggan. Dengan demikian, sesuai dari penelitian terdahulu oleh Girsang & Syahrial, (2021), Prasetyo & Marlina, (2021), Sambuaga & Wulantika, (2024), Sari et al., (2020), dan Maghfiroh et al., (2023) menyampaikan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Akan tetapi, berdasarkan wawancara dengan beberapa responden diungkapkan masih terdapat tantangan bagi karyawan dalam industri ini, yaitu hubungan rekan kerja dan atasan dalam hal ini seperti kurangnya memahami atau mengelola emosi dapat menyebabkan konflik atau ketidaksesuaian dalam tim. Adapun hal lainnya karyawan beradaptasi dalam kerja atau pengelolaan emosi pada saat menghadapi cuaca saat musim kemarau dengan terik matahari di siang hari atau menghadapi curah hujan tinggi pada musim hujan sehingga membuat keterlambatan dalam pengiriman yang mengakibatkan tidak sesuai estimasi waktu pengiriman paket. Permasalahan lain dalam komunikasi, seorang karyawan yang bertemu atau berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan harus dapat mengontrol emosi, mengatur suasana hati, dan memiliki kemampuan menjaga integritas perusahaan. Permasalahan tersebut perlu dihadapi oleh karyawan dengan tenang sehingga karyawan perlu memiliki kecerdasan emosional yang baik. Permasalahan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan didukung oleh adanya perbedaan hasil penelitian dimana penelitian dari Borman & Westi, (2021) dan Angelica et al., (2020)

menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan penjabaran sebelumnya menjelaskan terdapat inkonsistensi korelasi antara pengaruh faktor Kompetensi dengan Kecerdasan Emosional karyawan, akibatnya Kinerja Karyawan tidak stabil. Dengan demikian, permasalahan tersebut menimbulkan minat peneliti untuk mendalami bagaimana hubungan variabel Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Peneliti menambahkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karena dinilai dapat memediasi kesenjangan antara hubungan pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional mempengaruhi Kinerja Karyawan. Perilaku *OCB* atau ekstra kerja karyawan ditunjukkan bersamaan kesediaan mereka untuk mengikuti peraturan dan pedoman di tempat kerja, menjadi sukarelawan untuk pekerjaan tambahan, membantu rekan kerja, atau menyelesaikan tanggung jawab tambahan yang diberikan oleh perusahaan secara efektif (Lukito, 2020). Terdapat penelitian yang meneliti pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan, bahwa sesuai dengan hasil riset Syaifudin et al., (2021), Kharisma et al., (2022), dan Amanah & Banin, (2022) mengemukakan *OCB* berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian ini mengembangkan temuan sebelumnya Ardiansyah et al., (2022) yang meneliti pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan, adanya penambahan variabel *Organizational Citizenship Behavior* perannya menjadi mediasi maka terjadi perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, peneliti memfokuskan pada karyawan Shopee Express Bobotsari, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi. Penelitian sebelumnya meneliti perusahaan konstruksi sehingga terdapat perbedaan karakteristik penelitian dari segi karyawan.

Peneliti mengembangkan masalah antara pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan bersumber analisis uraian sebelumnya.

TINJAUAN LITERATUR

Human Capital Theory

Teori yang digunakan peneliti adalah *Human Capital Theory*. Becker, (1995) menjelaskan *Human Capital* yaitu individu mempunyai modal dalam bentuk pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja. Teori ini menegaskan bahwa investasi dalam modal manusia merupakan bentuk modal alternatif, termasuk kompetensi, keahlian, dan kebijaksanaan yang memiliki nilai ekonomi tersendiri bagi perusahaan. Menurut Rastogi, (2002) definisi modal manusia terdiri dari sifat manusia, pembelajaran

pengetahuan, kompetensi, dan kesehatan. Sedangkan konsep *Human Capital*, potensi manusia terbentuk dari berbagai bakat dan pengetahuan yang melekat pada diri manusia. Menurut Lucas, (1988) menghubungkan modal manusia dengan pertumbuhan ekonomi dalam jangka panjang dan menyatakan bahwa akumulasi modal manusia melalui pendidikan dan pelatihan adalah penyebab utama pertumbuhan ekonomi. Singkatnya, *Human Capital Theory* menyatakan bahwa investasi pada pengembangan individu merupakan investasi dalam pembangunan lebih luas, yang menguntungkan individu, organisasi, dan negara.

Kinerja Karyawan

Robbins (2016), menjabarkan kinerja yaitu hasil kerja karyawan sesuai dengan standar tertentu yang berlaku pada pekerjaannya. Menurut Sinambela, (2019) kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Pengertian lainnya oleh Rivai et al., (2018) kinerja karyawan merupakan hasil dari tindakan perilaku karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat diartikan sebagai hasil atau *output* dari tugas yang dikerjakan oleh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Indikator kinerja mengukur seberapa baik perusahaan mampu memenuhi standar kinerja para pekerjanya. Berikut indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Robbins, 2016).

Kompetensi

Salah satu karakteristik dasar seseorang adalah kompetensi, yang terkait erat dengan pemenuhan kualifikasi yang dibutuhkan untuk menduduki suatu jabatan. Dalam industri tertentu, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang menentukan profesionalisme (Palan, 2008). Menurut Wibowo, (2016) kompetensi adalah kemampuan dasar dimiliki seseorang untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif dan efisien termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Definisi dari Rivai et al., (2018) kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk mengamati dan meningkatkan pengetahuan serta keterampilan mereka sehingga dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kompetensi dianggap sebagai kombinasi dari berbagai aspek seperti pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendorong seseorang untuk bekerja secara efektif dan efisien. Indikator kompetensi bersumber dari Palan, (2008) yaitu motif mendorong, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan.

