



Pengaruh *emotional intelligence* dan *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan rumah sakit

Najwa Meita Kurnia*, Khoirur Rozaq

Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

*Email korespondensi najwa.21007@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study investigates the relationship between emotional intelligence, organizational culture, and organizational citizenship behavior (OCB) among management employees in a type C hospital established in 2021. Using a quantitative approach, the research applied a saturated sampling technique involving 55 respondents. Data were analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) through SmartPLS 4.0.9.9 to test the proposed hypotheses. The findings indicate that emotional intelligence has a positive and significant effect on OCB, suggesting that employees with higher emotional intelligence tend to demonstrate stronger discretionary behaviors that benefit the organization. Similarly, organizational culture also shows a positive and significant effect on OCB, highlighting the role of shared values and norms in encouraging supportive behaviors among employees. However, the moderating effect of organizational culture on the relationship between emotional intelligence and OCB was not supported in this study. From a managerial perspective, the results provide practical implications: management should focus on developing programs to enhance employees' emotional intelligence and foster a strong organizational culture. These efforts are essential to sustain positive behaviors beyond formal job descriptions, ultimately contributing to improved organizational effectiveness and service quality.

Keywords: emotional intelligence; management employees; organizational citizenship behavior; organizational culture; structural equation modeling.

<https://doi.org/10.26740/jim.v13n3.p707-715>

Received: July 28, 2025; Revised: August 24, 2025; Accepted: September 3, 2025; Available online: September 30, 2025

Copyright © 2025, The Authors. Published by Universitas Negeri Surabaya. This is an open access article under the CC-BY International License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Pendahuluan

Perkembangan era *Society 5.0* menuntut organisasi, termasuk rumah sakit, membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten tetapi juga mampu menunjukkan perilaku kerja bernilai tambah seperti kreativitas, berpikir kritis, dan kolaborasi (Lestari *et al.*, 2023). Salah satu perilaku positif yang relevan adalah *Organizational citizenship behavior* (OCB), yakni perilaku sukarela di luar tugas utama yang mendukung efektivitas organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan yang semakin kompleks dan kompetitif, OCB menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi, memperkuat kolaborasi, dan memperlancar pelayanan publik.

OCB dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya *emotional intelligence* (kemampuan mengenali, mengelola, dan memahami emosi) serta budaya organisasi yang membentuk nilai dan norma bersama (Kristiani *et al.*, 2019). Penelitian terdahulu membuktikan adanya hubungan positif antara *emotional intelligence* dan OCB (Goller & Dewi, 2021; Wahyuningsih *et al.*, 2023), serta antara budaya organisasi dan OCB (Siwantara *et al.*, 2024). Namun, kajian yang menempatkan budaya organisasi sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *emotional intelligence* dan OCB masih terbatas, khususnya pada rumah sakit daerah yang relatif baru berdiri.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB, pengaruh budaya organisasi terhadap OCB, serta peran moderasi budaya organisasi dalam hubungan keduanya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur mengenai OCB dan kontribusi praktis bagi pengembangan manajemen SDM rumah sakit. Kebaharuan penelitian ini terletak pada pengujian peran budaya organisasi sebagai variabel moderator dalam hubungan antara *emotional intelligence* dan OCB, khususnya pada konteks rumah sakit baru yang masih jarang diteliti, sehingga memberikan sudut pandang empiris yang belum banyak diungkap dalam literatur sebelumnya..

Kajian Pustaka

Emotional intelligence

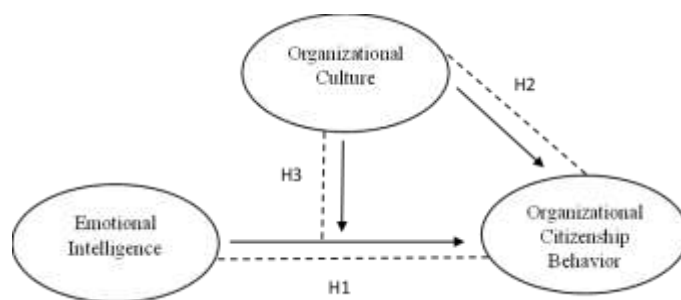
Menurut Jihan *et al.* (2022) *emotional intelligence* merupakan kemampuan individu untuk memotivasi diri sendiri, mengatur dan memahami suasana hati, mengendalikan diri dari kepuasan semata, tidak membiarkan tekanan menghambat kemampuan berpikir. Dalam penelitian Goller dan Dewi (2021) menyatakan bahwa setiap individu memiliki cara merespons situasi yang berbeda-beda, perbedaan ini dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosional masing-masing. Individu dengan kemampuan EI yang lebih tinggi lebih mampu dalam menghadapi situasi sosial dan menyelesaikan konflik sehingga dapat membentuk hubungan yang positif, hal ini akan mendorong karyawan untuk menunjukkan perilaku sukarela antar rekan kerja dan menjaga hubungan yang harmonis. Indikator *emotional intelligence* menurut (Jihan *et al.*, 2022) yaitu *self-recognition, self-control, motivation, empathy, social skills*.

Organizational culture

Organizational culture merupakan nilai yang dianut dan ditanamkan dalam suatu organisasi serta menjadi pedoman cara bekerja dalam suatu organisasi (Siwantara *et al.*, 2024). Menurut Winarsih dan Riyanto (2020) *organizational culture* merupakan sebuah nilai yang dibagikan pada semua anggota dan disosialisasikan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk berpikir, merasakan, dan berperilaku. Setiap organisasi memiliki *organizational culture* yang berbeda, dengan penerapan yang baik harapannya dapat meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan. Hal ini sejalan dengan *contingency theory* yang menjelaskan bahwa efektivitas perilaku karyawan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara faktor individu seperti kecerdasan emosional dengan faktor situasional seperti budaya organisasi. Dengan demikian, budaya organisasi dapat berperan sebagai faktor pendukung dalam peningkatan perilaku positif karyawan. Indikator *organizational culture* menurut Winarsih dan Riyanto (2020) yaitu *clan culture, mission culture, adaptability culture, bureaucratic culture*.

Organizational citizenship behavior

Menurut Siwantara *et al.* (2024) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku individu untuk melakukan peran tambahan yang tidak diidentifikasi secara resmi dalam sistem remunerasi organisasi. OCB merupakan tindakan sukarela yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas organisasi walaupun bukan dianggap sebagai bagian dari ketentuan resmi yang telah diberikan (Supriyanto *et al.*, 2019). Perilaku ini dapat meningkatkan efektivitas organisasi dengan tindakan kolaboratif dengan membantu rekan kerja, dan proaktif terhadap tercapainya tujuan organisasi (Chauhan & Vidyapith, 2022). Indikator *organizational citizenship behavior* menurut Siwantara *et al.* (2024) yaitu *altruism, courtesy, sportmanship, civic virtue, conscientiousness*.



Sumber: Data diolah (2025)

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hubungan antar Variabel

Emotional intelligence merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Karyawan dengan tingkat *emotional intelligence* yang tinggi cenderung lebih mampu memahami dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, selain itu tingginya tingkat kecerdasan emosional karyawan lebih mampu untuk mengatasi stress dan tekanan kerja. Sehingga dengan kemampuan ini memungkinkan karyawan untuk menciptakan hubungan interpersonal yang lebih baik di lingkungan kerja. Karyawan akan lebih mudah berempati, bekerja sama, dan memberikan dukungan kepada rekan kerja yang akan berdampak pada peningkatan *organizational citizenship behavior*. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian dari (Goller & Dewi, 2021; Wahyuningsih et al., 2023) yang hasilnya adalah *emotional intelligence* berpengaruh signifikan positif pada *organizational citizenship behavior*.

