

Theresia Gisa Satiti*, Gendut Sukarno*, dan J.L. Eko Nugroho**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur

** Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Surabaya

Analisis *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Peran *Servant Leadership* dan *Emotional Intelligence* di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawat ICU dan IGD)

Theresia Gisa Satiti¹, Gendut Sukarno², dan J.L. Eko Nugroho³

Pengutipan: Theresia Gisa Satiti, Gendut Sukarno, dan J.L. Eko Nugroho (2019), Analisis *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Peran *Servant Leadership* dan *Emotional Intelligence* di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawat ICU dan IGD), *PROSIDING SENAMA 2019 “Potensi Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia”*, 34-41

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Surabaya

ABSTRAKSI

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* telah dianggap sebagai kriteria yang baik untuk mengukur perilaku karyawan dalam organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku berperan ekstra (*extra role behavior*) yang melebihi deskripsi peran yang ditetapkan oleh organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Diperoleh hasil bahwa *Servant Leadership* belum mampu memberikan kontribusi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sedangkan *Emotional Intelligence* memberikan kontribusi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimana semakin tinggi *Emotional Intelligence* tidak diikuti dengan kenaikan *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence*, *Organizational Citizenship Behavior*.

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, sektor kesehatan mengalami pertumbuhan yang pesat. Dengan adanya peningkatan tersebut, perkembangan dunia kesehatan saat ini mengarah pada *holistic healthcare*. Pelayanan kesehatan saat ini bukan sekadar melakukan pengobatan, tetapi juga menyentuh dimensi lain dalam diri pasien, meliputi emosi, psikologi, spiritual, hingga faktor lingkungan (Riyadi, 2015).

Sejalan dengan pertumbuhan yang pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan secara umum dan pelayanan keperawatan secara khusus semakin meningkat, seperti tuntutan masyarakat kepada para perawat untuk memiliki rasa empati yang tinggi dan ramah terhadap pasien dan keluarga pasien sehingga keadaan ini menantang profesi keperawatan harus selangkah lebih maju daripada tuntutan dan harapan pasien.

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, perawat harus mau melakukan perilaku berperan ekstra (*extra role behavior*) selain tugas pokok perawat yang harus dilakukan. Perilaku berperan ekstra (*extra role behavior*) yang dilakukan seperti bekerja sama dengan rekan kerja, tolong menolong, dan menggunakan waktu kerja dengan efektif. Perilaku berperan ekstra (*extra role behavior*) yang melebihi deskripsi peran yang ditetapkan oleh organisasi disebut *Organizational Citizenship Behavior* (Podsakoff, 2000).

Analisis Organizational Citizenship Behavior Melalui Peran Servant Leadership dan Emotional Intelligence di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawatan ICU dan IGD)

Belakangan ini, beberapa peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji peran *Servant Leadership* dan *Emotional Intelligence* pada *Organizational Citizenship Behavior*. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* telah dianggap sebagai kriteria yang baik untuk mengukur perilaku karyawan dalam organisasi. Gaya kepemimpinan yang spesifik yaitu *Servant Leadership* memiliki peran yang lebih dominan dalam memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan perilaku ekstra pada karyawan (Mathur et. al, 2014).

Menurut Salovey dan Mayer (1990) kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah jenis kecerdasan yang dikonseptualisasikan sebagai kemampuan seseorang untuk memonitor perasaan sendiri, untuk membedakan di antara mereka, dan menggunakan informasi ini untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Organizational Citizenship Behavior Melalui Peran Servant Leadership dan Emotional Intelligence di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawat ICU dan IGD)**”

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
2. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Servant Leadership*?

TUJUAN PENELITIAN

Berikut adalah tujuan yang akan dituju peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat RSUD Kota Madiun.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat RSUD Kota Madiun.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Servant Leadership* perawat RSUD Kota Madiun.

2. KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior diperkenalkan oleh Organ tahun 1980, yang didefinisikan sebagai perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Podsakoff et. al, 2000).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak terdapat pada *job description* karyawan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin ketat.

Servant Leadership adalah sebuah konsep kepemimpinan etis yang diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf sejak tahun 1970. Menurut Greenleaf (dalam Northouse, 2016:251), *Servant Leadership* adalah seseorang yang menjadi pelayan lebih dahulu. Dimulai dari perasaan alami bahwa seseorang yang ingin dilayani, harus terlebih dahulu melayani. Kemudian pilihan secara sadar membawa seseorang untuk memimpin.

Kecerdasan emosional mengacu pada suatu kemampuan yang dipelajari untuk menerima, memahami dan mengungkapkan perasaan secara akurat dan untuk mengendalikan emosi sehingga kemampuan tersebut menjadi bersifat mendukung (Chapman, 2008). Beberapa peneliti

mengatakan bahwa kecerdasan emosional dapat dipelajari dan diperkuat, sementara yang lain mengklaim itu adalah karakteristik bawaan.

H₁: *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Hardiningtyas (2004) secara implisit menjelaskan bahwa kompetensi pribadi (kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan hal yang penting dalam *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku organisasional yang penting, oleh karena itu banyak penelitian yang mulai menunjukkan hubungan dengan konsekuensi positif organisasional. Berkaitan dengan konsekuensi positif tersebut, karyawan juga perlu mengetahui standar-standar yang harus dipenuhi sehingga karyawan dapat menerima konsekuensi positif organisasi. Jika karyawan secara emosional semakin terikat pada perusahaan, maka semakin tinggi keinginan karyawan tersebut untuk bertahan pada perusahaan tersebut dan tingkat kepedulian karyawan terhadap rekan kerja, pimpinan dan perusahaan juga ikut meningkat. Jikalau karyawan tersebut tetap bertahan di perusahaan tersebut karena pertimbangan untung rugi, karyawan tersebut tidak dapat diharapkan untuk membantu rekan kerja, pimpinan dan peduli terhadap perusahaan jika perilaku tersebut tidak dihargai secara langsung.

H₂: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

H₃: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap *Servant Leadership*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan terhadap perawat *Intensive Care Unit* (ICU) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Madiun yang berjumlah 30 orang. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 30 perawat ICU dan IGD RSUD Kota Madiun.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa indikator-indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. *Loading Factor* menggambarkan besarnya korelasi antara indikator dengan variabel, jika lebih besar dari 0,5 dan/atau nilai p-values = signifikan, maka indikator tersebut valid dan merupakan pengukur dari variabelnya.

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan adalah mengukur seberapa jauh suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Validitas diskriminan yang tinggi membuktikan bahwa sebuah konstruk adalah unik dan mampu menangkap fenomena yang diukur.

	servant Leadership	Emotional Intelligent	OCB
servant Leadership	0.506	0.350	-0.265
Emotional Intelligent	0.350	0.785	-0.555
OCB	-0.265	-0.555	0.610

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2019)

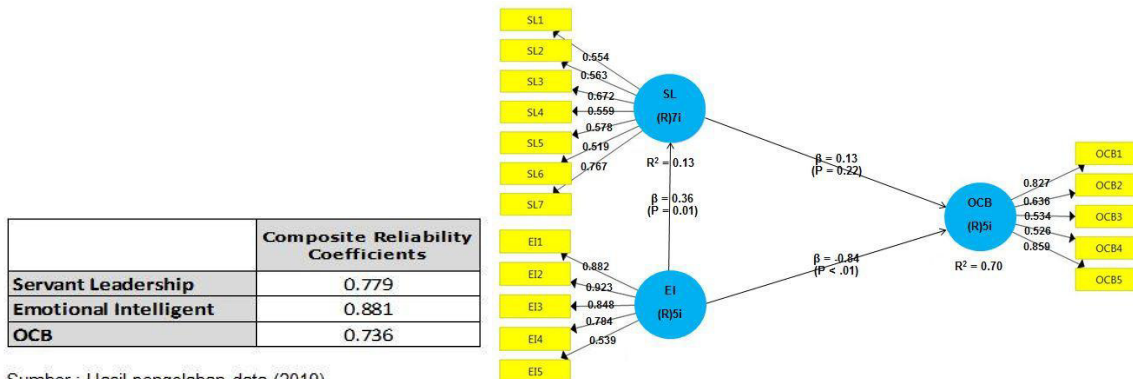
Dari tabel diatas, secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence*, dan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai akar kuadrat

