



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
BUSANA ROXY SQUARE MALL JEMBER DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

***THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLEGENCE AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON THE EMPLOYEE
PERFORMANCE FASHION DEPARTMENT IN ROXY SQUARE MALL
JEMBER WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AS
INTERVENING VARIABLE***

SKRIPSI

Oleh:

ADI PUTRA

NIM 160810201204

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN
BUSANA ROXY SQUARE MALL JEMBER DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

***THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLEGENCE AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON THE EMPLOYEE
PERFORMANCE FASHION DEPARTMENT IN ROXY SQUARE MALL
JEMBER WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AS
INTERVENING VARIABLE***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

ADI PUTRA

160810201204

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

ii

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS
JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adi Putra
NIM : 160810201204
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Desember 2019

Yang menyatakan

Adi Putra

NIM 170810201331

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Adi Putra

NIM : 160810201204

Jurusan : Manajemen

Tanggal Persetujuan : 31 Desember 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.

Drs. Agus Priyono, M.M.

NIP. 19690329 199303 2 001

NIP. 19601016 198702 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Manajemen

Hadi Paramu, S.E., M.B.A., Ph.D.

NIP. 19690120 199303 1002

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN BUSANA ROXY SQUARE MALL JEMBER DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Yang dipersiapkan disusun oleh :

Nama : **Adi Putra**
NIM : **160810201204**
Jurusan : **S-1 Manajemen**
Konsentrasi : **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal :

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : **Dr. Diana Sulianti K. Tobing, S.E., M.Si.** (.....)
NIP. 19741212 200012 2 001

Sekretaris : **Drs. Markus Apriono, M.M** (.....)
NIP. 19640404 198902 1 001

Anggota : **Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M** (.....)
NIP. 19791221 200812 2 002