H1: Diduga *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Organizational culture merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Suatu budaya organisasi yang kuat dan didasarkan oleh nilai-nilai positif seperti kolaboratif, kepedulian, dan inovasi. Maka karyawan akan merasa menjadi bagian dari budaya organisasi yang positif sehingga akan mendorong mereka untuk meningkatkan perilaku OCB serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi. Pernyataan ini didukung oleh penelitian dari (Siwantara et al., 2024) yang hasilnya adalah *organizational culture* berpengaruh signifikan positif pada *organizational citizenship behavior*.

H2: Diduga *Organizational culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Organizational culture tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *organizational citizenship behavior*, tetapi juga dapat berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh *Emotional Intelligence* (EI) terhadap OCB. Budaya organisasi yang kuat dan berlandaskan nilai-nilai kolaboratif, empati, serta dukungan tim akan menciptakan kondisi yang ideal bagi karyawan dengan EI tinggi untuk mengimplementasikan kemampuan emosionalnya dalam bentuk perilaku OCB. Karyawan yang memiliki EI tinggi dan merasa didukung oleh budaya organisasi yang positif akan lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku *extra-role*, seperti membantu rekan kerja atau berinisiatif meningkatkan kualitas layanan. Sebaliknya, tanpa dukungan budaya organisasi yang kondusif, pengaruh EI terhadap OCB mungkin tidak optimal. Pernyataan ini didukung oleh penelitian (Siwantara et al., 2024) yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat memperkuat hubungan antara faktor individu seperti *emotional intelligence* dan perilaku pro-sosial di tempat kerja.

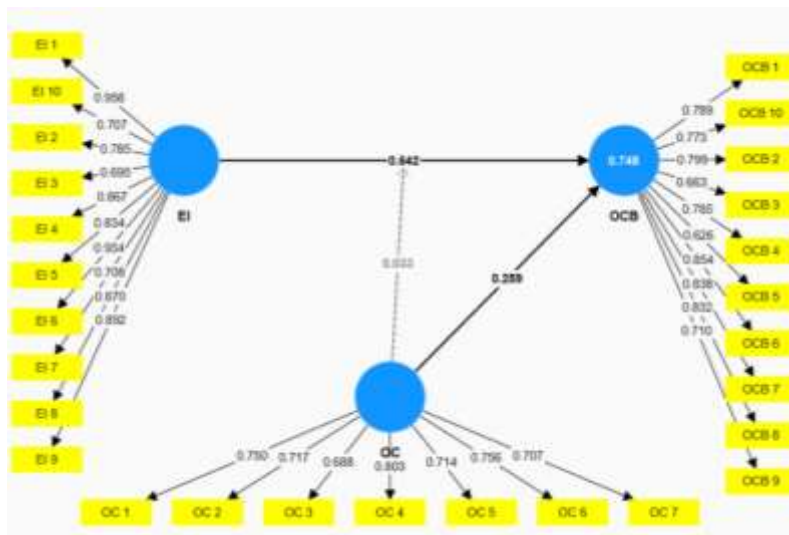
H3: Diduga *Organizational culture* memoderasi positif pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Responden terdiri dari 55 karyawan manajemen Rumah Sakit. Teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala *likert* 1-5. Alat analisis yang digunakan adalah SEM dengan *software* SmartPLS 4.0.9.9.

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan jumlah responden sebanyak 55 responden dimana terdiri dari responden pria sejumlah 16 responden atau 29.1% dan responden wanita sejumlah 39 atau 70,9%. Responden penelitian ini didominasi oleh responden dengan usia 26-30 tahun dengan persentase sebesar 60% dan dengan responden dengan usia >45 hanya sebanyak 2 responden atau 3,60%.



Sumber : Output SmartPLS 4.0, 2025

Gambar. 2 Uji Measurement Model

Gambar 2 menunjukkan *outer loading* dari variabel *emotional intelligence*, *organizational culture*, dan *organizational citizenship behavior* sudah di atas 0,50 maka uji validitas tiap-tiap indikator dianggap valid (Ghozali, 2014).

Tabel 1. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
<i>Emotional intelligence</i>	0.956	0,948
<i>Organizational culture</i>	0.891	0,859
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	0.935	0,922

Sumber : Output SmartPLS 4.0, 2025

Tabel 1 menunjukkan nilai *composite reliability* semua variabel diatas 0,70 maka dapat dikatakan variabel tersebut memenuhi *composite reliability* yang tinggi (Ghozali, 2014). Nilai *cronbach's alpha* dapat digunakan apabila lebih dari 0,70. Tabel 1 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* untuk semua konstruk diatas 0,70. Maka dapat dikatakan variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 2. R-Square

Variabel	R-Square
<i>Emotional intelligence</i>	0.733
<i>Organizational culture</i>	
<i>Organizational citizenship behavior</i>	

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

Tabel 2 model pengaruh *emotional intelligence* dan *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* memberikan nilai R-square sebesar 0,733. Hal ini menjelaskan bahwa variabel konstruk *organizational citizenship behavior* mampu dijelaskan oleh variabel *emotional intelligence* dan *organizational culture* sebesar 73,3%, sedangkan sebesar 26,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 3. Path Coefficients

Hubungan antar variabel	Original Sample	T - Statistic	Keterangan	Kesimpulan
<i>Emotional intelligence</i> → <i>Organizational citizenship behavior</i>	0,642	2.892	$\geq 1,96$ (Signifikan Positif)	Hipotesis Diterima
<i>Organizational culture</i> → <i>Organizational citizenship behavior</i>	0,259	2.095	$\geq 1,96$ (Signifikan Positif)	Hipotesis Diterima
<i>Organizational culture</i> X <i>Emotional intelligence</i> → <i>Organizational citizenship behavior</i>	0,033	0.200	$\leq 1,96$ (Tidak Signifikan)	Hipotesis Ditolak

Sumber: Output SmartPLS 4.0, 2025

Tabel 3 menunjukkan hasil nilai t-statistik pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 2,892 $\geq 1,96$. Menandakan adanya pengaruh signifikan *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*. Demikian pula, dengan nilai *original sample* sejumlah 0,642 yang berarti apabila semakin tinggi *emotional intelligence* maka akan semakin tinggi juga tingkat *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

Pada pengaruh *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 2,095 $\geq 1,96$. Hasil ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *organizational culture* terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan nilai koefisien estimate sebesar 0,259 yang menandakan apabila semakin tinggi *organizational culture* maka akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*.

Nilai t-statistik pengaruh moderasi *organizational culture* terhadap pengaruh antara variabel *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 0,200 $\leq 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh moderasi terhadap pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan nilai koefisien estimate sebesar 0,033. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa *organizational culture* tidak memoderasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pembahasan

Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*. Pada hasil *original sampel* diketahui bahwa variabel *emotional intelligence* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional intelligence* pada karyawan Manajemen Rumah Sakit *organizational citizenship behavior* juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Chauhan & Vidyapith, 2022; Rizki *et al.*, 2019; Shah *et al.*, 2020; Supriyanto *et al.*, 2019; Wahyuningsih *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior*

Hal ini diindikasikan dari rata-rata karyawan Manajemen Rumah Sakit setuju terhadap pernyataan indikator bahwa mereka merasa mampu memahami, merespons, perasaan serta kebutuhan orang lain di lingkungan kerja yang di refleksikan pada pernyataan X1.9 dan X1.10. Selanjutnya karyawan Manajemen Rumah Sakit rata-rata setuju pada pernyataan indikator bahwa mereka merasa mampu menjaga profesionalitas dan tetap mendukung organisasi dengan fokus terhadap solusi dan tidak membesar-besarkan masalah yang di refleksikan pada pernyataan Y5 dan Y6.

