

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the effect of emotional intelligence on job stress, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and employee performance. The method used in this research is descriptive method. The object of research is all employees working in PT ISS Mercu Buana University and Tarumanagara University parts facility service with a population of 125 people. The sampling technique used nonprobability sampling with total sample of 95 people. The approach used in this research is Structural Equation Model (SEM) analysis tool Smart-PLS.

The results showed emotional intelligence significant negative effect on job stress. Emotional intelligence significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Emotional intelligence does not give effect on employee performance. Job stress significant negative effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). Job stress significant negative effect on employee performance. Organizational Citizenship Behavior (OCB) significant positive effect on employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Stress, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT ISS Universitas Mercu Buana dan Universitas Tarumanagara bagian *facility service* dengan populasi 125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS.

Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kinerja Karyawan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA