

PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYANAN, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP OCB PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PADANG

Yohan Fitriadi¹ Afif Nugraha²

^{1,2}Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Corresponding Email: yohan.ftr@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the Service Leadership Method, Emotional Intelligence and Interpersonal Communication. The method used is Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) 3.0. By distributing questionnaires as many as 65 respondents. The results of the data analysis concluded that there was no positive effect between the service leadership variable and the employee job satisfaction variable, and there was no significant effect. There is a big positive impact between the variable "Emotional Intelligence" and the variable "Job Satisfaction". Between interpersonal communication variables, there are positive and minor impacts on job satisfaction variables. There are positive and negligible impacts between service delivery variables for an organization's civic behavior variables. There is a significant positive effect between emotional intelligence variables for an organization's civic behavior variables. There is a positive and insignificant effect between interpersonal communication variables on organizational citizenship behavior. This study explains that for the Immigration Office Tpi Class 1 Padang, the leadership is expected to be able to increase the application of harmonious and positive service leadership in order to increase employee motivation and self-confidence. In addition, employees are expected to continue to apply strong emotional intelligence so that employee performance at the company is more optimal*

Keywords: *Service Leadership, Emotional Intelligence, Interpersonal Communication, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Metode Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Metode yang digunakan adalah Struktur Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS) 3.0. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 65 responden. Hasil analisis data menyimpulkan terdapat dampak positif serta signifikan antara variabel kecerdasan emosional pada variabel *organizational citizenship behavior*. Terdapat dampak positif serta tidak signifikan antara variabel komunikasi interpersonal pada *organizational citizenship behavior*. Terdapat dampak positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja pada variabel *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini juga menjelaskan Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang Pimpinan diharapkan untuk dapat meningkatkan penerapan kepemimpinan yang melayani dan positif supaya dapat meningkatkan motivasi dan rasa percaya diri pegawai. Selain itu Pegawai diharapkan untuk terus menerapkan kecerdasan emosional sehingga kinerja pegawai lebih optimal

Katakunci Organization, Kepemimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Organizational Citizenship Behavior

1. Pendahuluan

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku sukarela yang terlihat dan dapat diamati. Oleh karena itu, OCB sebenarnya didasarkan pada motif/nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam perilaku tidak selalu mencerminkan kemauan yang tulus. Oleh karena itu, secara pragmatis, praktik manajemen dalam organisasi seringkali diarahkan pada apa yang dapat diamati, menurut Yuliana dkk (2018). Kaswan (2012) mengatakan OCB adalah tindakan individu secara sukarela yang tidak secara langsung diakui oleh sistem penghargaan formal dan meningkatkan efektivitas keseluruhan fungsi organisasi (Kaswan, 2012). Tidak mudah merekrut pegawai yang berkinerja tinggi bagi organisasi. Hal tersebut membutuhkan banyak sekali faktor yang perlu disinergikan oleh pegawai pada organisasi atau instansi. Perilaku individu yang dibutuhkan adalah kemampuan interpersonal yang tergolong dalam lingkup *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Pratama Sandara & Suwandana, 2017)

Selain itu *Organizational citizenship behavior* bagi pegawai juga dipengaruhi oleh elemen gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam budaya organisasi. Gaya kepemimpinan layanan memainkan peran penting bagi sebuah organisasi. Perilaku OCB ada beberapa faktor yang mempengaruhi, Diantaranya adalah faktor metode gaya kepemimpinan (Yuniar et al., 2011). Penerapan sumber daya manusia (SDM) yang baik untuk mencapai memberikan kinerja yang terbaik, tentu harus disertai dengan perilaku kepemimpinan yang tepat.