Mengetahui / Menyetujui
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

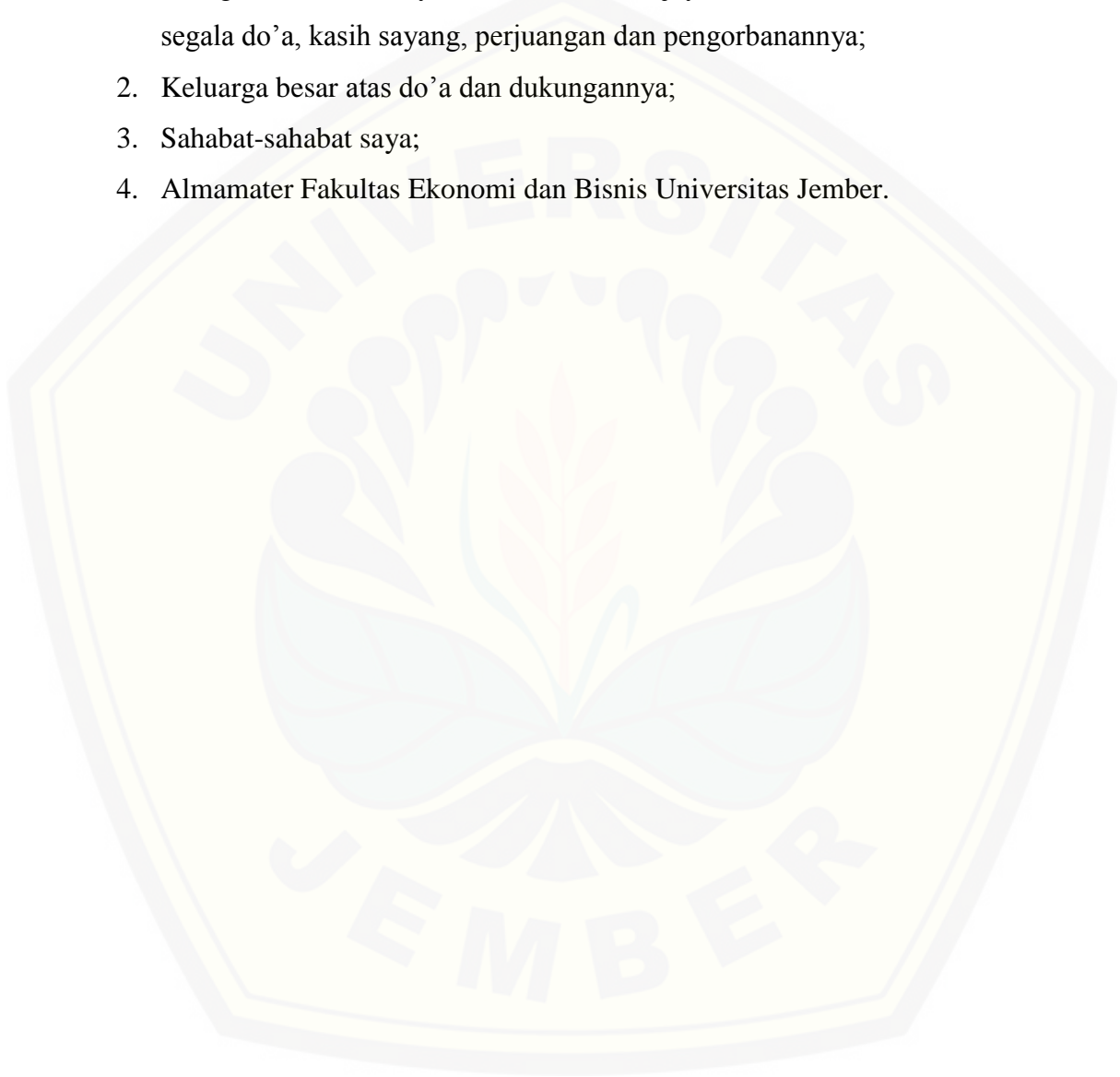
Dr. Muhammad Miqdad, SE., M.M., Ak.,CA

NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Ayahanda Muhadi Wijaya dan Ibunda Sumik atas segala do'a, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanannya;
2. Keluarga besar atas do'a dan dukungannya;
3. Sahabat-sahabat saya;
4. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



MOTTO

“Ketakutan yang tidak kita hadapi, akan menjadi batas hidup kita”

(Fahrudin Faiz)

“Jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Everybody is a genius. But if you judge a fish by its ability to climb a tree, it will live its whole life believing that it is stupid”

(Albert Einstein)

RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening; Adi Putra, 160810201204; 2019; 132 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Globalisasi memaksa perusahaan harus berkembang untuk tetap eksis dalam dinamika kebutuhan masyarakat. Terlebih pada perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan, dituntut untuk senantiasa memberi daya kreatif yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Alhasil globalisasi berdampak pada tumbuhnya usaha perdagangan atau perusahaan-perusahaan baru, sehingga kebutuhan akan tenaga kerja juga akan semakin meningkat. Selain kuantitas tenaga kerja yang meningkat, kualitas tenaga kerja yang ada di perusahaan perdagangan juga harus ditingkatkan. Kualitas tenaga kerja diukur oleh kinerja yang diberikan oleh karyawan. Kinerja karyawan dapat dipicu oleh faktor internal pada diri karyawan seperti kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember.

Objek penelitian ini adalah Roxy Square Mall Jember. Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang bertujuan untuk menguji antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Roxy Square Mall Jember yang berjumlah 138 karyawan. Tehnik sampling yang digunakan adalah tehnik *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, untuk menentukan jumlah responden menggunakan rumus *slovin* sehingga jumlah sampel sebanyak 138 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan variabel bebas adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasional, variabel terikat adalah kinerja karyawan dan variabel intervening adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila dianalisis lebih lanjut, presentase pengaruh langsung lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung yang menunjukkan bahwa variabel mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kurang berperan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

SUMMARY

The Influence Of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on the Employee Performance Fashion Department in Roxy Square Mall Jember With Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variable; Adi Putra, 160810201204; 2019; 132 page; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Globalization forces companies to grow to exist in the dynamics of community needs. Especially in companies engaged in trade, are required to always provide high creative power in meeting the needs of the community. As a result globalization has an impact on the growth of trade businesses or new companies, so the need for labor will also increase. In addition to increasing the quantity of labor, the quality of the workforce in trading companies must also be improved. The quality of labor is measured by the performance provided by employees. Employee performance can be triggered by internal factors in employees such as emotional intelligence, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB). The purpose of this study was to determine and analyze the effect of emotional intelligence and organizational commitment through Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the performance of Roxy Square Mall Jember employees.

