THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILLS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Via Melvina Tan
NIM. B1021211058

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILLS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Via Melvina Tan
NIM. B1021211058

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Via Melvina Tan
NIM	: B1021211058
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen Reguler A
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *The Impact Of Communication Skills And Emotional Intelligence On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior As Meditation*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya akhir dengan judul tersebut diatas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Karya Akhir dengan judul tersebut diatas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 10 Januari 2025

Via Melvina Tan
NIM.B1021211058

PERTANGGUNGJAWABAN PROPOSAL KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Via Melvina Tan
NIM	: B1021211058
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen Reguler A
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 10 Januari 2025

Judul Karya Akhir :
The Impact Of Communication Skills And Emotional Intelligence On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior As Meditation

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 10 januari 2025

Via Melvina Tan
NIM.B102121105

LEMBAR YURIDIS

THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

Penanggung jawab Yuridis

Via Melvina Tan
B1021211058

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian : 10 Januari 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Maria Christiana Iman Kalis, S.E., M.M. NIP. 196905152000032001	21/01-2025	
Pembimbing 2	Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. NIP. 199111272022031006	21/01-2025	
Penguji 1	Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197208192000121001	21/01-2025	
Penguji 2	Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M. NIP. 199101122023212043	22/01-2025	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir Program MBKM Riset dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak,
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul "***The Impact Of Communication Skills And Emotional Intelligence On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior As Meditation",*** ini dengan baik. Karya Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen, dan Dr. Wenny Pebrianti, S.M., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura dan Dosen Penguji di MBKM Riset.
5. Dr. Maria christiana Iman Kalis, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik di MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama proses pembelajaran.
6. Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing Lapangan di MBKM Riset yang telah meluangkan waktu dan ilmu nya untuk menyempurnakan karya akhir ini
7. Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga untuk karya akhir ini.
8. Mazayatul Mufrihah, S.E., M.M selaku dosen penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan dan pertanyaan yang membangun selama sidang karya akhir ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
10. Staf Akademik, Tata Usaha dan Tenaga Kependidikan lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama kuliah dan penulisan karya ini.
11. Kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, Doa, dan Semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas karya akhir ini.

12. Kepada kedua orang tua penulis Kristian dan Rosilawati yang telah memberikan kasih sayang sepanjang masa. Terimakasih telah menjadi orang tua penulis yang banyak memberikan dukungan, pelajaran hidup dan nasehat yang sangat berguna. Semua dari yang terkecil hingga yang terbesar tidak lain yaitu berkat orang tua penulis sehingga bisa sampai di titik ini.
13. Kepada sahabat penulis yaitu Sherly Lavenia yang telah mendukung penulis pada setiap proses karya akhir ini. Terimakasih telah menemani penulis dari kecil hingga berhasil mendapatkan gelar.
14. Kepada Siti Zahra Zahira yaitu sahabat penulis pada masa perkuliahan sekaligus rekan seperjuangan MBKM Riset. Terima kasih telah menjadi sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga hari ini. *See you on top*
15. Kepada teman teman angkatan 2021 Manajemen kelas A terima kasih atas suka duka selama 3,5 tahun ini, semoga kita semua menjadi orang sukses dan sampai jumpa di titik terbaik dalam hidup.
16. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan karya akhir ini. Apabila masih terdapat kekurangan, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan karya akhir ini. Peneliti berharap karya akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak dimasa yang akan datang.

THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILLS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

Via Melvina Tan

Fakultas Ekonimi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keterampilan komunikasi dan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan Alfamart di Kalimantan Barat. Studi ini mengeksplorasi peran potensial perilaku sipil dan organisasi mediasi dalam hubungan ini. Pekerjaan ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) untuk menganalisis data menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0. Studi ini mengintegrasikan variabel mediasi dan menyelidiki hubungan antara variabel independen dan dependen untuk memberikan dukungan empiris untuk hipotesis. Sebagai bagian dari strategi pengumpulan data untuk penelitian ini, 214 karyawan Alfamart di wilayah Kalimantan Barat diberikan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pekerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh perilaku organisasi, perilaku kewarganegaraan, kecerdasan emosional, dan keterampilan komunikasi. Namun, perilaku kewarganegaraan organisasi hanya memediasi keterampilan komunikasi; Itu tidak menghubungkan kecerdasan emosional dengan kesuksesan karyawan.