Analisis Organizational Citizenship Behavior Melalui Peran Servant Leadership dan Emotional Intelligence di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawatan ICU dan IGD)

AVE lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasinya dengan variabel lain, maka terpenuhi validitas diskriminan.

Uji Composite Reliability

Suatu kuesioner dikatakan memiliki reliabilitas komposit yang baik jika nilai *composite reliability* >0,70 (Ghazali dan Latan, 2015:75).



Sumber : Hasil pengolahan data (2019).

Hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk (variabel) *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence*, dan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 sehingga reliabel.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengkaji hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan R-Square. Dalam model struktural di evaluasi dengan menggunakan R-Square untuk konstruk dependent, uji-t dan signifikansi dari koefisien jalur struktural.

	R Square
Servant Leadership	0.13
Emotional Intelligent	
OCB	0.695

Sumber : Hasil pengolahan data (2019).

Nilai R² parsial (untuk *Servant Leadership*), hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model mampu menjelaskan fenomena/masalah *Servant Leadership* sebesar 13% dipengaruhi oleh *Emotional Intelligence* sedangkan sisanya (87%) dijelaskan oleh variabel lain selain *Emotional Intelligence*.

Nilai R² secara keseluruhan, dapat diinterpretasikan bahwa mdel mampu menjelaskan fenomena/masalah *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 73,46% dipengaruhi oleh variabel *Servant Leadership* dan *Emotional Intelligence*. Sedangkan sisanya (26,54%) dijelaskan oleh variabel lain selain *Servant Leadership* dan *Emotional Intelligence*.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian. Dasar keputusan hipotesis menggunakan *p-value* 5%, jika diperoleh hasil p kurang dari 5%. Maka hipotesis dinyatakan signifikan dan sebaliknya jika diperoleh hasil *p-value* lebih dari 5%, maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan.

Theresia Gisa Satiti*, Gendut Sukarno*, dan J.L. Eko Nugroho**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur

** Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Surabaya

	Path Coefficients	Standard Error for Path Coefficients	P-Values
Servant Leadership -> OCB	0.133	0.171	0.221
Emotional Intelligent -> OCB	-0.844	0.12	<0.001
Emotional Intelligent -> Servant Leadership	0.361	0.153	0.012

Sumber : Hasil pengolahan data (2019).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *p-value* masing-masing variabel laten yaitu dikatakan signifikan jika *p-value* variabel laten lebih kecil dari 0,05 (*P-Value* < 0,05). Berdasarkan gambar dan tabel diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. *Servant Leadership* berpengaruh Non Signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan koefisien path sebesar 0,133 dimana nilai *p-value* = 0,221 lebih besar dari nilai $\alpha = 0,05$ (5%).
2. *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan koefisien path sebesar -0,844 dimana nilai *p-value* = <0,001 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
3. *Emotional Intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap *Servant Leadership* dengan koefisien path sebesar 0,361 dimana nilai *p-value* = 0,012 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini tidak terbukti atau tidak dapat diterima kebenarannya bahwa *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Ini artinya walaupun variabel *Servant Leadership* mengalami peningkatan ataupun penurunan, *Organizational Citizenship Behavior* tidak terpengaruh terhadap perubahan tersebut.

Dalam hal ini, *Servant Leadership* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat dikarenakan perawat memiliki etika yang tinggi terhadap pasien sehingga perawat lebih berfokus pada penanganan pasien dan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pasien.

Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menghasilkan temuan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Ini artinya, saat variabel *Emotional Intelligence* mengalami peningkatan, *Organizational Citizenship Behavior* akan terpengaruh terhadap perubahan tersebut, walaupun perubahan tidak searah.

Dalam penelitian ini, ada 26,6% perawat yang enggan untuk terlibat dalam bertanggung jawab dalam aktivitas organisasi, termasuk mengekspresikan pendapat, menghadiri pertemuan dan mengikuti isu-isu besar yang melibatkan organisasi dan beberapa perawat masih ragu untuk melibatkan diri dalam politik organisasi.

Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Servant Leadership*

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini terbukti atau dapat diterima kebenarannya bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan positif terhadap *Servant Leadership*. Ini artinya saat *Emotional Intelligence* mengalami peningkatan, *Servant Leadership* akan terpengaruh terhadap perubahan tersebut.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Gregory (2016) bahwa *Emotional Intelligence* memiliki pengaruh terhadap *Servant Leadership*. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki bawahan, maka pimpinan juga semakin percaya untuk memberikan tanggung jawab lebih dan pimpinan juga akan tertarik untuk menciptakan nilai pada komunitas.

KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini telah diupayakan semaksimal mungkin agar diperoleh hasil yang sesuai dengan harapan. Namun dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat keterbatasan yaitu, penelitian ini hanya mengkaji tentang variabel *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence*, dan *Organizational Citizenship Behavior*. Masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seperti *Transformational Leadership*, *Job Embeddedness*, *Counterproductive Work Behavior*, *The Big Five Personality (Extraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Emotional Stability, Openness to Experience)* dan lain sebagainya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis pada bab-bab sebelumnya maka dapat dibuat kesimpulan yang didasarkan pada pembuktian hipotesis dan pembahasan, sebagai berikut :

1. *Servant Leadership* (SL) belum mampu memberikan kontribusi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Madiun.
2. *Emotional Intelligence* (EI) mampu memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Madiun. Dimana semakin tinggi EI tidak diikuti dengan kenaikan OCB perawat RSUD Kota Madiun.
3. *Emotional Intelligence* (EI) mampu memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap *servant leadership* (SL) perawat RSUD Kota Madiun. Dimana semakin tinggi EI maka semakin tinggi pula OCB pada perawat RSUD Kota Madiun.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang karena semakin hari tuntutan perawat semakin bertambah. Adapun saran yang diberikan terutama yang berkaitan dengan *Servant Leadership*, *Emotional Intelligence* dan *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan sebaiknya terus menjaga dan meningkatkan berperilaku etis sehingga para perawat bisa terus bekerja sesuai dengan kode etik yang ada di rumah sakit maupun kode etik profesi agar tidak melakukan hal-hal yang menyimpang yang dapat membahayakan pasien dan perawat juga semakin terpacu untuk menumbuhkan perilaku bekerja ekstra.
2. Perawat sebaiknya meningkatkan regulasi diri agar mampu mengendalikan emosinya dan mampu mengendalikan diri sendiri untuk menghadapi pasien maupun rekan kerja supaya tidak membuat keputusan yang impulsif dan ceroboh dan berpikir jauh sebelum mengambil tindakan.
3. Perawat sebaiknya meningkatkan keterlibatan mereka dalam suatu aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi dengan cara berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi oleh organisasi.