Kecerdasan Emosional

Menurut Cherniss & Goleman, (2020) kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kapasitas untuk menggunakan emosi dengan baik, khususnya untuk mengelola emosi dan memengaruhi interaksi dengan orang lain secara positif. *Emotional Intelligence* atau Kecerdasan Emosional sebagai kemampuan untuk

mengawasi perasaan serta emosi sendiri ataupun orang lain, membedakan antara mereka, dan menggunakan informasi tersebut untuk mengarahkan tindakan bersamaan pemikiran seseorang (Cobb & Mayer, 2000). Adapun pendapat dari Cooper dan Sawaf (1997) dalam Palmer et al., (2001) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi kita sendiri serta kemampuan untuk mempengaruhi emosi orang lain. Dengan demikian, kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk mengelola emosi diri dan hubungan dengan orang lain secara efektif. Indikator kecerdasan emosional (Cherniss & Goleman, 2020) yaitu kesadaran sendiri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ, (2009) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai suatu aktivitas yang dapat meningkatkan produktivitas tetapi bukan bagian dari proses kerja resmi suatu organisasi. Menurut Podsakoff et al., (2000) *OCB* adalah perilaku yang tidak termasuk dalam persyaratan kontrak kerja formal tetapi menguntungkan organisasi dengan meningkatkannya, hal ini melibatkan tindakan sukarela oleh karyawan. Definisi awal dari Bateman & Organ, (1983) menjelaskan *OCB* sebagai semua tindakan individu di tempat kerja yang dapat meningkatkan kinerja organisasi, seperti membantu rekan kerja dalam pekerjaan mereka. Dengan demikian, bahwa *OCB* merupakan komponen dari perilaku organisasi karena meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Berikutnya indikator *Organizational Citizenship Behavior* bersumber dari (Smith et al., 1983) adalah *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue*.

Kerangka Berpikir

Temuan riset dari As'ad, (2021), Irmayanti et al., (2020), Maulana, (2020), Nuryadin et al., (2022), Safira & Rozak, (2020), dan Humaira et al., (2020), menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Landasan untuk menjamin bahwa *output* pekerja memenuhi tuntutan tugas yang menjadi tanggung jawabnya adalah kompetensi. Oleh karena itu, karyawan harus cukup fleksibel untuk memiliki keinginan tindakan dalam memenuhi persyaratan kompetensi yang spesifik untuk bidang pekerjaannya. Menurut *Human Capital Theory*, bahwa pengetahuan, kompetensi, sikap, kesehatan, dan sifat manusia semuanya terkait erat dengan konsep modal manusia.

H1: Kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Penelitian dari Maghfiroh et al., (2023), Girsang & Syahrial, (2021), Prasetyo & Marlina, (2021), Sambuaga & Wulantika, (2024), dan Sari et al., (2020) menunjukkan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Mengelola emosi secara efektif menghasilkan perilaku positif dan kecerdasan emosional membantu dalam proses ini. Individu dengan tingkat motivasi

diri tinggi merupakan bagian kecerdasan emosional dapat menunjukkan tingkat kinerja lebih tinggi karena mereka mampu menjaga fokus dan energi pada tujuan kerja mereka.

H2: Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil penelitian dari Azhari & Priyono, (2022), Yudistira et al., (2023), dan Suswati et al., (2021) mengemukakan hubungan Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap *OCB*. Karyawan dengan memiliki kompetensi menjadi termotivasi untuk bekerja melebihi tanggung jawab mereka, serta untuk berkembang secara pribadi dan mendukung rekan kerja mereka. Kontribusi individu di luar persyaratan posisi mereka di tempat kerja dikenal sebagai perilaku ekstra peran. Pekerja yang menguasai kompetensi tinggi sering kali melampaui panggilan tugas dalam upaya untuk mendukung rekan kerja mereka yang sedang berjuang.

H3: Kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Z).

Penelitian terdahulu yang telah dikerjakan oleh Donal Mon & Jennifer, (2022) dan Fatmawati & Indawati, (2020) menegaskan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. *Emotional Intelligence* ataupun Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan seseorang dalam membantu pemahaman dan pengelolaan emosi di tempat kerja. Kecerdasan emosional tidak hanya membantu karyawan mengelola dan mengendalikan emosi mereka saat melakukan pekerjaan mereka, tetapi juga dapat memotivasi mereka untuk melakukan perilaku kerja yang bermanfaat dan tulus serta membangun hubungan dengan pelanggan atau rekan kerja.

H4: Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Z).

Temuan penelitian Syaifudin et al., (2021), Amanah & Banin, (2022), dan Kharisma et al., (2022) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Pemenuhan kinerja individu dengan sifat sukarela dan tidak diamanatkan secara formal disebut sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Kemampuan karyawan untuk mengelola perilaku mereka sendiri dan memilih tindakan yang optimal untuk kepentingan organisasi menjadikan *OCB* sebagai tolak ukur mengidentifikasi perilaku karyawan. Dengan demikian, karyawan dapat menunjukkan perilaku *OCB* yang baik untuk bekerja sebaik-baiknya atau berdaya guna.