Kata Kunci: Keterampilan Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, Kinerja Karyawan

THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILLS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

Via Melvina Tan

Fakultas Ekonimi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRACT

This study aims to find out how communication skills and emotional intelligence affect the performance of Alfamart employees in West Kalimantan. This study explores the potential role of mediating Organizational Citizenship Behaviour in this relationship. This work uses the Structural Equation Model (SEM) to analyse the data using Smart PLS 4.0 software. This study integrates mediating variables and investigates the relationship between independent and dependent variables to provide empirical support for hypotheses. As part of the data collection strategy for this study, 214 Alfamart employees in the West Kalimantan region were given questionnaires. The study results show that organisational, civic behaviour, emotional intelligence, and communication skills positively and significantly influence worker performance. However, organisational citizenship behaviour only mediates communication skills; It does not link emotional intelligence to employee success.
Keywords: Communication Skills, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

THE IMPACT OF COMMUNICATION SKILLS AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MEDIATION

RINGKASAN KARYA AKHIR

1. Latar Belakang

Keberhasilan karyawan terkait dengan seberapa baik perusahaan mencapai tujuannya, membuat sumber daya manusia (SDM) penting bagi organisasi. SDM yang berkualitas diperlukan untuk efektivitas operasional dan daya saing. Sumber daya manusia meliputi pemikiran, komunikasi, dan kinerja etis dalam tugas-tugas teknis dan manajerial. Namun, kinerja karyawan seringkali tidak memenuhi harapan, yang menyebabkan tantangan berkelanjutan bagi manajemen. Dengan demikian, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sangat penting.

Kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi adalah kunci keberhasilan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketika karyawan memiliki kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi yang baik, hal itu dapat meningkatkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) untuk menciptakan produktivitas karyawan, yang mengacu pada peningkatan kinerja. Namun, observasi menunjukkan bahwa tidak semua karyawan Alfamart dapat menerapkan keterampilan komunikasi dan kecerdasan emosional mereka secara efektif. Sementara itu, OCB terkadang tidak berkontribusi secara signifikan untuk meningkatkan kinerja individu, tergantung pada konteks organisasi dan dinamika tim. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor apa saja yang mempengaruhi hubungan ini di Alfamart Kalimantan Barat. Urgensi untuk menguji efek mediasi ini juga didorong oleh kebutuhan untuk memahami konteks spesifik di mana karyawan Alfamart beroperasi. Dalam industri ritel yang sangat kompetitif, berkomunikasi dengan baik dan mengelola emosi dapat menjadi pembeda utama dalam kinerja individu dan tim. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak keterampilan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Alfamart, dengan perilaku kewarganegaraan organisasi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini berkonsentrasi pada bagaimana keterampilan komunikasi yang baik dan kecerdasan emosional dapat membantu karyawan melakukan pekerjaan mereka lebih baik dengan melakukan hal-hal yang mendukung lingkungan kerja mereka, seperti bekerja sama dan saling mendukung.

2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Communication Skills* terhadap *Employee Performance* pada karyawan Alfamart
2. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance* pada karyawan Alfamart

3. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Communication Skills* pada karyawan Alfamart
4. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Alfamart
5. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Performance* pada karyawan Alfamart
6. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Communication Skills* terhadap *Employee Performance* yang dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Alfamart
7. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance* yang dimediasi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Alfamart

3. Metode Penelitian

Kategori penelitian kuantitatif termasuk penelitian ini. Metode kuantitatif berfokus pada fenomena, tepatnya fenomena yang menunjukkan karakteristik unik kehidupan manusia, yang disebut sebagai variabel (Hardani dkk., 2020). Populasi yang mengisi penelitian ini adalah 214 karyawan Alfamart di Kalimantan Barat. Teknik *simple random sampling* digunakan dengan kriteria yang telah ditentukan. Metode analisis menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0 dan Structural Equation Model (SEM). Validitas diuji melalui pengujian konvergen dengan nilai Average Variance Extracted (AVE), validitas diskriminasi menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), Nilai Reliabilitas Komposit (CR), dan Alpha Cronbach.