Indikator *empathy* sebagai komponen terbesar *emotional intelligence* memungkinkan karyawan untuk dapat memahami perasaan dan perspektif rekan kerja ataupun pihak lainnya yang terkait. Sehingga dapat mendorong toleransi karyawan Manajemen Rumah Sakit terhadap ketidaknyamanan kerja, dan lebih kuat menghadapi tekanan kerja sehingga dapat mengurangi kecenderungan untuk mengeluh atau bersikap negatif demi mencegah terjadinya konflik (*sportmanship*).

Karyawan dengan EI tinggi lebih mampu menjaga profesionalitas, berempati, dan mengatasi konflik, yang selanjutnya mendorong munculnya perilaku sukarela. Hal ini selaras dengan dimensi OCB (Siwantara *et al.*, 2024) seperti *altruism* dan *courtesy*, di mana kepedulian dan kesediaan membantu rekan kerja lahir dari kemampuan mengelola emosi secara efektif. Pada karyawan Manajemen Rumah Sakit, peningkatan EI sangat relevan karena sebagian pegawai masih menunjukkan kecenderungan kurang optimal dalam berkolaborasi dan berkomunikasi efektif. Dengan memberikan pelatihan keterampilan sosial, manajemen stres, dan komunikasi empati, rumah sakit dapat memperkuat kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan rekan kerja maupun pasien. Hal ini diharapkan akan meningkatkan *sportmanship* dan kerja sama tim, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien dan mengurangi potensi konflik internal.

Pengaruh Organizational Culture terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa *organizational culture* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Pada hasil *original sampel* diketahui bahwa variabel *organizational culture* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang dianut oleh karyawan Manajemen Rumah Sakit telah terbentuk dengan baik maka semakin baik penerapan *organizational culture* maka *organizational citizenship behavior* juga akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan yang menyatakan bahwa *organizational culture* berpengaruh signifikan positif (Arifiani *et al.*, 2020; Chidir *et al.*, 2020; Husodo, 2018; Siswondo *et al.*, 2022; Siwantara *et al.*, 2024; Winarsih & Riyanto, 2020) terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hal ini diindikasikan dari rata-rata karyawan manajemen rumah sakit setuju terhadap pernyataan indikator bahwa mereka merasa organisasi mampu merespon inovasi dan perkembangan yang terjadi dengan cepat dan memberikan fleksibilitas terhadap ide-ide baru yang mendukung karyawan untuk dapat berinovasi yang di refleksikan pada pernyataan X2.4 dan X2.5.

Indikator *adaptability culture* sebagai komponen terbesar pada indikator *organizational culture* memungkinkan karyawan Manajemen Rumah Sakit untuk merespons perubahan yang ada pada lingkungan kerja internal/eksternal dengan cepat dan fleksibel, serta mendorong karyawan untuk mempunyai inisiatif tinggi. Sehingga perilaku *organizational citizenship behavior* seperti memberi ide-ide inovatif atau membantu rekan kerja akan menjadi lebih spontan.

Temuan ini sejalan dengan Winarsih dan Riyanto (2020) yang menyatakan bahwa budaya berupa nilai dan norma yang dibagikan anggota organisasi menjadi pedoman perilaku kerja. Budaya adaptif mendorong fleksibilitas, inovasi, dan keterlibatan karyawan, sehingga memunculkan perilaku sukarela sesuai dengan konsep OCB (Supriyanto et al., 2019). Dikarenakan rumah sakit ini tergolong relatif baru berdiri maka penting bagi pihak manajemen rumah sakit untuk memperkuat budaya adaptif melalui forum komunikasi rutin, apresiasi terhadap ide-ide inovatif, dan pemberian ruang bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, rumah sakit dapat meningkatkan semangat kolaborasi dan rasa memiliki. Dampaknya, perilaku OCB seperti memberikan saran konstruktif, membantu rekan kerja tanpa diminta, serta menjaga kepentingan organisasi dapat lebih konsisten muncul di lingkungan kerja.