Beberapa literatur yang ada menyatakan bahwa konsep kepemimpinan merupakan seorang pelayan. Seorang

pemimpin adalah mereka yang mampu melewati keinginan untuk memikirkan diri sendiri dan selanjutnya mengembangkan potensi anggotanya sehingga mampu menghadirkan pelayanan yang lebih baik lagi (Suryani, 2018). Selain itu kepemimpinan pelayanan adalah sebuah filosofi dimana para pemimpin berfokus untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain dengan tujuan untuk menjadikan individu dalam organisasi semakin bertumbuh dan selanjutnya meningkatkan kerjasama tim serta keterlibatan individu (Natalia & Hidayat, 2021). Di samping itu ada yang mempengaruhi metode kepemimpinan yang saling berkaitan yaitu kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mencapai keberhasilan bersama dalam kemajuan organisasi atau instansi yang lebih baik.

Menurut (Sumiyarsih et al., 2017) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik seperti yang dikatakan oleh (Mandala, 2018) yang menyatakan kecerdasan emosional adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri kepada orang lain, pengaturan emosi (*controlling*), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan. Pendapat ini sejalan dengan Wirawan yang menyatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan *me-manage* emosi diri sendiri dan kemampuan memajemeni emosi orang lain (Halim, 2010).

Kecerdasan emosional tidak hanya dapat mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai, namun kecerdasan emosional

dapat juga mempengaruhi Komunikasi Interpersonal pegawai dalam bekerja baik kepada atasan rekan kerja, maupun dengan melayani masyarakat. Menurut (Surasni, 2019) menyatakan bahwa komunikasi yang digunakan dalam literatur perilaku organisasi menekankan penggunaan simbol untuk mentransfer makna informasi dan juga fakta bahwa komunikasi adalah proses pribadi yang melibatkan pertukaran perilaku dan informasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Salah satu diantaranya adalah kepuasan kerja karyawan (Nurhaswasti & Subhan, 2018). Menurut Endang dkk (2016), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah respon yang efektif terhadap keseluruhan sikap atau pekerjaan individu, yang ditentukan dengan membandingkan hasil yang sebenarnya dari pemegang jabatan dengan hasil yang diinginkan.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, permasalahan yang muncul pada karyawan terkait dengan adanya dan penggunaan waktu istirahat yang tidak sesuai dengan aturan. Masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor. Beberapa karyawan masih menggunakan jam kerjanya untuk istirahat lebih awal dan kembali bekerja setelah pelanggan datang. Dalam hal keikutsertaan dalam kegiatan perusahaan, tidak jarang karyawan mengikuti kegiatan tersebut karena diangkat oleh atasannya, bukan atas kemauan sendiri. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa ada aspek-aspek OCB yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya..

Dari keempat aspek diatas, peneliti tertarik untuk melihatnya pada salah satu institusi pemerintahan yang ada di kota Padang yaitu pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang merupakan institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon. Yang bertugas dan bertanggung jawab dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pemantauan di bidang keamanan yakni perencanaan penyelenggaraan, pembinaan, pelayanan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan di bidang pelayanan dan penegakan aturan terkhusus pada daerah kota Padang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah metode kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional dan komunikasi *interpersonal* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Dalam sebuah organisasi pemerintahan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi organisasi dengan memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan perusahaannya. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat mengajukan penelitian dengan judul. "Pengaruh Kepimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Serta Pengaruhnya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang.

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana penerapan OCB yang di lakukan oleh pegawai pada

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Selanjutnya juga mengidentifikasi penerapan kecerdasan emosional pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Selanjutnya juga mengidentifikasi penerapan kepemimpinan pelayanan terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Kemudian dengan adanya hal tersebut apakah memberikan Kepuasan kerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Diharapkan penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang

3. Tinjauan Pustaka

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kemampuan pegawai dalam perusahaan yang mampu melampaui deskripsi pekerjaan formal yang mencakup berbagai tindakan. Tindakan tersebut di antaranya seperti menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tanggung jawab tambahan, dan melaksanakan aturan dan tata tertib di tempat kerja.

Menurut (Dinesta & Pangestu, 2019) bahwa OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya sebagai berikut :

1. *Altruism*
2. *Conscientiousness*
3. *Exercise*.
4. *Courtesy*
5. *Civic Virtue*

Kepemimpinan pelayanan adalah tipe kepemimpinan yang mendahulukan kepentingan anggota dan bawahan serta membantu orang-orang disekitar dalam rangka meraih tujuan bersama. Kepemimpinan ini lahir dari perasaan yang tulus, tumbuh dari sikap melayani, dan menyelesaikan sesuatu bersama orang lain. Dengan kata lain, tipe kepemimpinan ini adalah seseorang yang memiliki keinginan

kuat untuk melayani dan memimpin. Selain itu tipe kepemimpinan ini menggabungkan melayani dan memimpin sebagai saling memperkuat secara positif. Indikator *Servant Leadership* dalam penelitian (Maharani & Aini, 2019)

1. Kasih (*Love*)
2. Pemberdayaan
3. Visi (*Vision*)
4. Kerendahan hati (*Humility*)
5. Kepercayaan (*Trus*)

Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan dalam mengontrol diri sendiri maupun kepada orang lain secara efektif dalam hal positif, berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi mereka serta juga kehidupan sosial. Indikator kecerdasan emosional diantaranya (Febrianti & Rachmawati, 2018)

1. Percaya Diri.
2. Pengaturan diri
3. Motivasi dalam kecerdasan emosional.
4. Empati
5. Sosialitas

Komunikasi interpersonal adalah suatu proses penyebaran informasi dan pemahaman makna yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih yang tidak di atur secara formal dan menggunakan elemen dari proses komunikasi. Indikator-indikator Kompetensi komunikasi interpersonal (Kristiyaningsih et al., 2017)

1. *Openness* (keterbukaan).
2. *Empathy* (berempati).
3. *Supportiveness* (mendukung).
4. *Positiveness* (sikap positif).
5. *Equality* (kesetaraan).

4. Metodologi Penelitian

Objek Penelitian

Objek penelitian ini merupakan kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Yang berlokasi di jalan Khatib Sulaiman No. 50, RT.03/ RW.07, Kel.Lolong Belati, Ulak Karang Selatan, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat.

Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan Studi penelitian kuantitatif deskriptif. Desain penelitian ini diambil karena desain penelitian tersebut membahas tujuan penelitian serta masalah yang dirumuskan.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan dari pegawai kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang berjumlah sebanyak 66 orang pegawai yang menjadi subjek penelitian ini adalah pegawai tetap pada tahun 2021. Jumlah pegawai tetap di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang adalah sebanyak 65 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100.

5. Hasil dan Pembahasan

Penilaian Outer Model dengan Convergent Validity untuk Variabel OCB

Penelitian variabel OCB dalam penelitian ini dijelaskan oleh 10 butir pernyataan dari 10 Pertanyaan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan. Umumnya ditemukan nilai *Convergent validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai *convergent validity* di atas 0,5.

Tabel 4.1 Nilai Outer Loadings Variabel OCB (Y)

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	Keterangan
Y1 <- OCB	0.891	0.019	46.174	Valid
Y2 <- OCB	0.744	0.059	12.612	Valid
Y3 <- OCB	0.908	0.023	38.823	Valid
Y4 <- OCB	0.914	0.021	43.556	Valid
Y5 <- OCB	0.712	0.073	9.727	Valid
Y6 <- OCB	0.894	0.028	32.208	Valid
Y7 <- OCB	0.872	0.022	38.895	Valid
Y8 <- OCB	0.672	0.077	8.739	Valid
Y9 <- OCB	0.503	0.117	4.284	Valid
Y10 <- OCB	0.881	0.024	36.267	Valid

Sumber : Hasil Uji Outer Model

Semua element variabel OCB memiliki nilai *convergent validity* atau nilai *original sample estimate* di atas nilai 0,5 dan dengan nilai t statistik atau t-hitung di atas 1,96 dengan tingkat kesalahan 5%. Maka dapat disimpulkan seluruh item yang tersedia sudah memiliki validitas yang baik atau terukur untuk mewakili variabel OCB

Penilaian Outer model dengan Convergent Validity untuk Variabel Kepemimpinan Pelayanan (X1).

