

## Pengaruh Adversity Quotient Dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Yolinda Ratna Fari <sup>1</sup>, Youmil Abrian <sup>2</sup>, Arif Adrian <sup>3</sup>

Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: [rafayoko272@gmail.com](mailto:rafayoko272@gmail.com)

**Abstract:** This research is motivated by the importance of organizational citizenship behavior to increase productivity and effectiveness in an organization. High human fighting power will encourage the emergence of OCB behavior, namely someone who is able to survive in the face of difficulties while working will be able to carry out their obligations properly. However, according to the findings of this research conducted on employees of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi, some employees with high OCB levels are still not able to do their jobs optimally. Therefore this research was conducted to find out whether adversity quotient and emotional intelligence affect organizational citizenship behavior of Grand Rocky Hotel Bukittinggi employees. The sample in this study were all 113 employees of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that there was a positive and significant adversity quotient with organizational citizenship behavior of employees. There is a positive and significant influence of emotional intelligence on organizational citizenship behavior of employees. Then adversity quotient and emotional intelligence both have a significant influence on organizational citizenship behavior of employees.

**Keywords :** *adversity quotient; emotional intelligence; organizational citizenship behavior.*

**Abstrak:** Penelitian ini dilatar belakangi pentingnya *organizational citizenship behavior* untuk dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas di dalam sebuah organisasi. Daya juang manusia yang tinggi akan mendorong munculnya perilaku OCB, yaitu seseorang yang mampu bertahan dalam menghadapi kesulitan disaat bekerja akan mampu menjalankan kewajibannya dengan baik. Namun pada temuan penelitian ini yang dilakukan terhadap karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi, beberapa karyawan dengan tingkat OCB nya yang tergolong tinggi masih belum dapat mengerjakan pekerjaannya secara optimal. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *adversity quoetient* dan *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 113 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *adversity quotient* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *emotional intelligence* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan. Kemudian *adversity quotient* dan *emotional intelligence* sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

**Kata Kunci :** *adversity quotient; emotional intelligence; organizational citizenship behavior.*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu unsur utama yang penting dalam sebuah perusahaan yaitu sumber daya manusia (SDM), hal ini dibuktikan melalui SDM yang berperan dalam menjalankan aktivitas perusahaan dan mencapai tujuan. Organisasi yang baik membutuhkan karyawan (SDM) yang bersedia melakukan sesuatu yang tidak hanya sekedar dari tugas yang diberikan, namun SDM yang dapat juga menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam dunia kerja sekarang ini *jobdesk* pekerjaan lebih sering harus dikerjakan dalam sebuah kelompok atau team dan bersifat fleksibilitas. Hal ini dapat dilihat dalam perilaku seperti bekerjasama dalam tim, meningkatkan kemampuan diri dalam melakukan pekerjaan ekstra dan menghindari konflik. Dalam kondisi tersebut tentunya juga berlaku dalam bidang perhotelan.

Bidang perhotelan merupakan industry jasa yang mengutamakan kepuasan tamu dalam fasilitas dan pelayanan. Perhotelan juga tergolong industri padat modal dan padat karya, artinya pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan sumber daya manusia yang banyak. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk dapat menjaga pengelolaan sumber daya manusianya agar dapat mencapai kinerja yang diharapkan bahkan melebihi harapan tersebut.

Salah satu pengelolaan SDM organisasi dalam rangka mengembangkan karyawan atau anggotanya adalah *Organizational Citizenship Behavior* atau selanjutnya disingkat dengan OCB. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. Perilaku tersebut merupakan nilai tambah bagi individu yang merupakan bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna yang dapat mendukung produktivitas. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Claudia (2018:23) yang menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku membantu orang lain menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, dan mengikuti aturan serta prosedur di tempat kerja. Adapun dalam OCB tersebut dapat memberikan dampak yang baik terhadap loyalitas karyawan dalam bekerja. Dengan adanya loyalitas karyawan, hal ini menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan dalam pengelolaan organisasinya.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di pusat Kota Bukittinggi. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki karyawan yang berjumlah 113 orang. Hotel ini juga termasuk hotel yang memiliki budaya kerja dengan tingkat OCB karyawannya yang tinggi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadli dan Suyuthie (2022) yang menyatakan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi termasuk tinggi, hal ini juga sesuai dengan pernyataan HRD Grand Rocky Hotel Bukittinggi bahwa OCB karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tergolong pada kategori tinggi.