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item dinyatakan reliabel dan konsisten untuk dapat mengukur konstruksi seluruh model penelitian yang dibangun. Adapaun hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada hampir semua hipotesis, tetapi hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak cukup efektif dalam mendorong *Organizational Citizenship Behavior* seseorang untuk meningkatkan *Employee Performance*

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Communication Skills* dan *Emotional Intelligence* secara signifikan mempengaruhi *Employee Performance* di Alfamart Kalimantan Barat. Karyawan dengan *Communication Skills* yang kuat dan *Emotional Intelligence* yang tinggi cenderung berkinerja lebih baik. *Communication Skills* juga berdampak positif pada *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sedangkan OCB tidak memediasi hubungan antara *Emotional Intelligence* dan *Communication Skills*. Temuan ini berkontribusi pada teori dan praktik manajemen sumber daya manusia dengan menyoroti pentingnya komunikasi dan kecerdasan emosional dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini dapat memandu manajemen Alfamart dalam mengembangkan program pelatihan yang berfokus pada keterampilan tersebut. Namun, keterbatasan penelitian ini termasuk

berfokus pada satu perusahaan dan wilayah, yang membatasi generalisasi. Penelitian di masa depan harus mengeksplorasi faktor-faktor seperti kepemimpinan dan motivasi kerja dan mempertimbangkan metode kualitatif untuk wawasan yang lebih dalam.

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

Introduction 2
Literature Review 5
Research Methods 7
Results and Discussion 7
Conclusion 12
Acknowledgment 13
Reference 13

DAFTAR TABEL

Tabel 1. *Characteristics Of Respondents* 8
Tabel 2. *Average Variance Extracted (Ave) Validity Values And Realization Results* 8
Tabel 3. *Validity Of Discrimination* 9
Tabel 4. *R-Square Values* 10
Tabel 5. *Results Of Hypothesis Testing* 10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. *Alfamart's Profit Rises To Idr 890 Billion In The First Quarter Of 2024* 2
Gambar 2. *Top 10 Best-Selling Modern Retail Stores In The Food/Beverage/Daily Necessities Category In Indonesia (2022)* 3
Gambar 3. *Model Results* 9

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: SK DEKAN xvi
LAMPIRAN II: *LETTER OF ACCEPTENCE*..... xxxiii
LAMPIRAN III: DOKUMEN INFORMASI ARTIKEL xxxv
LAMPIRAN IV: TABEL OPERASIONAL..... xxxvii
LAMPIRAN V: KUESIONER xlv
LAMPIRAN VI: DATA li
LAMPIRAN VII: OUTPUT OLAHAN DATA lxi

Journal of Management and Digital Business, 4(3), 2024,745-760
Available at: https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb
EISSN: 2797-9555

The impact of communication skills and emotional intelligence on employee performance through organizational citizenship behavior as mediation

Via Melvina Tan, Dody Pratama Marumpe, Ilzar Daud, Mazayatul Mufrihah
Faculty of Economics and Business, Universitas Tanjungpura, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: chiangmelvina@gmail.com)

Abstract

This study aims to find out how communication skills and emotional intelligence affect the performance of Alfamart employees in West Kalimantan. This study explores the potential role of mediating Organizational Citizenship Behaviour in this relationship. This work uses the Structural Equation Model (SEM) to analyse the data using Smart PLS 4.0 software. This study integrates mediating variables and investigates the relationship between independent and dependent variables to provide empirical support for hypotheses. As part of the data collection strategy for this study, 214 Alfamart employees in the West Kalimantan region were given questionnaires. The study results show that organisational, civic behaviour, emotional intelligence, and communication skills positively and significantly influence worker performance. However, organisational citizenship behaviour only mediates communication skills; It does not link emotional intelligence to employee success.

Keywords: Communication Skills, Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Employee Performance

Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keterampilan komunikasi dan kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan Alfamart di Kalimantan Barat. Studi ini mengeksplorasi peran potensial perilaku sipil dan organisasi mediasi dalam hubungan ini. Pekerjaan ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) untuk menganalisis data menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0. Studi ini mengintegrasikan variabel mediasi dan menyelidiki hubungan antara variabel independen dan dependen untuk memberikan dukungan empiris untuk hipotesis. Sebagai bagian dari strategi pengumpulan data untuk penelitian ini, 214 karyawan Alfamart di wilayah Kalimantan Barat diberikan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pekerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh perilaku organisasi, perilaku kewarganegaraan, kecerdasan emosional, dan keterampilan komunikasi. Namun, perilaku kewarganegaraan organisasi hanya memediasi keterampilan komunikasi; Itu tidak menghubungkan kecerdasan emosional dengan kesuksesan karyawan.