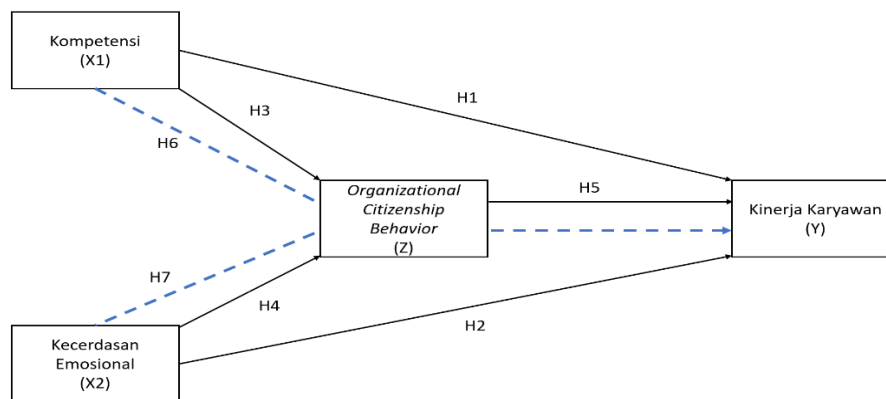
H5: *Organizational Citizenship Behavior* (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Tindakan informal yang diambil oleh orang-orang dengan cara berkontribusi terhadap keberhasilan dan meningkatkan kinerja tugas dalam suatu organisasi

dikenal sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Yaakobi & Weisberg, (2020) menurut penelitiannya, perilaku *OCB* merupakan tindakan sosial dan psikologis positif yang membantu orang saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka. Hal ini penyebabnya pekerja yang mempraktikkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan lebih berinisiatif ketika sedang tidak bekerja, sehingga efektivitas organisasi dapat meningkat. Oleh karena itu, peran *Organizational Citizenship Behavior* memediasi antara Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan merupakan hasil analisis dari Suswati et al., (2021) dan Azhari & Priyono, (2022). Selain itu, Yusnita et al., (2023) dan Fatmawati & Indawati, (2020) menjelaskan *OCB* memediasi antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

H6: Kompetensi (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel mediasi.

H7: Kecerdasan emosional (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel mediasi.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui faktor Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan adanya mediasi *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan. Pengumpulan populasi berjumlah 102 orang yang merupakan seluruh karyawan Shopee Express Bobotsari untuk dijadikan sampel penelitian. Metode pengambilan sampel dengan *non-probability sampling*, yang menerapkan pendekatan pengambilan sampel jenuh. Sugiyono (2017), menjelaskan pengambilan sampel jenuh adalah teknik yang mengambil sampel dari semua anggota populasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode kuesioner yang berupa kuesioner tertutup. Pengumpulan data *primer* dilakukan melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner daring berupa Google Forms yang dibagikan kepada responden dengan

metode pengukuran skala Likert. Rentang penilaian skala Likert yang memiliki nilai 1-5.

Penerapan analisis data yang digunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian dengan pengolahan datanya menggunakan perangkat lunak Smart PLS versi 3.2.9. Penerapannya mengukur reliabilitas, validitas diskriminan, validitas data, serta *Cronbach's Alpha* dan AVE menggunakan teknik analisis *outer model*. Pengujian *inner model* dilakukan bertujuan menilai relevansi *koefisien parameter structural*, uji t, dan tingkat *R-Square*. Peneliti juga menguji hipotesis dan meneliti pengaruh tidak langsung atau mediasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Peneliti akan memberikan penjelasan mengenai responden yang diambil melalui jawaban responden dengan mengisi kuesioner pada Google Forms. Penelitian ini melibatkan 102 responden dari karyawan Shopee Express Bobotsari. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pembagian pekerjaan ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 2. Gambaran Responden

No	Jenis Kelamin	Usia
1.	Laki-laki = 102 (100%)	<20 tahun = 6 (6%) 20 – 25 tahun = 13 (13%) 26 – 30 tahun = 33 (32%) 31 – 35 tahun = 46 (45%) 36 – 40 tahun = 3 (3%) Diatas 41 tahun = 1 (1%)

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Sesuai dengan tabel di atas semua responden penelitian adalah laki-laki, karena sebagian besar karyawan dalam situasi ini adalah laki-laki pada saat penelitian dilakukan. Selanjutnya, berdasarkan informasi usia responden yang dikumpulkan paling mendominasi berusia 31-35 tahun dengan persentase sebesar 45% atau 46 dari 102 responden, selanjutnya usia 26-30 tahun sebesar 32% atau 32 dari 102 responden, usia 20-25 tahun dengan persentase 13% atau 13 dari 102 responden, persentase terendah usia di bawah 20 tahun dengan persentase 6% atau 6 dari 102 responden, selanjutnya usia 36-40 tahun dengan persentase 3% atau 3 dari 102 responden, dan persentase paling rendah usia di atas 41 tahun dengan persentase 1% atau 1 dari 102 responden, dengan berbagai divisi pekerjaan:

Tabel 3. Gambaran Responden Divisi Pekerjaan

No	Divisi Pekerjaan	Kuantitas	Persentase
1.	Kurir	81	79
2.	Security	3	3
3.	Operator	11	11
4.	Admin	2	2
5.	Shift Lead	2	2
6.	Captain	2	2
7.	Hub Lead	1	1