Penelitian variabel *Servant Leadership* dalam penelitian ini dijelaskan oleh 9 dari 10 butir pernyataan yang diuji pada angket sebelumnya.

Secara umum telah ditemukan nilai *Convergent validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai

convergent validity di atas 0,5. Secara umum telah ditemukan nilai *Convergent validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai *convergent validity* di atas 0,5.

Tabel 4.2 Nilai Outer Loadings Variabel Kepemimpinan Pelayanan (X₁)

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	Ket
X1.1<- Kepemimpinan Pelayanan	0.913	0.023	39.003	Valid
X1.2<- Kepemimpinan Pelayanan	0.904	0.027	33.357	Valid
X1.3<- Kepemimpinan Pelayanan	0.908	0.020	45.310	Valid
X1.4<- Kepemimpinan Pelayanan	0.911	0.026	34.392	Valid
X1.5<- Kepemimpinan Pelayanan	0.888	0.029	30.759	Valid
X1.6<- Kepemimpinan Pelayanan	0.898	0.025	35.722	Valid
X1.7<- Kepemimpinan Pelayanan	0.930	0.018	52.578	Valid
X1.8<- Kepemimpinan Pelayanan	0.906	0.026	34.685	Valid
X1.9<- Kepemimpinan Pelayanan	0.853	0.046	18.432	Valid

Sumber : Hasil Uji Outer Model

Seluruh item yang ada sudah memiliki nilai validitas yang baik dan terukur untuk mewakili variabel kepemimpinan pelayanan. Penilaian hipotesis dengan nilai *convergent validity* atau nilai *original sample*

estimate di atas nilai 0,5 dan dengan nilai t statistik atau t-hitung di atas 1,96 dengan tingkat kesalahan data sebesar 5%.

Penilaian Outer model dengan Convergent Validity untuk Variabel kecerdasan Emosional (X₂)

Penelitian variabel kecerdasan emosional dalam penelitian ini dijelaskan oleh 10 butir pernyataan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan.

Secara umum telah ditemukan nilai *Convergent validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai *convergent validity* di atas 0,5. nilai t-statistiknya atau t-hitung masing-masing dari item pernyataan lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96 dengan toleransi kesalahan data 5%.

Tabel 4.3 Nilai Outer Loadings Variabel Kecerdasan Emosional(X₂)

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistic	Keterangan
X2.1 <- Kecerdasan Emosional	0.887	0.027	32.314	Valid
X2.2 <- Kecerdasan Emosional	0.931	0.016	57.748	Valid
X2.3 <- Kecerdasan Emosional	0.871	0.029	30.049	Valid
X2.4 <- Kecerdasan Emosional	0.849	0.020	45.402	Valid

X2.5 <- Kecerdasan Emosional	0.834	0.045	18.809	Valid
X2.6 <- Kecerdasan Emosional	0.873	0.032	25.717	Valid
X2.7 <- Kecerdasan Emosional	0.776	0.033	26.743	Valid
X2.8 <- Kecerdasan Emosional	0.877	0.031	27.884	Valid
X2.9 <- Kecerdasan Emosional	0.886	0.027	33.469	Valid
X2.10 <- Kecerdasan Emosional	0.821	0.052	15.877	Valid

Sumber : Hasil Uji Outer Model.

Seluruh item yang ada sudah memiliki validitas yang baik dan terukur untuk mewakili variabel kepemimpinan pelayanan dalam penilaian hipotesis dengan nilai *convergent validity* atau nilai *original sample estimate* di atas nilai 0,5 dan dengan nilai t statistik atau t-hitung di atas 1,96 dengan tingkat kesalahan data sebesar 5%.