Kata Kunci: Keterampilan Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Perilaku Kewarganegaraan Organisasi, Kinerja Karyawan

How to quote: Melvina, V., Marumpe, D. P., Daud, I., & Mufrihah, M. (2024). The The impact of communication skills and emotional intelligence on employee performance through organizational citizenship behavior as mediation. Journal of Management and Digital Business, 4(3), 745–760. https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i3.1329

1. Introduction

Employee success is linked to how well a company achieves its goals, making human resources (HR) crucial for organisations. Qualified HR is necessary for operational effectiveness and competitiveness. Human resources encompass thinking, communication, and ethical performance in technical and managerial tasks. However, employee performance often does not meet expectations, leading to ongoing challenges for management. Thus, understanding the factors influencing employee performance is essential.

According to Junianto (2020), Performance results from the employee's work and responsibilities. To achieve this, the company must have potential and professional resources. Performance is the level of success in carrying out tasks and the ability to achieve predetermined goals (Erlani et al., 2024). Alfamart's annual revenue shows that it has good human resources and performance. Good employee performance impacts the entire organisation, not just individuals. Supervision, motivation, and work discipline affect employee performance, which can improve the organisation's overall productivity (Dewi, 2021). Various variables can affect employee performance, including communication, motivation, and emotional intelligence. For example, research by Heryudanto & Suratman (2022). shows that effective communication improves employee performance. Overall, research on employee performance is essential for understanding what affects performance, creating a better work environment, and improving company productivity.

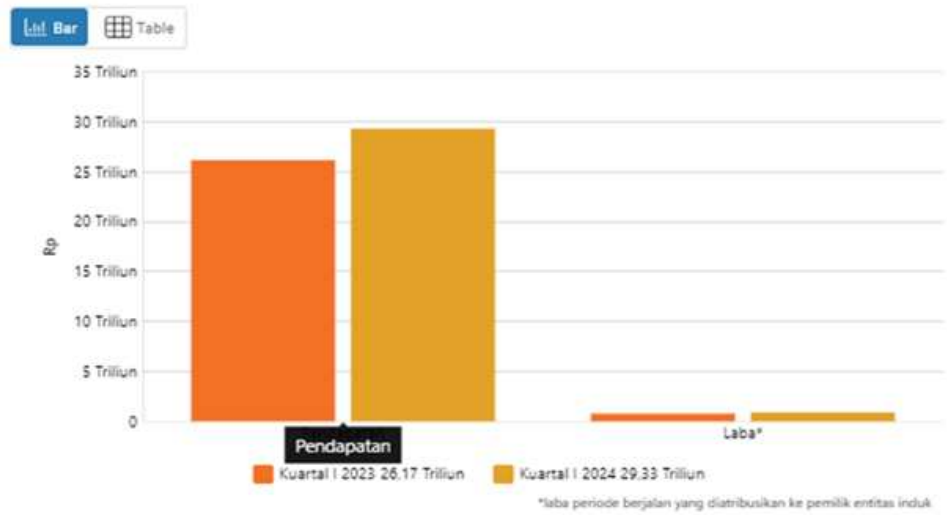


Figure 1 Alfamart's Profit Rises to IDR 890 billion in the First Quarter of 2024

Source: Databook (2024)

Figure 1 shows Alfamart's revenue and profit per first quarter (2023-2024). Alfamart's managing issuer, PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (AMRT), posted a profit of IDR 890.31 billion for the current quarter attributable to parent shareholders until March 2024. The company earned a profit of IDR 775.82 billion last year, up 14.75%.

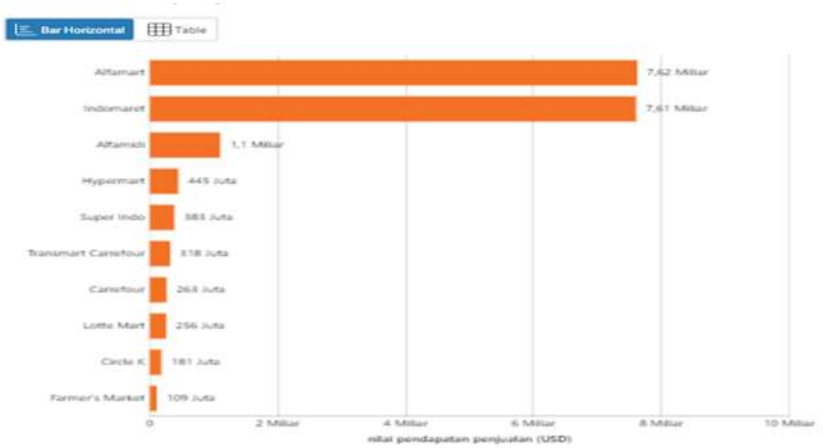


Figure 2 Top 10 Best-Selling Modern Retail Stores in the Food/Beverage/Daily Necessities Category in Indonesia (2022)

Source: DataBooks (2023)

Alfamart is Indonesia's best-selling contemporary retail company for selling food, beverages, and daily necessities, as seen in Figure 2. The United States Department of Agriculture (USDA) noted that throughout 2022, Alfamart scored sales revenue of USD 7.62 billion, an increase of 40% compared to 2021, and became the best-selling retail store in Indonesia in 2022. This achievement made Alfamart win narrowly from Indomaret after losing for four consecutive years. The existing information leads people to conclude that Alfamart is a prosperous company. This achievement allows Alfamart to achieve a superior position from Indomaret after suffering losses for four consecutive years.