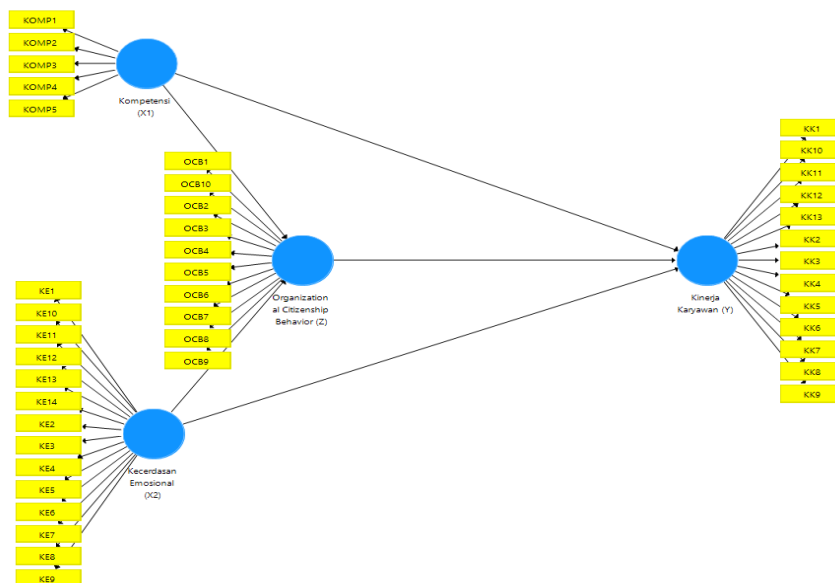
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Dari informasi tabel 3 bahwa responden atau karyawan pada Perusahaan Shopee Express Bobotsari divisi paling banyak adalah kurir dengan persentase 79% atau 81 dari 102 responden, setelahnya bagian operator dengan persentase 11% atau 11 dari 102 responden, bagian *security* sebesar 3% atau 3 dari 102 responden, dan divisi orang sedikit bagian Hub Lead dengan persentase 1% atau 1 dari 102 responden, diikuti masing-masing bagian yakni admin, *shift lead*, dan *hub lead* memperoleh 2% atau 2 dari 102 responden.

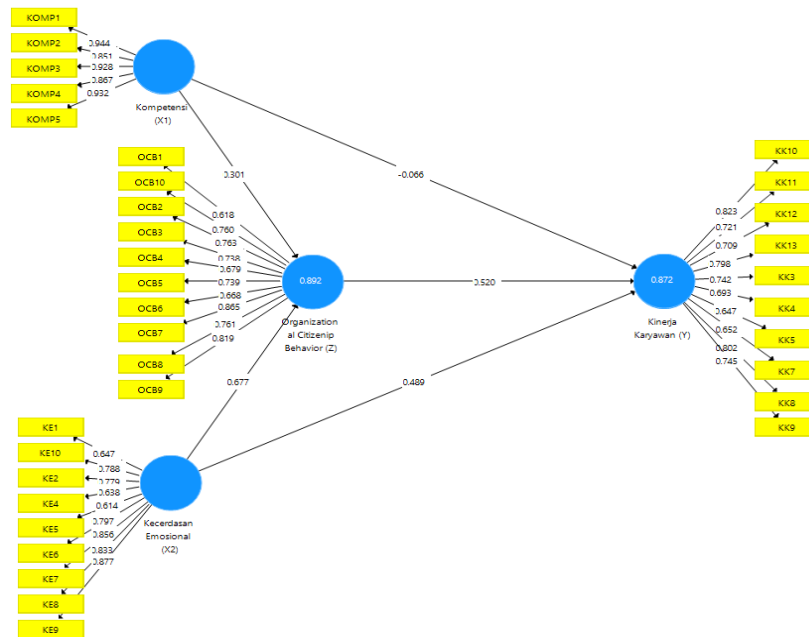
Uji Outer Model

Outer Loading

Peneliti melakukan prosedur uji *Outer Loading* sebanyak dua kali. Beberapa item pernyataan variabel pada pengujian pertama memiliki nilai <0,60 sehingga item tersebut dikeluarkan dari model untuk mengoreksi nilai dibawah dari 0,60. Akibatnya, hasilnya terlihat pada gambar hasil uji *outer loading* sebelum dengan setelahnya dikeluarkan pada model.



Model awalan



Setelah ada perbaikan

Gambar 2. Output Outer Model

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan gambaran di atas, terlihat bahwa bagian *output outer loading* sebelum diperbaiki sejumlah indikator pernyataan dengan nilai *outer loading* <0,60 yakni item Kecerdasan Emosional (X2) 3, 11, 12, 13, dan 14, serta item Kinerja Karyawan (Y) 1, 2, dan 6 yang berarti tidak valid. Meskipun demikian, temuan menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai >0,60 setelah perbaikan dengan menghilangkan entri yang nilai *outer loading* <0,60 dari model. Hasilnya, pernyataan setiap variabel dianggap valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut (Ghozali, 2021).

Composite Reliability, Cronbach’s Alpha dan AVE

Tabel 4. Uji Realibilitas dan Validitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach’s Alpha	AVE
Kompetensi (X1)	0,958	0,944	0,819
Kecerdasan Emosional (X2)	0,926	0,908	0,585
Kinerja Karyawan (Y)	0,921	0,906	0,541

<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0,925	0,910	0,554
--	-------	-------	-------

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Composite Reliability dianggap baik jika nilainya $>0,70$ (Ghozali, 2021). Pada tabel 4 telah diolah dengan Smart PLS 3.2.9, hasil setiap variabel memperlihatkan model variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi karena semua nilainya lebih dari 0,70. Hasil nilai seluruh variabel *Cronbach's alpha* pada tabel di atas memiliki nilai $>0,70$ maka semua variabel dianggap reliabel (Ghozali, 2021). Setiap variabel akan dianggap reliabel jika nilai AVE $>0,50$ (Ghozali, 2021). Menurut tabel 4 masing-masing variabel mempunyai nilai AVE $\geq 0,50$. Dengan demikian, artinya setiap variabel Kompetensi, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* dinyatakan valid.