Penilaian Outer model dengan Convergent Validity untuk Variabel Komunikasi Interpersonal (X₃)

Penelitian variabel Komunikasi Interpersonal dalam penelitian ini dijelaskan oleh 10 butir pernyataan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan.

Secara umum telah ditemukan nilai *Convergent validity* yang layak atau valid, dimana masing- masing item

pernyataan yang ada telah memiliki nilai *convergent validity* di atas 0,5. nilai t-statistiknya atau t-hitung masing-masing dari item pernyataan lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96 dengan toleransi kesalahan data 5%.

Tabel 4.4 Nilai Outer Loadings Komunikasi Interpersonal (X₃)

Uraian	Original Sample (O)	Standard Deviation (ST DEV)	T Statistic	Keterangan
X3.1<- Komunikasi Interpersonal	0.906	0.026	35.481	Valid
X3.2<- Komunikasi Interpersonal	0.895	0.029	30.701	Valid
X3.3<- Komunikasi Interpersonal	0.907	0.020	44.518	Valid
X3.4<- Komunikasi Interpersonal	0.913	0.025	36.845	Valid
X3.5<- Komunikasi Interpersonal	0.887	0.028	31.483	Valid
X3.6<- Komunikasi Interpersonal	0.896	0.027	33.702	Valid
X3.7<- Komunikasi Interpersonal	0.923	0.020	45.185	Valid
X3.8<- Komunikasi Interpersonal	0.907	0.028	32.978	Valid
X3.9<- Komunikasi Interpersonal	0.861	0.044	31.190	Valid

X3.10<- KomunikasiIn terpersonal	0.83 3	0.05 0	16.7 90	Valid
--	-----------	-----------	------------	--------------

Sumber : Hasil Uji Outer Model.

Seluruh item yang ada sudah memiliki validitas yang baik dan terukur untuk mewakili variabel kepemimpinan pelayanan dalam penilaian hipotesis dengan nilai *convergent validity* atau nilai *original sample estimate* di atas nilai 0,5 dan dengan nilai t statistik atau t-hitung di atas 1,96 dengan tingkat kesalahan data sebesar 5%.

Penilaian Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilainya berada diatas 0,50. Semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik karena nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0.50.

Tabel 4.6 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kepemimpinan Pelayanan	0.813
Kecerdasan Emosional	0.766
Komunikasi interpersonal	0.798
OCB	0.655

Sumber : Hasil Uji Outer Model

Penilaian Reabilitas

Dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha*. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* > 0,70.

Uraian	Original Sample	Standar deviation	T Statistic	Keterangan
Kepemimpinan Pelayanan -> Organizational citizenship Behavior	0.134	0.656	0.205	Hipotesis Ditolak
Kecerdasan Emosional-> Organizational citizenship Behavior	0.271	0.122	2.218	Hipotesis Diterima
Komunikasi Interpersonal -> Organizational citizenship Behavior	0.197	0.677	0.290	Hipotesis Ditolak

Tabel 4.7 Nilai Reabilitas

Sumber : Hasil Uji Outer Model

Nilai *cronbach alpha* masing-masing konstruk atau variabel besar dari 0,70. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadalan data telah baik atau *reliable*.

Pengujian Inner Model (Structural Model)

Sebuah Model struktural yang bertujuan untuk menentukan hubungan antara struktur yang telah dihipotesiskan. Model tersebut kemudian dievaluasi dengan melihat nilai *R-Square* untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diperoleh dari konstruk eksogen.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini, dinilai dari besarnya nilai t-statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,99 dengan alpha 5%. Jika t-statistik/t-hitung < t-tabel 1,99 pada alpha 5%, maka Ho ditolak dan Jika t-statistik/t-hitung > t-tabel 1,99 pada alpha 5%, maka Ha diterima.

1. Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan terhadap Organizational Citizenship Behavior

Nilai Kepemimpinan Pelayanan sebesar 0.134 yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel yang dikonstruksi oleh variabel kepemimpinan pelayanan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Dimana nilai *standar error* sebesar 0.656 merupakan nilai estimasi yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk ini dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 0.205. Perbandingan antara nilai t-statistik

atau t-hitung dengan t-tabel 1,99 pada alpha 5%. Atau nilai t-statistik > t-tabel 1,99 dengan alpha 5% atau $1,442 < 1,99$ maka H_0 diterima dan **H1 ditolak**, dengan demikian terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Kepemimpinan Pelayanan terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB

Nilai Kecerdasan Emosional sebesar 0.271 merupakan pengaruh yang diberikan konstruk Kecerdasan Emosional terhadap OCB pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. dengan nilai *standar error* sebesar 0.122 yaitu nilai perkiraan yang tidak bisa dijelaskan oleh konstruk ini dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 2.218. Perbandingan antara nilai t-statistik atau t-hitung dengan t-tabel 1,99 pada alpha 5%. Maka nilai t-statistik > t-tabel 1,99 dengan alpha 5% atau $3,438 <$

1,99 maka H_0 ditolak dan **H2 diterima**, dengan demikian terdapat pengaruh positif yang signifikan Kecerdasan Emosional pada OCB pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior

Nilai Komunikasi Interpersonal sebesar 0.197 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk Komunikasi Interpersonal terhadap OCB pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Dimana nilai *standar error* sebesar 0.677 merupakan nilai perkiraan yang tidak dapat dijelaskan oleh konstruk ini dan dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 0.290. Perbandingan antara nilai t-statistik atau t-hitung dengan t-tabel 1,99 pada alpha 5%. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1,99 pada alpha 5% atau $1,442 < 1,99$ maka H_0 diterima dan **H3 ditolak**, dengan demikian terdapat pengaruh positif yang tidak signifikan Komunikasi Interpersonal terhadap OCB pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

t-hitung sebesar 0.170. Perbandingan antara nilai t-statistik atau t-hitung dengan t-tabel 1,99 pada alpha 5%. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1,99 pada alpha 5% atau $1,442 < 1,99$ maka H_0 diterima dan **H6 ditolak**, dengan demikian terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Uraian	Original Sample	Standar deviation	T Statistic	Ket
Kepemimpinan Pelayanan -> Kepuasan Kerja -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.083	0.282	0.295	Hipotesis ditolak
Kecerdasan Emosional-> Kepuasan Kerja -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.213	0.085	2.494	Hipotesis Diterima
Komunikasi Interpersonal-> Kepuasan Kerja -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.047	0.299	0.155	Hipotesis ditolak

Tabel 4.10 Result For Path Analysis

Sumber : Hasil Uji Inner Model

Eka Harahap (2014), Ferdiansyah Pratama (2017), Irfan Helmy (2016), yang memperoleh bahwa kecerdasan

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Sumber : Hasil olah smart PLS 3.0

Pembahasan

1. Kepemimpinan pelayanan tidak berpengaruh terhadap *Organizational citizenship Behavior*

Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan Kepemimpinan pelayanan terhadap Kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Terlihat bahwa t-statistik 0,209 dan t-tabel 1,96 dimana t-statistik lebih kecil dari t-tabel ($0,209 < 1,96$) dan tingkat signifikan lebih besar dari p-value ($0,834 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima dan H_1 ditolak. Jadi dapat disimpulkan Kepemimpinan pelayanan - berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational citizenship Behavior*

Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational citizenship Behavior* pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Terlihat bahwa t-statistik 2,035 dan t-tabel 1,96 dimana t-statistik lebih besar dari t-tabel ($2,035 > 1,96$) dan tingkat signifikan lebih kecil dari p-value ($0,042 < 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujiono dan Faruk (2020), Malahayati (2020), Piqi Geni dkk (2019), Suparjati (2018),