The object of this research is Roxy Square Mall Jember. This research is an explanatory research that aims to test between several variables through hypothesis testing. The population in this study were 138 Roxy Square Mall Jember employees. The sampling technique used is the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling method, to determine the number of respondents using the Slovin formula so that the sample size is 138 respondents. Data analysis method used is path analysis with independent variables are emotional intelligence and organizational commitment, the dependent variable is employee performance and the intervening variable is Organizational Citizenship Behavior (OCB).

The results of this study showed that the emotional intelligence and organizational commitment had a positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The emotional intelligence, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) had a positive effect on the employee performance. Emotional intelligence and organizational commitment had an indirect effect on the employee performance through the Organizational Citizenship Behavior (OCB). When analyzed further, the percentage of direct effect was higher than the indirect effect, which showed that the mediating variable of Organizational Citizenship Behavior (OCB) had less effect on the employee performance.

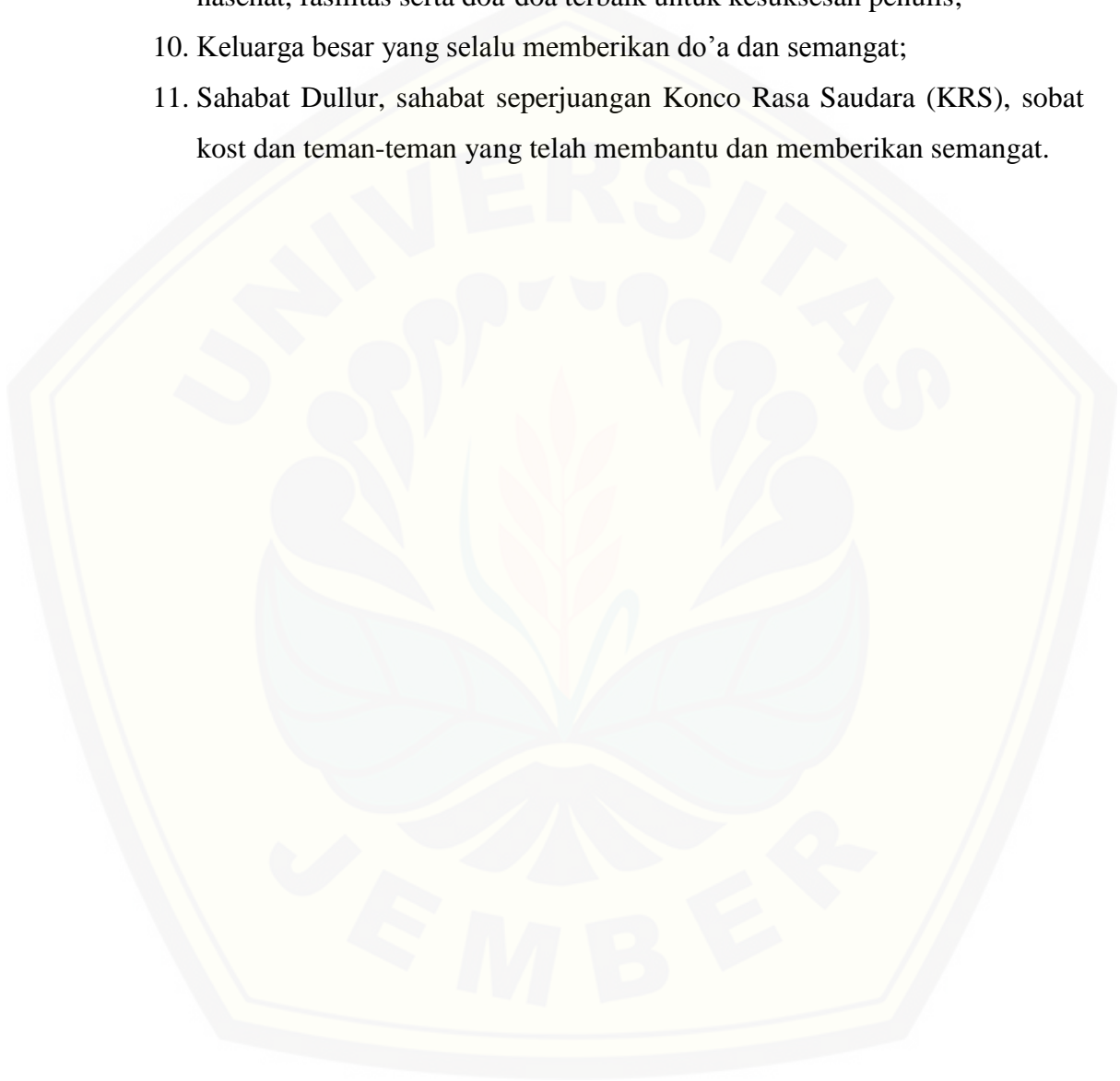
PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”. Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad SE, MM, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Drs. Hadi Paramu, S.E, M.B.A., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan selama masa perkuliahan;
5. Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Drs. Agus Priyono, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Luis selaku pimpinan Roxy Square Mall Jember yang telah memberikan kesempatan untuk meneliti di tempat usahanya;