Namun, berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan bahwa masih banyak karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya secara tuntas diakibatkan oleh terlalu lelahnya karyawan dalam bekerja dikarenakan OCB di Grand Rocky Hotel Bukittinggi termasuk pada kategori yang cukup tinggi yang dinyatakan dalam penelitian Fadli (2022). Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi terkait dengan permasalahan OCB dimana para karyawan dengan OCB nya yang tinggi cenderung lupa terhadap kesehatan yang menimbulkan kelelahan serta tidak dapat mengerjakan pekerjaannya secara optimal. Sehingga hal ini menimbulkan permasalahan bagi karyawan terhadap tamu yang menginap. Karyawan hotel menyatakan bahwa mereka merasa kelelahan dikarenakan membantu pekerjaan karyawan lain di saat pekerjaan mereka sendiri belum terselesaikan, hal tersebut berdampak kepada kurang maksimalnya hasil dari pekerjaan karyawan yang bersangkutan (yang membantu) yang mana sebenarnya pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan dengan semaksimal mungkin apabila mereka tidak merasa kelelahan saat bekerja.

Ditemukan bahwa ketika *roomboy* bekerja secara bersama-sama untuk melakukan *make up room* pada kamar hotel, terkadang masih ada beberapa *guest amenities* untuk tamu kamar yang belum lengkap atau lupa untuk ditambahkan, hal tersebut berdampak kepada tanggung jawab dari *roomboy* untuk melakukan *re-check* ulang dari kamar yang telah di *make up* menjadi sering terlupakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma, Adriansyah dan Prastika (2013) yang menyatakan terdapat hubungan signifikan antara *adversity quotient* dengan OCB karyawan dan juga terdapat hubungan signifikan antara *emotional intelligence* dengan OCB karyawan.

Sementara itu menurut Stoltz dalam Kusuma., et al (2013), bahwa *adversity quotient* (daya juang) didefinisikan sebagai potensi manusia yang memiliki kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi suatu masalah di dalam kehidupan kerja dan masyarakat. Terkait dengan daya juang karyawan yang tinggi, sudah sewajarnya diharapkan mampu mengatasi kesulitan hidup secara lebih positif dan berkembang menjadi pribadi yang bermotivasi tinggi.

*Emotional intelligence* (kecerdasan emosional) menurut Goleman dalam Kusuma., et al (2013) individu dengan kecerdasan emosional memiliki pengendalian diri yang baik (menempatkan diri pada situasi dan keadaan yang dihadapinya), mampu membangun diri, memahami diri sendiri, memotivasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan orang lain (empati).

Darvishmotevali et al., (2018) mendefinisikan *Emotional intelligence* sebagai faktor kunci bagi petugas layanan, dimana mereka harus mampu mengelola emosi baik emosi mereka sendiri maupun pelanggan demi mencapai tingkat penyampaian layanan yang tinggi serta pemulihan layanan yang efektif.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Adversity Quotient*

Secara umum *adversity quotient* merupakan kemampuan individu dalam menggunakan kecerdasannya untuk mengarahkan dan mengubah cara berpikir serta bertindak ketika menghadapi hambatan dan kesulitan yang dapat menyengsarakannya (Hidayat., et al, 2018). *Adversity Quotient* atau daya juang merupakan potensi manusia yang memiliki kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi masalah dalam kehidupan kerja dan masyarakat. *Adversity quotient* membantu seseorang memperkuat keterampilan dan tekad mereka dalam menghadapi tantangan sehari-hari dengan berpegang teguh pada prinsip dan impian mereka.

Firdaus., et al (2019) dalam penelitiannya mengukur *Adversity quotient* guru SMP Swasta yang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan *adversity quotient* dengan efektivitas pengajaran. Dengan demikian efektivitas pengajaran dapat ditingkatkan melalui *adversity quotient*.

Sementara itu Phoolka, & Kaur (2012) dalam penelitiannya menyatakan *adversity quotient* mampu memprediksi kesuksesan seseorang dalam daya juang dimana dia menghadapi situasi sulit, bagaimana dia mengontrol situasi, kemudian apakah dia mampu menemukan asal masalah.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* adalah kemampuan seseorang dalam menghadapi segala macam kesulitan, menyelesaikan segala macam masalah, mengatasi kesulitan dan hambatan dengan mengubah cara berpikir, berpikir dan sikap terhadap kesulitan tersebut.

### *Emotional Intelligence*

*Emotional intelligence* dapat membantu mengubah sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya, mengurangi stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja. (Mahadiputra & Piartrini, 2021).