Pengaruh Moderasi *Organizational Culture* pada *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa *organizational culture* tidak memoderasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*. Meskipun *organizational culture* dan *emotional intelligence* memiliki pengaruh langsung signifikan positif terhadap *organizational citizenship behavior* namun interaksi keduanya tidak menghasilkan efek moderasi yang signifikan. Hal ini dapat terjadi karena *organizational culture* bukanlah satu-satunya faktor yang dapat berpengaruh dalam memoderasi pengaruh antara *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hal ini juga dapat terjadi dikarenakan *organizational culture* berperan sebagai faktor yang membentuk tingkat *emotional intelligence* karyawan terlebih dahulu, dikarenakan *organizational culture* yang dianut oleh Rumah Sakit mendukung komunikasi terbuka dan penghargaan terhadap perasaan orang lain. Sehingga karyawan Manajemen Rumah Sakit cenderung dapat mengembangkan *emotional intelligence* yang lebih baik dan mempengaruhi dalam peningkatan perilaku *organizational citizenship behavior*. Maka pengaruh antar *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Manajemen Rumah Sakit sudah kuat tanpa perlu di moderasi oleh variabel *organizational culture*. Meskipun tidak berfungsi sebagai moderator, budaya organisasi tetap penting sebagai fondasi lingkungan kerja yang sehat.

Pada konteks rumah sakit, budaya yang menekankan empati, kolaborasi, dan penghargaan terhadap perbedaan dapat berfungsi sebagai wadah bagi karyawan manajemen rumah sakit dalam mengasah kecerdasan emosional mereka. Misalnya, saat menghadapi tekanan administratif atau koordinasi antar bagian, iklim kerja yang terbuka membantu karyawan lebih mudah mengendalikan emosi, menerima masukan, serta tetap menjaga hubungan harmonis. Sehingga budaya organisasi tetap berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap peningkatan perilaku OCB di rumah sakit.

Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian, dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Emotional intelligence berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, semakin besar kecenderungan mereka menunjukkan perilaku sukarela seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan baik, dan loyal terhadap organisasi. Karyawan yang mampu mengenali dan mengelola emosinya dengan baik serta mampu memahami emosi rekan kerjanya cenderung menunjukkan perilaku kerja di luar tugas formal seperti membantu rekan kerja, loyal terhadap organisasi, dan bekerja secara sukarela.

Organizational culture berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Budaya organisasi yang kuat dan adaptif mampu mendorong karyawan untuk terlibat dalam perilaku ekstra-peran yang mendukung efektivitas organisasi. Lingkungan kerja yang positif dan suportif akan memfasilitasi tumbuhnya rasa kepemilikan karyawan terhadap organisasi, sehingga mendorong mereka untuk bertindak lebih dari sekadar menjalankan tugas formal.