8. Seluruh karyawan Roxy Square Mall Jember yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Teristimewa Ayahanda Muhadi Wijaya dan Ibunda Sumik atas seluruh cinta dan kasih sayangnya, memberikan semangat, dorongan moral, nasehat, fasilitas serta doa-doa terbaik untuk kesuksesan penulis;
10. Keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan semangat;
11. Sahabat Dullur, sahabat seperjuangan Konco Rasa Saudara (KRS), sobat kost dan teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kecerdasan Emosional	9
2.1.2 Komitmen Organisasional.....	11
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	14
2.1.4 Kinerja Karyawan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian	30
2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	30
2.4.2 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship</i>	

<i>Behavior</i> (OCB).....	31
2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan	31
2.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan.....	32
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Identifikasi Variabel.....	36
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.7 Skala Pengukuran	40
3.8 Metode Analisis Data	40
3.8.1 Uji Instrumen	40
3.8.2 Uji Normalitas Data	42
3.8.3 Analisis Jalur.....	43
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	45
3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	46
3.8.5 Menghitung Jalur	47
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	53
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2 Deskripsi Statistik Karakteristik Responden.....	55
4.3 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	57
4.3.1 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional	58
4.3.2 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional.....	58
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	59
4.3.4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	60
4.4 Hasil Analisis Data	61
4.4.1 Uji Instrumen	61
4.4.2 Uji Normalitas Data.....	62