Goleman (2020) dalam penelitiannya mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai keterampilan emosional individu yang mampu mengendalikan diri, menghadapi suatu masalah, mengendalikan dorongan hati, memotivasi diri sendiri, mampu mengatur suasana hati, empati dan berhubungan dengan orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) pada karyawan Hotel Horison Semarang yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Sedangkan Adi Mulyo, Hadi Sunaryo (2018:4), dalam penelitiannya terhadap karyawan PT Daya Anugrah Mandiri yang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh positif & signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa *emotional intelligence* adalah keterampilan emosional individu dalam mengelola, menilai, memahami, mengontrol dan memotivasi dirinya sendiri serta orang lain disekitarnya.

### ***Organizational Citizenship Behavior***

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif, dan produktif. Seseorang yang memiliki OCB akan memberikan kontribusi melebihi tugas yang diterima atas inisiatif dari orang tersebut tanpa adanya paksaan.

Garay (Dalam Djatola dan Hilal, 2022) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku sukarela seorang karyawan dimana karyawan tersebut ingin melakukan suatu tugas atau pekerjaan di luar tugas atau tanggung jawabnya untuk kemajuan dan keuntungan organisasinya.

Romadhotin Hidayah (2019) dalam penelitiannya mengukur ocb karyawan tetap PT PLN yang menunjukkan bahwa Perilaku anggota organisasi (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu bahwa, perilaku OCB mampu memediasi pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

Iche Chyntya Navy Ariesta (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa OCB adalah perilaku yang dimiliki oleh seseorang yang secara sukarela mengerjakan tugas melebihi standar tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya demi keuntungan bersama.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu *adversity quotient* sebagai variabel bebas ( $X_1$ ) dan *emotional intelligence* sebagai variabel bebas ( $X_2$ ) terhadap OCB Karyawan sebagai variabel terikat (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan sampel jenuh yaitu seluruh karyawan yang berjumlah 113 orang. Dengan ketentuan karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, lama bekerja dan departemen. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun menggunakan skala likert. Kemudian instrumen yang telah disusun tersebut diuji validitas dan realibilitasnya dengan bantuan SPSS 29.00. Selanjutnya dilakukan teknik analisis data dengan mentabulasi data dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi linear berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Persyaratan Analisis

#### 1. Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		113
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	3.55898783
Most	Absolute	.123
Extreme	Positive	.094
Differences	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		<,.001
Monte Carlo	Sig.	.001
99% Lower	Confidence Interval	.000
99% Upper	Confidence Interval	.001

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data olahan SPSS 29.00

Hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa tes distribusi dinyatakan normal sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi Normal.

#### 2. Uji Multikoleniaritas

Tabel 2. Uji Multikoleniaritas

Coefficients <sup>a</sup>		
Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
X1	.466	2.148
X2	.466	2.148

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data olahan SPSS 29.00

Berdasarkan hasil analisis uji multikoleniaritas pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai tolerance variabel *Adversity Quotient* ( $X_1$ ) adalah 0,466 dan nilai VIF adalah 2,148, *Emotional Intelligence* ( $X_2$ ) nilai tolerance adalah 0,466 dan VIF adalah 2,148. Ini menunjukkan bahwa Tidak terjadi multikoleniaritas.

### 3. Uji Heteroskedastitas

Tabel 3. Uji Heteroskedastitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Cons	7.361	2.809		2.620	.010
X1	-.051	.077	-.091	-.663	.509
X2	-.038	.063	-.083	-.599	.550

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Data olahan SPSS 29.00

Hasil pengolahan untuk variabel  $X_1$  dengan signifikan 0,509 maka tidak terjadinya heteroskedastitas. Untuk variabel  $X_2$  dengan signifikan 0,550 maka tidak terjadinya heteroskedastitas.

### Uji Regresi Linear Berganda

Hasil perhitungan regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi  $Y = 12,855 + 0,277X_1 + 0,618X_2$ . Persamaan regresi tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- a. Konstanta = 12,855

Variabel *adversity quotient* dan *emotional intelligence* jika diperoleh angka 0, maka variabel OCB karyawan 12,855.

- b. Koefisien  $X_1 = 0,277$

Setiap peningkatan 1 satuan variabel *adversity quotient* akan meningkatkan 0,277 OCB karyawan.

- c. Koefisien  $X_2 = 0,618$

Setiap peningkatan 1 satuan variabel *emotional intelligence* akan meningkatkan 0,618 OCB karyawan.