Uji Validitas Diskriminan

Tabel 5. Fornell-Larcker Criterion

Variabel	X2	Y	X1	Z
Kecerdasan Emosional (X2)	0,765			
Kinerja Karyawan (Y)	0,917	0,736		
Kompetensi (X1)	0,843	0,799	0,905	
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0,930	0,917	0,871	0,744

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Tabel 5 di atas menginformasikan dari tabel standar *Fornell-Larcker* hasil pengujian memiliki nilai $>0,5$. Hal ini menyatakan untuk model tersebut valid karena memenuhi validitas diskriminan, yakni angka akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi variabel tersembunyi (Ghozali, 2021).

Uji Inner Model

Analisis R-Square

Tabel 6. Nilai R-Square Model

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0,892	0,890
Kinerja Karyawan (Y)	0,872	0,869

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Kecerdasan Emosional (X2) → Kinerja Karyawan (Y)	0,489	2,776	0,003	Positif dan Signifikan (H2 diterima)
Kompetensi (X1) → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)	0,301	3,003	0,001	Positif dan Signifikan (H3 diterima)
Kecerdasan Emosional (X2) → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)	0,677	7,855	0,000	Positif dan Signifikan (H4 diterima)
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) → Kinerja Karyawan (Y)	0,520	2,313	0,011	Positif dan Signifikan (H5 diterima)

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Uji hipotesis pertama

Berdasarkan tabel 7 di atas, diamati *T-Statistics* menunjukkan pada Kompetensi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebanyak $0,6691 < 1,96$ dan nilai *P-Values* $0,245 > 0,05$. Temuan ini mengindikasikan variabel Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Koefisien perhitungan dengan angka $-0,066$ yang menunjukkan hasil negatif. Artinya, jika nilai variabel Kompetensi meningkat maka Kinerja Karyawan di Shopee Express Bobotsari akan menurun.

Uji hipotesis kedua

Ukuran *T-Statistics* yang mengisyaratkan pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai $2,776 > 1,96$ bersamaan nilai *P-Values* $0,003 < 0,05$. Hasil memberikan pengaruh signifikan dari Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. Dengan koefisien positif $0,489$ menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan Shopee Express Bobotsari akan semakin baik seiring dengan meningkatnya Kecerdasan Emosional.

Uji hipotesis ketiga

Tingkat signifikansi pengaruh Kompetensi (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Z) dapat disimpulkan dari *T-Stats* sebesar $3,003 > 1,96$ dan *P-Values* $0,001 < 0,05$. Artinya hasil memberikan pengaruh signifikan dari variabel Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Koefisien perhitungan

menunjukkan nilai positif 0,301, diartikan semakin meningkatnya tingkat Kompetensi maka terjadi peningkatan pada *Organizational Citizenship Behavior* di Shopee Express Bobotsari.

Uji hipotesis keempat

Sementara itu, signifikansi pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Z) diukur dengan T-Statistics 7,855 > 1,96 dan P-Values 0,000 < 0,05. Hasil menegaskan keberadaan pengaruh yang signifikan dari variabel Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam perhitungan tersebut, koefisien ditemukan sebagai nilai positif 0,677, menunjukkan semakin meningkatnya tingkat Kecerdasan Emosional, semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior* di Shopee Express Bobotsari.

Uji hipotesis kelima

Besar nilai T-Statistics dalam perhitungan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (Z) pada Kinerja Karyawan (Y) mencapai 2,313 > 1,96 dan P-Values 0,011 < 0,05. Temuan menunjukkan terdapat signifikan dalam pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan. Karena koefisiennya bertanda positif (0,520), menandakan bahwa karyawan di Shopee Express Bobotsari akan berkinerja lebih baik ketika tingkat *Organizational Citizenship Behavior* meningkat.

Tabel 8. Pengaruh Tidak Langsung

Korelasi antar Variabel	Original Sample	T-Statistics	P Values	Keterangan
Kompetensi (X1) → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) → Kinerja Karyawan (Y)	0,156	2,067	0,020	Positif dan Signifikan (H6 diterima)
Kecerdasan Emosional (X2) → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) → Kinerja Karyawan (Y)	0,352	2,217	0,014	Positif dan Signifikan (H7 diterima)

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Uji hipotesis keenam

Tabel 8 menunjukkan koefisien Kompetensi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai variabel mediasi mencapai 0,156 angka ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikansi statistiknya adalah $0,020 < 0,05$. Dengan demikian, diartikan hasil hipotesis diterima karena Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan terjadi secara tidak langsung melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai mediasi. Maka dari itu, sifat mediasi *OCB* dalam memediasi Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan di Shopee Express Bobotsari dapat diklasifikasikan sebagai *Partial Mediation*, dengan kontribusi 49,6% ditunjukkan dengan perhitungan *Variance Accounted For* (VAF).

Uji hipotesis ketujuh

Nilai koefisien Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* (Z) yang mencapai nilai 0,352 berarti menunjukkan pengaruh positif kemudian hasil signifikan adalah *P-Values* $0,014 < 0,05$. Dengan kata lain, hasil analisis Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan terjadi melalui mediasi *OCB*. Oleh karena itu, ada pengaruh peran *Organizational Citizenship Behavior* menjadi mediasi antara variabel Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan di Shopee Express Bobotsari dapat diklasifikasikan sebagai *Partial Mediation*, dengan kontribusi 67,8% ditunjukkan dengan perhitungan *Variance Accounted For* (VAF).