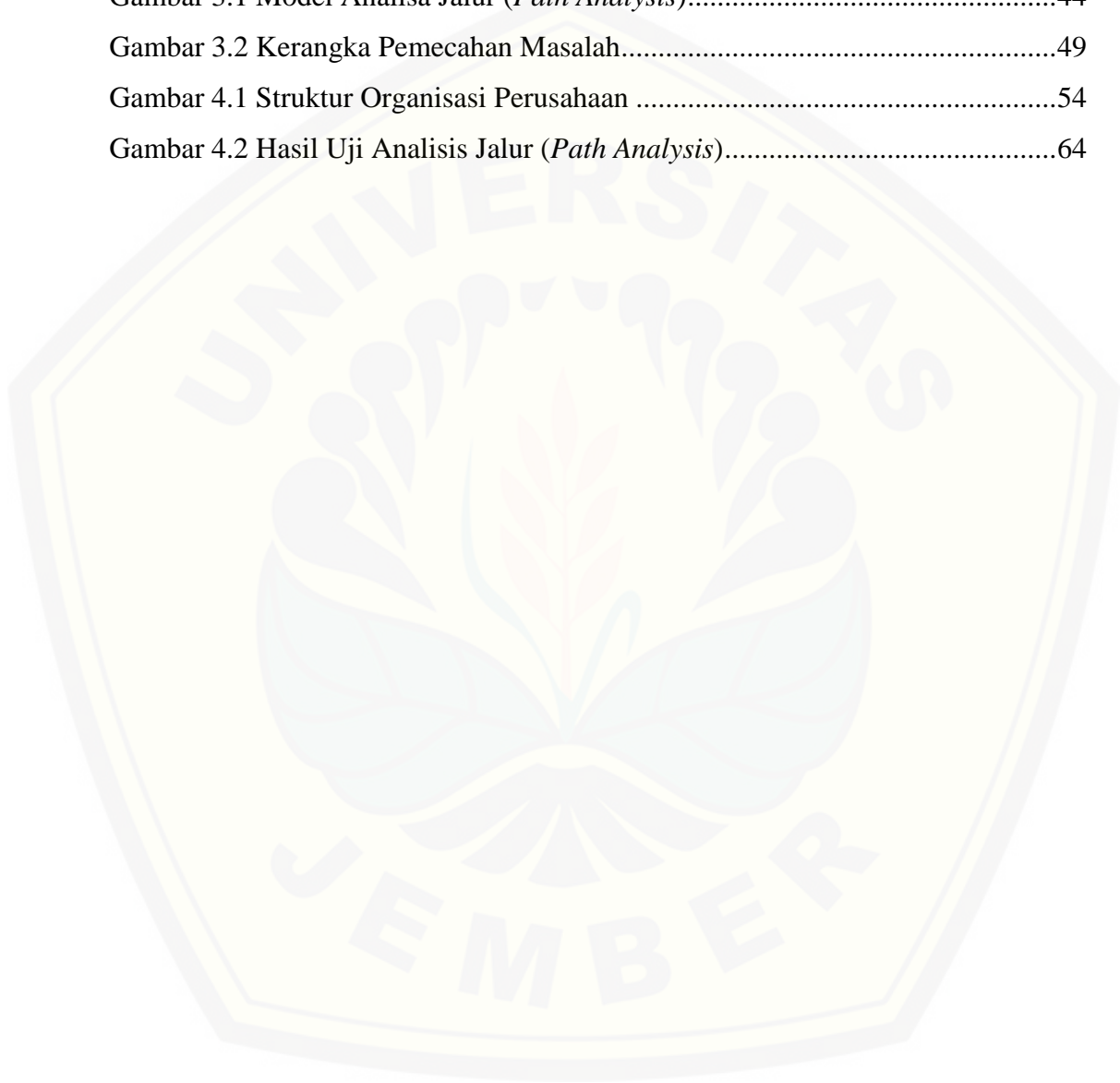
4.4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	63
4.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.5 Uji Hipotesis (Uji t)	67
4.4.6 Menghitung Jalur	69
4.5 Pembahasan.....	70
4.5.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	70
4.5.2 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	75
4.5.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	78
4.5.4 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan.....	84
4.5.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan.....	87
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	91
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Daftar <i>Outlets</i> di Roxy Square Mall Jember	51
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Roxy Square Mall Jember	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	57
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional	58
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasional	59
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	59
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji reliabilitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Data	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedasitas (X-Z) Uji <i>Glejser</i>	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedasitas (X-Y) Uji <i>Glejser</i>	67
Tabel 4.17 Hasil Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Model Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	44
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner.....	104
Lampiran 3. Distribusi Statistik Data Responden.....	116
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen.....	122
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data.....	126
Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	127
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	129
Lampiran 8. r Tabel.....	131

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi memaksa perusahaan harus berkembang untuk tetap eksis dalam dinamika kebutuhan masyarakat. Terlebih pada perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan, dituntut untuk senantiasa memberi daya kreatif yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) pada sensus ekonomi 2016 menurut skala bisnisnya, mencatat bahwa ada 26,71 juta perusahaan yang bergerak di sektor non pertanian atau yang sering disebut dengan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang tersebar di Indonesia. Dari sensus tersebut juga mencatat lapangan usaha perdagangan besar dan eceran menyerap jumlah tenaga kerja terbanyak, yakni 22,37 juta orang, setara 31,81 persen total pekerja di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa usaha atau perusahaan yang bergerak pada sektor perdagangan mempunyai prospek yang baik di masa yang akan datang dan mempunyai peluang besar akan terus meningkat secara signifikan.