Emotional intelligence and communication skills are the keys to success in improving employee performance. When employees have good emotional intelligence and communication skills, it can enhance Organizational Citizenship Behavior (OCB) to create employee productivity, which refers to improved performance. However, observations show that not all Alfamart employees can effectively apply their communication skills and emotional intelligence. Meanwhile, OCBs sometimes do not contribute significantly to improving individual performance, depending on the organisational context and team dynamics. Therefore, it is essential to conduct further research to understand what factors affect this relationship in Alfamart West Kalimantan.

Purnamasari & Cupiadi (2022) Employees, groups, and organisations achieve better results when workplace communication is present. In the day-to-day operations at Alfamart, good communication skills are essential, especially in interactions with customers and colleagues. As a minimarket serving many customers daily, Alfamart employees must communicate well and effectively. For example, cashiers serve customers, make transactions, provide information about promotions, and answer product questions. However, Alfamart employees who can communicate well are also essential in handling difficult situations, such as when customers are angry or disappointed. They can handle complaints calmly and professionally, provide clear

explanations, and offer adequate solutions, ultimately turning a bad situation into a good one. In addition, effective communication will make information clear and convenient for customers (Safarini & Asih, 2020).

Alfamart employees with high emotional intelligence tend to feel more empathetic with customers because they can feel their feelings, understand their needs, and provide appropriate responses. For example, an employee with good emotional intelligence will be patient and helpful attentively when a customer seems confused or frustrated looking for a particular product. This will make customers feel valued and more satisfied with the service they receive. High emotional intelligence also affects relationships between colleagues. Employees who can control their emotions tend to be more adaptable to the team, collaborate with colleagues, and avoid conflicts in the workplace. Alfamart employees can control and use emotional intelligence well, such as managing their feelings at work, working together in a team, and interacting well with customers (M. P. Sari et al., n.d.). Employees with emotional intelligence will perform better than employees who do not have emotional intelligence (Irfanudin, 2021). In addition, some previous studies that show the beneficial impact of emotional intelligence on worker performance support this, such as research Nurhasanah & Sumardi (2019) Rajak & Mumulati (2019) and Ramadhani (2019)

At Alfamart, the OCB phenomenon can be seen in various forms, demonstrating employees' commitment to the success of the business and its smooth operation. Nevertheless, neither their employer nor formal duties oblige them to act this way. In addition, Alfamart employees proactively keep the store clean and tidy, an example of OCB. They may tidy up products that customers cannot see or clean up cluttered shelves. Employees with this attitude work to meet operational standards and keep the store looking pleasant and comfortable for customers. This shows they care about the customer experience and the company's image. In addition, one of the OCB attitudes possessed by Alfamart employees can be shown by helping other employees overcome their difficulties. This can encourage a good relationship between one Alfamart employee and another employee to improve good performance. The urgency to test the effects of this mediation is also driven by the need to understand the specific context in which Alfamart employees operate. In a highly competitive retail industry, communicating well and managing emotions can be a key differentiator in individual and team performance. Thus, examining the mediating effect of organisational citizenship behaviour in the relationship between communication skills and emotional intelligence on employee performance at Alfamart will not only fill in the gaps in the literature but also provide practical insights that can be used to improve human resource management strategies in the company. This is also supported by several recent studies that show that OCB positively influences employee performance, such as research Lestari et al., (2018), Abrar & Isyanto (2019) and Hidayah (2019).

This study aims to determine the impact of communication skills and emotional intelligence on employee performance at Alfamart, with organisational citizenship behaviour as a mediating variable. The research concentrates on how good communication skills and emotional intelligence can help employees do better at their

jobs by doing things that support their work environment, such as working together and supporting each other. This research also provides practical insights for management in creating a more productive and harmonious work environment. By better understanding how communication skills and emotional intelligence interact with an organisation's citizenship behaviour