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Analisa penelitian ini menunjukkan variabel Kompetensi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya, kinerja karyawan di sektornya kurang optimal karena organisasi kurang memperhatikan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dimiliki karyawan. Menurut *Human Capital Theory*, pelatihan dan pendidikan dapat membantu meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan dari investasi dalam sumber daya manusia (Becker, 1995).

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Elkhori & Budiarto, (2024) dan Hidayat, (2021) menyoroti bahwa Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Temuan penelitian ini menjelaskan keterkaitan dengan objek penelitian yaitu, selain kompetensi dalam mempengaruhi kinerja ada hal lain atau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja mereka. Seperti peran *OCB* dalam organisasi karena karyawan yang tidak kompeten dalam tugas formal akan tetap menunjukkan kinerja yang baik karena kontribusi mereka dalam hal-hal bekerja, contohnya kerja sama tim, inisiatif, serta bantuan kepada rekan kerja.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian ini menjelaskan tentang Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kinerja mereka meningkat seiring

dengan kemampuan mereka untuk memahami emosi sendiri yang baik terhadap pekerjaan mereka diharapkan mampu meningkatkan keputusan lebih baik dan meminimalkan kesalahan reaksi emosional. Cherniss & Goleman, (2020), menjelaskan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki konsep atau peran dalam meningkatkan Kinerja Karyawan melalui berbagai mekanisme kesadaran, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Sebaliknya jika karyawan tidak percaya diri, tidak mampu kontrol emosi, dan tidak memiliki hasrat dalam bekerja maka kinerja karyawan pada perusahaan akan cenderung menurun.

Hasil penelitian ini didukung oleh Maghfiroh et al., (2023), Girsang & Syahril, (2021), Prasetyo & Marlina, (2021), Sambuaga & Wulantika, (2024), dan Sari et al., (2020) yang mengemukakan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini membuktikan adanya pengaruh antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan Shopee Express Bobotsari berpengaruh signifikan.

Pengaruh Kompetensi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan pengujian tersebut, Kompetensi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Analisa ini menggambarkan pengaruh Kompetensi yang dimiliki karyawan mampu mendorong perilaku informal atau sukarela yang dilakukan individu memberikan kontribusi di perusahaan. Karyawan akan menunjukkan keterampilan atau pengetahuan secara profesional dalam suatu bidang yang dikerjakan, kemudian sering memberikan kontribusi ekstra, seperti membantu rekan kerja dalam tugas mereka dan memaksimalkan perilaku *OCB* dengan memajukan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, terdapat pengaruh peningkatan modal manusia melalui investasi dengan cara menambah modal alternatif, sesuai dengan *Human Capital Theory*. Selanjutnya diperkuat penelitian oleh Azhari & Priyono, (2022), Yudistira et al., (2023), dan Suswati et al., (2021) menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap *OCB*.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini menunjukkan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Mengetahui bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* seseorang meningkat bersamaan dengan tingkat Kecerdasan Emosional mereka di tempat kerja juga meningkat. Menurut konsep *Human Capital Theory*, investasi dilakukan dalam sumber daya manusia dengan harapan pekerja terus-menerus meningkatkan diri baik kuantitas maupun kualitas pekerjaan mereka. Seseorang dengan Kecerdasan Emosional yang tinggi akan memberikan kepemilikan yang lebih kuat terhadap organisasi dan perasaan tanggung jawab atas keberhasilannya. Selanjutnya menurut Cherniss & Goleman, (2020) dengan mekanisme peningkatan kesadaran sendiri dan keterampilan sosial karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sebelum waktu yang ditentukan dan datang lebih awal saat masuk kerja membuat semangat berperilaku ekstra peran

meningkat. Hasil selaras dengan penelitian sebelumnya Donal Mon & Jennifer, (2022) dan Fatmawati & Indawati, (2020) yang menyebutkan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan

Percobaan penelitian ini membuktikan keterkaitan hubungan variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan berpengaruh positif signifikan. Hal ini menandakan adanya pengaruh antara peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dengan peningkatan Kinerja Karyawan. Di samping itu, perilaku ekstra peran atau *Organizational Citizenship Behavior* menurun mengakibatkan penurunan pada Kinerja Karyawan. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian oleh Amanah & Banin, (2022) Kharisma et al., (2022), dan Syaifudin et al., (2021) mengemukakan *OCB* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Menurut Smith et al., (1983), tindakan sukarela yang mendukung tujuan organisasi tetapi tidak terkait langsung dengan fungsi pekerjaan utama disebut sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yaitu kepekaan karyawan terhadap lingkungan sekitar atau rekan kerja dan tidak mudah mengeluh tentang pekerjaan yang diberikan mereka akibatnya membina hubungan positif di antara karyawan dalam perusahaan. Modal manusia yang positif dibangun di atas fondasi relasi positif, seperti individu yang mempraktikkan perilaku ekstra peran akan terus menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja sehingga menciptakan lingkungan kerja lebih menyenangkan dan membuat peningkatan kinerja mereka.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Mediasi