Theresia Gisa Satiti*, Gendut Sukarno*, dan J.L. Eko Nugroho**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur

** Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Surabaya

IMPLIKASI

Dalam penelitian ini diperoleh bahwa peningkatan *Emotional Intelligence* tidak diikuti dengan kenaikan *Organizational Citizenship Behavior*. Para perawat masih memiliki keengganan untuk terlibat dalam aktivitas organisasi, dugaannya masih ada kendala dalam diri para perawat sehingga membuat mereka masih enggan dalam terlibat di dalam aktivitas organisasi. Sebaiknya pihak pimpinan harus mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek yang menyebabkan para perawat di ICU dan IGD mengalami kendala dalam diri mereka, dan jika kondisi kerja tidak kondusif maka para pimpinan sebaiknya memperbaiki kondisi lingkungan kerja agar para perawat mau meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Chapman, M. (2008). *Emotional Intelligence Pocketbook*. Jakarta: Meta Exia.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. 2002. *Executive EQ*. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie McKee. 2007. *Primal Leadership: Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dirk van Dierendonck, Inge Nuijten. (2010). The Servant Leadership Survey: Development and Validation of a Multidimensional Measure. *J Bus Psychol* 2011.
- Ehrhart, M. G.(2004). Leadership and Procedural Justice Climate as Antecedents of Unit-Level Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 57, 61-94.
- Goleman, D. (2003). Emotional Intelligence: Issues and Common Misunderstanding, *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence*.
- Graham, J.W. (1991). Servant Leadership in Organizations: Inspirational and Moral. *Leadership Quarterl*, 2, 105-119.
- Greenleaf, R.K. (1970). *The Servant as Leader*. Indianapolis: The Robert Greenleaf Center.
- Gregory, C.J. (2016). *Relationship Between Emotional Intelligence and Servant Leadership in Banking*. Walden Dissertations and Doctoral Studies.
- Harwiki, Wiwiek. (2015). The Impact of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives. 3rd Global Conference on Business and Social Science. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 219.
- Mathur, Garima., Pushpa, Negi. (2014). Servant Leadership and Organizational Citizenship Behavior Among Employees of Service Sector. *American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences*.
- Mehta, Singh. 2013. A Review Paper on Emotional Intelligence: Models and Relationship with Other Constructs. *International Journal of Management and Information Technology*.
- Nugroho, Eko. 2011. Pengaruh Pemoderasian Perilaku Kewargaan Organisasional – Kelompok pada Hubungan antara Iklim Keadilan Organisasional dan Perilaku Kewargaan

Analisis Organizational Citizenship Behavior Melalui Peran Servant Leadership dan Emotional Intelligence di RSUD Kota Madiun (Studi Kasus Pada Perawatan ICU dan IGD)

Organisasional – Individual. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gajah Mada, Unpublished Dissertation.

- Organ, D.W., Podsakoff P.M., MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S. B., Moorman, R.H., & Fetter, R. 1990. Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers' Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviors. *Leadership Quarterly*, 1.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of The Theoretical & Empirical Literature and Suggestion for Future Research. *Journal of Management*.
- Riyadi, James (2015). *Perkembangan Dunia Kesehatan Mengarah ke Holistic Healthcare*. Artikel Unpad, 2 Desember 2015. <http://www.unpad.ac.id/2015/12/james-riyadi-perkembangan-dunia-kesehatan-mengarah-ke-holistic-healthcare/>.
- Robbins, Stepphen P (2001). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Terjemahan Tim Indeks, Jilid II. Jakarta.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schutte, N.Z., Schuettpeiz E., & Malouff, J. M. 2001. Emotional Intelligence and task performance. *Imagination, Cognition, and Personality*, 20.
- Sendjaya, S. (2015). *Servant Leadership Research*. In Sendjaya, S., *Personal and Organizational Excellence through Servant Leadership*. Switzerland: Springer International Publishing.
- Shamsad I. (2016), Impact of Emotional Intelligence on People Orientation of Servant Leaders: Capacitive Study of Gender an Evidence from Telecom Sector of Pakistan. *Journal of Global Economics*.
- Vondey, M, 2010. *The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification*. International Journal of Leadership Studies.
- Sukarno, Gendut dan Dewi Khrisnasawitri. 2011. Pemicu Job Stress Terhadap Organizational Commitment dan dampaknya terhadap OCB. Proceeding Simposium Riset Ekonomi V. AK 45 – AK 52. Surabaya.