Organizational culture tidak memoderasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional sudah cukup kuat memengaruhi OCB tanpa diperkuat oleh budaya organisasi serta tidak memperkuat atau memperlemah hubungan antara kecerdasan emosional dan OCB.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor pelayanan kesehatan. Pihak manajemen rumah sakit perlu memperhatikan pengembangan kecerdasan emosional karyawan melalui pelatihan dan pengelolaan emosi, serta membangun budaya organisasi yang kondusif agar perilaku OCB dapat terus berkembang. Penelitian ini hanya dilakukan pada rumah sakit dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian ke rumah sakit lainnya dan mempertimbangkan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam dinamika hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Pernyataan Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini. Seluruh proses penelitian dan penulisan artikel ini dilakukan secara independen, tanpa adanya kepentingan pribadi, komersial, atau institusional yang dapat memengaruhi hasil atau interpretasi dari penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Arifiani, R. S., Sudiro, A., & Indrawati, N. K. (2020). The Role Of Organizational Culture And Job Satisfaction In Mediating The Effect Of Transformational Leadership On Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 18(3), 555–562. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.03.16>
- Chauhan, R., & Vidyapith, B. (2022). Impact Of Emotional Intelligence On Organizational Citizenship Behavior With The Mediating Effect Of Personality Traits. *International Journal of Advanced Research in Commerce, Management & Social Science*, Volume 06, No. 02(III). [1845758937.pdf](https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.03.16)
- Chidir, G., Fayzhall, M., Sopa, A., Mustikasiwi, A., Asbari, M., Purwanto, A. (2020). The Role Of Organizational Commitment, Organizational Culture And Mediator Organizational Citizenship Behavior (OCB) On Employees' Performance: Evidence From Indonesian Automotive Industry. In *SERSC International Journal of Control and Automation* (Vol. 13, Issue 2). <https://www.researchgate.net/publication/340936126>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*.
- Goller & Dewi, G. A. M. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 9, No. 7. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i07.p17>
- Husodo, Y. R. P. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Jatim Indo Lestari. *Agora*, Vol. 6(1), 1–8. <https://www.neliti.com/publications/287107/>
- Jihan, F., Ritonga, I. M., & Setiamey, A. A. (2022). Effect Of Emotional Intelligence On Organizational Citizenship Behavior With Spirituality Workplace As A Variable Intervening At Guardian In Medan City. *Jurnal Ekonomi LLDIKTI Wilayah I (JUKET)*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.54076/juket.v2i1.190>
- Kristiani, W., Matin, M., & Sugiarto, S. (2019). The Effect Of Organizational Culture And Perceived Organizational Support (POS) Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) Teacher

- SDK PENABUR Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(6), 528–532. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i6.1680>
- Lestari, S. D., Aini, A. Q., Praduanita, E. Y., & Miradji, M. A. (2023). Tantangan Dan Peran Ekspansi Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas Dalam Era Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Rizki, V. L., Titisari, P., & Prihatini, D. (2019). The Role Of Emotional Intelligence And Organizational Commitment In Increasing OCB And Employee Performance. *International Journal of Scientific Research and Management*, 7(05). <https://doi.org/10.18535/ijserm/v7i5.em03>
- Shah, Z. A., Syed, Salman Chughtai, M., & Hafeez, M. (2020). *Emotional Intelligence And Organizational Citizenship Behavior: Psychopathic Trait As Mediator And Mindfulness As Moderator*. <https://www.researchgate.net/publication/340778493>
- Siswondo, S., Sudrajat, D., Solahudin, A., & Wibowo, S. N. (2022). The Influence Of Organizational Culture And Organizational Commitment On OCB (Organizational Citizenship Behavior) Employees. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 2(5), 741–748. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1277>
- Siwantara, I. W., Artatanaya, I. G. L. S., Santanu, G., & Wijayati, N. L. M. (2024). How Organizational Culture And Job Satisfaction Effect On OCB. *International Journal of Economic Perspectives*, 18(1), 19–26. <https://ijeponline.org/index.php/journal/article/view/519>
- Supriyanto, A. S., Ekowati, V. M., & Masyhuri, M. (2019). The Relationship Among Spiritual Intelligence, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviour, And Employee Performance. *Etikonomi*, 18(2), 249–258. <https://doi.org/10.15408/etk.v18i2.11318>
- Wahyuningsih, Ahmad, & St. Hadjar Nurul Istiqamah. (2023). Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Di Kota Makassar. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.56799/peshum.v3i1.2281>
- Winarsih, S., & Riyanto, S. (2020). The Effect Of Organizational Culture, Organizational Justice, And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behavior (OCB). *International Journal of Management and Humanities*, 5(1), 12–19. <https://doi.org/10.35940/ijmh.a1123.095120>