Kompetensi berperan secara signifikan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan melalui mediasi *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan penelitian sesuai dengan *Human Capital Theory*, dimana perusahaan yang memperhatikan atau meningkatkan modal manusia dalam bentuk kompetensi, keahlian, dan kebijaksanaan dengan harapan membentuk karakteristik dasar yang dimiliki oleh individu. Kompetensi memiliki kemampuan untuk meningkatkan pencapaian Kinerja Karyawan yang optimal jika atribut Kompetensi dikembangkan. Lebih jauh, Kompetensi memiliki pengaruh pada pengembangan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang menekankan pada kemampuan untuk melakukan tugas secara efektif dan partisipasi aktif dalam kegiatan di luar tugas resmi yang secara konsisten memberikan kontribusi berharga untuk organisasi. Analisa ini sesuai bersamaan penelitian dari Suswati et al., (2021) dan Azhari & Priyono, (2022) menyatakan *OCB* mampu memediasi Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. Oleh karena itu, jelas dari hasil penelitian bahwa pekerja dengan Kompetensi baik akan menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* meningkat sehingga terjadi peningkatan Kinerja Karyawan. Telah dibuktikan bahwa variabel *OCB* berfungsi sebagai faktor mediasi karena pengaruh Kompetensi memiliki pengaruh

tidak langsung yang lebih kuat terhadap Kinerja Karyawan dibandingkan secara langsung.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Mediasi

Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif signifikan dalam peningkatan Kinerja Karyawan melalui mediasi *Organizational Citizenship Behavior*. Konsep tentang *Human Capital Theory* sebagai aspek individu, yang menyatakan bahwa modal manusia merupakan suatu kapasitas dalam diri seseorang sebanding dengan kapasitas untuk berhubungan positif dengan orang lain dan memanfaatkan emosi secara tepat. Jika karyawan mampu mengendalikan serta menangani emosinya sendiri dan motivasi diri secara baik bagi kontribusi perusahaan serta hubungan rekan kerja atau dengan pelanggan akan memberikan tanggapan sesuai kontrol emosi tersebut maka terdorong melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada akhirnya memberikan pengaruh baik terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Fatmawati & Indawati, (2020) dan Yusnita et al., (2023) menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* mampu mediasi secara positif pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. Artinya, sudah dapat dipastikan adanya Kecerdasan Emosional tinggi akan mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* menjadikan peningkatan Kinerja Karyawan. Maka hal tersebut mengindikasikan aspek perilaku *OCB* berperan menjadi mediasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan dan pembahasan penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu: Pertama, Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kedua, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ketiga, Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Keempat, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kelima, *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Keenam, Kompetensi dapat meningkatkan Kinerja Karyawan melalui perilaku ekstra peran dalam kegiatan di luar tugas formal dengan demikian *Organizational Citizenship Behavior* menjadi mediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. Ketujuh, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui *OCB* sebagai mediasi. Temuan penelitian ini mengidentifikasikan adanya keterbatasan yakni terdapat hasil negatif dan tidak signifikan pada variabel Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan bukanlah menjadi faktor tidak penting melainkan mampu menjadi perhatian atau pengetahuan baru yang bisa diperbaiki oleh Perusahaan Shopee Express Bobotsari maupun bagi peneliti selanjutnya. Implikasi penelitian ini bagi perusahaan yaitu diharapkan perusahaan hendaknya lebih memperhatikan karyawan untuk menyediakan pelatihan keterampilan dan manajemen risiko. Rekomendasi penelitian selanjutnya,

disarankan untuk riset di masa depan dapat mengembangkan dan menambahkan variabel, memperluas cakupan objek penelitian serta menambah teori yang relevan. Penelitian ini hanya meneliti perusahaan pada sektor jasa khususnya layanan ekspedisi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan subjek penelitian tidak hanya pada sektor jasa, seperti manufaktur, pariwisata, dan sektor perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, N., & Banin, Q. Al. (2022). *Pengaruh kecerdasan emosional, disiplin, motivasi dan*. 139–153.
- Annisa Miftahul Maghfiroh, Frendika, R., & Roosallyn, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT KAI (Persero) Daop II Bandung. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(1), 226–233. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i1.6450>
- As'ad Ajmal. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *YUME: Journal of Management*, 4(1), 191–200. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.344>
- Azhari, M. I., & Priyono, B. S. (2022). Knowledge Sharing Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 6(1), 243–255. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i1.863>
- Baktir, N., & Wahjono, S. I. (2024). *Manajemen operasi di perusahaan jasa shopee express. November*.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship." *Academy of Management Journal*, 26(4), 587–595. <https://doi.org/10.5465/255908>
- Becker, gray s. (1995). Human Capital Human Capital. In *Social economics* (Issue I). https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-349-198061_19
- Borman, R., & Westi. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional , Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Palu Mitra Utama (PMU) The Influence of Emotional Intelligence , Work Culture and Personality on Employee Performance at PT . Palu Main Partner (PMU). *JURNAL Sinar Manajemen*, 08(01), 138–144. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/smk/article/view/2260>
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2020). *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. Jossey-Bass. January 2001, 352. <https://www.wiley.com/en-us/The+Emotionally+Intelligent+Workplace%3A+How+to+Select+For%2C+>

Measure%2C+and+Improve+Emotional+Intelligence+in+Individuals%2C+G
roups%2C+and+Organizations-p-9780787961053

Cobb, C. D., & Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence. *Educational Leadership*, 58(3), 14–18. <https://doi.org/10.2190/dugg-p24e-52wk-6cdg>

Donal Mon, M., & Jennifer. (2022). Published By STIE Amkop Makassar Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 113–126.

Elkhori, N. E. M., & Budianto, E. W. H. (2024). Dampak Kecerdasan Emosional, Self-Efficacy, dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan: Analisis pada Bank BTN KCS Malang dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Dimensi*, 13(2), 468–478.