Tabel 4. Adjust R Square

Model Summary				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.773 <sup>a</sup>	.597	3.591	

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data olahan SPSS 29.00



Diperoleh nilai Adjust R Square sebesar 0,590, hal ini berarti pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah sebesar 59% sedangkan 41% dipengaruhi oleh faktor lain.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh *Adversity Quotient* terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Adversity Quotient* dapat mempengaruhi OCB Karyawan secara signifikan. Artinya *Adversity Quotient* ditentukan oleh kemampuan seseorang / karyawan yang dapat bertahan menghadapi kesulitan yang ditemuinya, yang apabila karyawan tersebut memiliki daya juang yang tinggi ini membuatnya mampu mengendalikan dan menemukan strategi dalam mengatasi kesulitan dan menjadikannya pribadi yang tidak mudah untuk menyerah serta produktif.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu Kusuma., et al (2013), menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *adversity quotient* dengan OCB karyawan. Fitriani dan Muttaqiyathun (2023), menyatakan bahwa untuk mengoptimalkan *organizational citizenship behavior*, manajer dan karyawannya harus lebih fokus pada peningkatan *adversity quotient*, terutama dalam hal *endurance* (daya tahan), yang menunjukkan bahwa *adversity quotient* secara signifikan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* baik secara parsial maupun simultan.

Sementara itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Sobandi., et al (2021) ditemukan bahwa *Aversity Quotient* memiliki pengaruh positif terhadap OCB, dimana penelitian dilakukan pada objek guru SMA.

*Adversity Quotient* memainkan peran penting dalam kehidupan sehari-hari, hal ini termasuk dalam meningkatkan daya saing pribadi, meningkatkan produktivitas kerja, yang pada gilirannya dapat menunjukkan perilaku OCB karyawan, meningkatkan kreativitas dan motivasi individu di tempat kerja, dengan mengambil risiko di tempat kerja, meningkatkan ketekunan dan kemampuan individu untuk menghadapi perubahan-perubahan terjadi dalam organisasi (Stoltz, 2000).

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *adversity quotient* terhadap OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berpengaruh positif dan signifikan, hal ini didukung dengan temuan pada hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

## 2. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh signifikan antara *Emotional Intelligence* dengan OCB karyawan. Karyawan yang cerdas secara emosional akan menjadi individu yang patuh dan bertanggung jawab dalam bekerja yang dapat mengontrol dan mengelola emosinya serta menciptakan kehidupan sosial, bergaul dengan baik dengan rekan kerja dan orang lain di lingkungannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Kusuma., et al (2013), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *emotional intelligence* dengan OCB karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Soelton., et al (2021), menyatakan bahwa ketika *emotional intelligence* karyawan meningkat, seperti kemampuan mengelola kesadaran emosional dan empati dengan rekan kerja, hal itu akan mempengaruhi dan meningkatkan OCB karyawan. Sehingga dapat dikatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB Karyawan.

Selain itu, penelitian Salsabila dan Berliyanti (2020), menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*. Hal ini seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Dlimunthe (2020), yang menemukan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai PT X (Persero).

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *emotional intelligence* terhadap OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berpengaruh positif dan signifikan, hal ini didukung dengan temuan pada hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan.

## 3. Pengaruh *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Adversity Quotient dan Emotional Intelligence terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi dilakukan, didapatkan bahwa variabel X1 dan X2 terhadap Y berpengaruh secara signifikan.