Hipotesis	Uraian	P-Value	Keterangan
H ₁	Kepemimpinan Pelayanan - berpengaruh terhadap <i>Organizational citizenship Behavior</i>	0.000>0.05	Hipotesis Ditolak
H ₂	Kecerdasan Emosional - berpengaruh terhadap <i>Organizational citizenship Behavior</i>	0.000<0.05	Hipotesis Diterima
H ₃	Komunikasi Interpersonal - berpengaruh terhadap <i>Organizational citizenship Behavior</i>	0.000>0.05	Hipotesis Ditolak

emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship Behavior*. Jadi dapat disimpulkan Kecerdasan Emosional - berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship Behavior* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3. Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh terhadap *Organizational citizenship Behavior*

Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan komunikasi interpersonal terhadap *Organizational citizenship Behavior* pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Terlihat bahwa t-statistik 0,295 dan t-tabel 1,96 dimana t-statistik lebih kecil dari t-tabel ($0,295 < 1,96$) dan tingkat signifikan lebih besar dari p-value ($0,768 > 0,05$) maka dapat diperoleh H_0 diterima dan H_3 ditolak. Jadi dapat disimpulkan Kepemimpinan pelayanan - berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

6. Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan Kepemimpinan Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang. Selain itu Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang. Selanjutnya Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang.

Penelitian ini juga menjelaskan Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang Pimpinan diharapkan untuk dapat meningkatkan penerapan kepemimpinan pelayanan yang harmoni dan positif supaya dapat meningkatkan motivasi dan rasa percaya diri pegawai. Selain itu Pegawai diharapkan untuk terus menerapkan kecerdasan emosional yang kuat sehingga kinerja pegawai pada perusahaan lebih optimal. Untuk lebih memperhatikan Komunikasi Interpersonal dalam aktivitas kerja pegawai sehari-hari sehingga efektif dalam meningkatkan solidaritas dan *Organizational Citizenship Behavior*.

7. Daftar Pustaka

- Dinesta, A. M., & Pangestu, E. R. (2019). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) cv. Kartika 3 sumedang*. Perpustakaan FEB Unpas.
- Febrianti, L., & Rachmawari, L. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Disiplin Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Di Sma Negeri 3 Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 6(2), 69–75.
- Halim, A. (2010). Pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada pt. Supra matra abadi aek nabara kabupaten labuhanbatu. *Jurnal Ecobisma*, 7(1), 76–88.
- Kaswan, M. M. (2012). Manajemen sumber daya manusia untuk keunggulan bersaing organisasi. *Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta*.
- Kristiyaningsih, E., Muljono, P., & Mulyani, E. S. (2017). Kemampuan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pustakawan di lingkup kementerian pertanian. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 15(2), 52–66.
- Maharani, P. D., & Aini, E. K. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Pelayan (Servant Leadership) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1), 139–146.
- Mandala, E. A. faresti N. D. (2018). *Spiritual pada kepuasan kerja yang berdampak terhadap kinerja karyawan pt . Madu baru*. 26(1), 13–28.
- Natalia, N., & Hidayat, D. (2021). Pengaruh Servant Leadership, Iklim Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepercayaan Organisasi Guru [the Effect of Servant Leadership, Organization Climate, and Work Satisfaction on Organization Trust of Teachers]. *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 17(2), 232. <https://doi.org/10.19166/pji.v17i2.179>

7

- Nurhaswasti, & Subhan, M. (2018). Pengaruh antara Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behaviour Pada Guru MIN Se Kota Pekanbaru. *IJIEM*, 1(2), 96–111. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Pratama Sandara, P. A., & Suwandana, I. G. M. (2017). Servant Leadership Dan Empowerment Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan Asa Villa Seminyak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 29. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i01.p02>
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2017). *hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan cv . aneka ilmu semarang.*
- Surasni, S. (2019). Pengaruh Keterampilan Manajerial, Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Mutu Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(3), 33–47. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i3.2547>
- Suryani, L. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan Terhadap Budaya Organisasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Tabalong. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2(1), 54–69.
- Yuniar, I. G. A. Y., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Kantor Pusat Pt. Bpd Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1), 11–20.