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. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1445-1454>

Fery Ardiansyah, Ratna Dewi, & Zaenal Arifin. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumi Karsa Pangkep. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(3), 210–217. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i3.412>

Girsang, M. J., & Syahrial, H. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Persahaan Umum Perumahan Nasional Regional 1 Medan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, 2(1), 9–21. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.461>

Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayat, R. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(1), 16–23. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v5i1.8838>

Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3706>

Irmayanti, P. A., Widiastini, M. A., & Suarmanayasa, I. N. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 111. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26274>

Kharisma, R., Siamto, W., & Astria, K. (2022). The Influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Quality of Work Life (QWL) on Employee Performance at PT. Milan Ecowood Indonesia in Tangerang. *Journal of*

Research in Business, Economics, and Education, 4(3), 60–68.
<https://doi.org/10.55683/jrbee.v4i3.392>

Laura Angelica, T., Nu Graha, A., & Wilujeng, S. (2020). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Di Transformer Center Kota Batu. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.21067/jrmm.v6i1.4469>

Lucas, R. E. (1988). World Devziorpment Report. *Journal of Monetary Economics*, 22(February), 3–42.
<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/0304393288901687>

Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2), 1–9.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10599>

Maulana, A. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Primer Koperasi Kartika Artileri Berdaya Guna Sepanjang Masa Pusat Kesenjataan Artileri Medan Kota Cimahi. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 83–96.
<http://www.journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/100>

Nuryadin, A., Adi, Y., & Irfan, A. (2022). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Biringkanaya. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 681–687.
<https://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/2219%0Ahttps://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/download/2219/1186>

Organ, D. W. (2009). Organizational Citizenship Behavior : It ' s Construct Clean-Up Time Organizational Citizenship Behavior : It ' s Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, January 2012, 37–41.
<https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002>

Palan. R. (2008). *Competency management: tehnik mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: PPM.

Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z., & Stough, C. (2001). Emotional intelligence and effective leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(1), 5–10. <https://doi.org/10.1108/01437730110380174>

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>

- Prasetyo, T. E., & Marlina, P. (2021). The Influence of Work Discipline and Job Training on Employee Performance. *Kinerja*, 3(1), 93–110.
- Rastogi, P. N. (2002). Knowledge management and intellectual capital as a paradigm of value creation. *Human Systems Management*, 21(4), 229–240. <https://doi.org/10.3233/hsm-2002-21402>
- Robbins, Stephen P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Safira, A. D. A., & Rozak, H. H. A. (2020). Pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2017, 519–523.
- Sambuaga, C. F., & Wulantika, L. (2024). Keseimbangan Kehidupan Kerja, Kecerdasan Emosional dan Keterikatan Karyawan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. BESMART GLOBAL INDONESIA). *Journal of Economics Management Business and Accounting*, 4(1), 111–128. <https://doi.org/10.34010/jemba.v4i1.13090>
- Sari, L. A., Onsardi, & Ekowati, S. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 79–88. www.jurnal.imsi.or.id
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suswati, E., Alhasani, I., & Wahyono, G. B. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB) sebagai Mediasi. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(9), 106–120. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v1i9.206>
- Syaifudin, A., Kirana, K. C., & Septiarini, E. S. (2021). Analisis Impresi Kecerdasan Emosional, Self-Efficacy Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Bpr Bank Bantul). *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 9(1), 49–59. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v9i1.235>
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Yaakobi, E., & Weisberg, J. (2020). Organizational Citizenship Behavior Predicts Quality, Creativity, and Efficiency Performance: The Roles of Occupational and Collective Efficacies. *Frontiers in Psychology*, 11(April), 1–18. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00758>

Yudistira, C. G. P., Supiatni, N. N., Muderana, I. K., & Putri, I. G. A. A. U. C. (2023). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Forum Manajemen*, 21(2), 27–42. <https://doi.org/10.61938/fm.v21i2.526>

Yusnita, N., Irawan, T. T., & Pakuan, U. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 9(2), 39–52. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v9i2.9035>

Media Online

Administrator. (2016). Industri Jasa Berpotensi Besar Terhadap Peningkatan Ekonomi Indonesia. Universitas Gadjah Mada Liputan/Berita pada 15 April 2016. diakses dari portal <https://ugm.ac.id/id/berita/11510-industri-jasa-berpotensi-besar-terhadap-peningkatan-ekonomi-indonesia/> pada 19 Desember 2024 pukul 20.00 WIB.

Rosyda. Pengertian Industri, Jenis, Contoh, dan Tujuannya. Gramedia Blog. diakses pada portal https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-industri/?srsltid=AfmBOopiX524cqz1U_437frQbUtiM2MzKtpSx5Ygt9te3xEFjriVP5Rt pada 11 Desember 2024 pukul 21.00 WIB.

SDS. (2023). Jejak Langkah Ekspedisi Antar Barang di Indonesia: Dari Masa Kolonial Hingga Saat Ini. *sdsexpress* pada 20 Juni 2023. diakses pada portal <https://sdsexpress.co.id/info-promo/jejak-langkah-ekspedisi-antar-barang-di-indonesia-dari-masa-kolonial-hingga-saat-ini> pada 8 Desember 2024 pukul 21.00 WIB.

Setyowati, Desy. (2024). Transaksi Shopee Meroket, SPX Express Dinilai Jadi Pesaing Berat J&T. *katadata.co.id* pada 13 November 2024. diakses dari portal <https://katadata.co.id/digital/startup/67344dff8da00/transaksi-shopee-meroket-spx-express-dinilai-jadi-pesaing-berat-jt> pada 9 Desember pukul 01.00 WIB.

Shopee. (2024). Mengenal Shopee Express. *Digifolium* pada 29 Agustus 2024. diakses dari portal <https://www.digifolium.com/mengenal-shopee-express/> pada 8 Desember 2024 pukul 22.00 WIB.