Dalam penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 81,645 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Berarti Hipotesis (H3) diterima, X1 dan X2 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y. Kemudian diperoleh nilai Adjust R Square sebesar 0,590, artinya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 59% sedangkan 41% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan penelitian terdahulu Lestari & Ghaby (2018), yang menyatakan bahwa OCB penting untuk keberhasilan dan keberlangsungan perusahaan, sehingga OCB harus dimunculkan dan ditingkatkan. Keberhasilan suatu industry tidak hanya bergantung pada perilaku karyawan yang ditentukan oleh uraian tugas mereka (*behaviour within the role*), tetapi juga oleh perilaku karyawan di luar uraian tugas (*out-of-role behavior*). Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tidak memperlakukan jika bekerja *extra role* dan *overtime*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki kesadaran untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya demi kelancaran dan performa perusahaan yang mana hal tersebut tidak hanya cukup untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai fungsinya, tetapi juga secara sukarela memenuhi peran tambahan sebagai bentuk ungkapan kasih sayang loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *adversity quotient* dan *emotional intelligence* terhadap OCB karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berpengaruh positif dan signifikan, hal ini didukung dengan temuan pada hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dianalisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Adversity Quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Karyawan. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X1 (*Adversity Quotient*) sebesar 0,277 dengan nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan 1 satuan akan meningkatkan 0,277 OCB Karyawan dengan persentase 28%.
2. Variabel *Emotioanl Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB Karyawan. Diperoleh nilai koefisien regresi untuk variabel X2 (*Emotioanl Intelligence*) sebesar 0,618 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Artinya setiap peningkatan 1 satuan akan meningkatkan 0,618 OCB Karyawan dengan persentase 62%.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara *Adversity Quotient* dan *Emotional Intelligence* Terhadap OCB Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Kemudian diperoleh nilai Adjust R Square sebesar sebesar 0,590, artinya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah sebesar 59% sedangkan 41% dipengaruhi oleh faktor lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Mulyo, H. S. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat (Puskesmas Ardimulyo Singosari Kabupaten Malang). *E – Journal Riset Manajemen*, 1 – 10.
- ARIESTA, I. C. N. (2017). *PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PETERNAKAN AYAM RAS PEDAGING (STUDI PADA CV AMERTA FARM CORP PROBOLINGGO)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Claudia, M. (2018). THE INFLUENCE OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TOWARD ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS. *ON ECONOMICS AND BUSINESS 2016*, 783.
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 44–54.
- Dlimunthe, D. M. J. (2020). *Pengaruh Emotional Inteligence dan Organizational Culture terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai PT X (Persero) di Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatra Utara).
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2022). Peran Keinginan Keluar Sebagai Moderasi; Pengaruh Komitmen dan Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Asuransi Amanah. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 4(2), 168-179.
- Fadli, M. A., & Suyuthie, H. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. *JURNAL KAJIAN PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, 3(2), 96-102.
- Firdaus, Y., Sumardi, S., & Istiadi, Y. (2019). Efektivitas Pengajaran Guru Ditinjau Dari Adversity Quotient Dan Integritas. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 700-706.
- Fitriani, M., & Muttaqiyathun, A. (2023, January). The Role of Transformational Leadership and Adversity Quotient for Millennial Employees Organizational Citizenship Behavior. In *Prosiding University Research Colloquium* (pp. 88-97).
- Goleman, D. (2020). Emotional Intelligence : Improve Your Social Skills And Emotional Agility For A Better Life, Succes At Work, And Happier Relationships. Discover Why It Can Matter More Than IQ (EQ 2.0)
- Hidayah, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behaviour pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2019, 7.1: 58-65.
- Hidayat, W., Wahyudin, W., & Prabawanto, S. (2018). Improving students' creative mathematical reasoning ability students through adversity quotient and argument driven inquiry learning. *Journal of Physics: Conference Series*, 948(1), 012005.
- Kholidi, I. A., & Frendika, R. (2022, January). Pengaruh Adversity Quotient terhadap Kinerja Karyawan Pada CV X Garut. In *Bandung Conference Series: Business and Management* (Vol. 2, No. 1, pp. 564-568).

- Kusuma, A. R., Adriansyah, M. A., & Prastika, N. D. (2013). Pengaruh daya juang, kecerdasan emosional, dan modal sosial terhadap organizational citizenship behavior dengan persepsi keadilan organisasi sebagai variabel moderasi. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 2(2), 100-116.
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116-123.
- Mahadiputra, I. G. E. S., & Piartrini, P. S. (2021). The Moderating Role of Emotional Intelligent On the Relationship among Job Stress, Organizational Justice and Counterproductive Behavior.managers”, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 20 No. 4, pp. 259-271.
- Phoolka, E. S., & Kaur, N. (2012). Adversity Quotient: A new paradigm to explore. *Contemporary Business Studies*, 3(4), 67-78.
- Salsabila, A., & Berliyanti, D. O. (2022). PENGARUH EMOTIONAL INTELLIGENCE, SERVANT LEADERSHIP PADA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. *Business, Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 81-89.
- Sobandi, B., Hidayat, N., & Harijanto, S. (2021). PENINGKATAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) Melalui Penguatan Iklim Organisasi dan Adversity Quotient. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 114-122.
- Soelton, M., Azmi, F., Anah, S., Maryanto, J., & Fajrin, N. K. (2021, March). Bagaimanakah Pengaruh Contract Psychology, Personality Type, Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior. In *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)* (pp. 1362-1374).
- Trihandini, R. A. (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan (Studi kasus di Hotel Horison Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).