Dengan semakin bertumbuhnya usaha atau perusahaan-perusahaan baru, maka kebutuhan akan tenaga kerja juga akan semakin meningkat. Selain kuantitas tenaga kerja yang meningkat, kualitas tenaga kerja yang ada di perusahaan perdagangan juga harus ditingkatkan, hal ini sesuai dengan harapan dari Roxy Square Mall Jember. Roxy Square Mall Jember adalah perusahaan ritel yang bergerak di bidang perdagangan yang merupakan pusat perbelanjaan yang berlokasi di Jln. Hayam Wuruk No. 50-58, Gerdu, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2008, dan menjadi *icon* pusat perbelanjaan di Jember. Persaingan antar perusahaan dagang yang tinggi di kawasan Jember membuat Roxy Square Mall Jember harus memiliki daya saing atau keunggulan kompetitif dalam bisnis. Keunggulan tersebut bukan hanya pada produk-produk yang perusahaan tawarkan, melainkan juga pada kualitas sumber daya manusianya. Dengan demikian mengharuskan para karyawan di Roxy Square Mall Jember untuk ekstra

dalam berkerja, dikarenakan selain tuntutan perusahaan, ini juga dikarenakan adanya persaingan antar karyawan dan dengan para pencari pekerjaan. Fenomena tersebut mendorong karyawan untuk menimbulkan rasa keinginan berkerja lebih pada perusahaan. Sehingga karyawan diharuskan untuk senantiasa bekerja dengan baik. Karena hidup dan matinya suatu perusahaan dilihat dari kinerja yang diberikan oleh karyawannya. Kinerja yang baik akan memudahkan terrealisasinya tujuan perusahaan di masa yang akan datang.

Menurut Bangun (2012:231) kinerja (*performance*) merupakan hasil dari pekerjaan yang telah dicapai seseorang karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) yang sudah ditentukan. Edison *et al.* (2017:188) memperkuat dengan mengartikan kinerja sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dapat diartikan bahwa kinerja adalah cerminan dari individu dalam mencapai tujuan organisasi.

Roxy Square Mall Jember pada periode tiga tahun terakhir yakni tahun 2016, 2017, dan 2018, menurut pihak perusahaan ada kecenderungan stagnan dalam penjualan atau bahkan mengalami penurunan penjualan pada bagian busana, walaupun penurunan penjualan ini tidak secara signifikan. Menurut pihak manajemen perusahaan fenomena tersebut diakibatkan adanya faktor eksternal baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi sumber daya manusia. Faktor tersebut berupa persaingan yang ketat dalam bisnis yang ada pada kawasan Jember, baik dari sisi produk yang ditawarkan maupun kinerja dari sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. Kinerja sumber daya manusia yang baik bukan hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal saja, faktor internal juga ikut berpengaruh penting dalam kinerja seseorang. Diantaranya faktor internal yakni meliputi kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh setiap karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2015:44) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menyumbangkan 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligent Quotient*). Hal itu menandakan bahwa ada faktor psikologis yang mempengaruhi seseorang

dalam berhubungan dengan suatu organisasi atau perusahaan. Beberapa faktor psikologis seperti bagaimana seseorang mengatur emosi dirinya, dan bagaimana seseorang mengambil suatu keputusan dengan emosi yang baik. Goleman (2015:45) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan dalam menggali perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Se jauh mana seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dengan mengerti kekurangan serta kelebihanannya. Biasanya seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik dia dapat mengambil keputusan dengan tepat dan tegas.

Sistem jam kerja karyawan di bagian busana pada Roxy Square Mall Jember terbagi atas tiga *shift* kerja. Untuk *shift* pertama dimulai pada pukul 10:00-14:00 WIB, dilanjut *shift* kedua yakni pukul 14:00-18:00 WIB, dan *shift* ketiga pada pukul 18:00-22:00 WIB. Karyawan bagian busana pada Roxy Square Mall Jember erat hubungannya dengan pelayanan kepada konsumen, sehingga kecerdasan emosional para karyawan sangat diperhatikan dalam proses kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan konsumen yang dihadapi, memiliki karakteristik dan kepribadian yang berbeda-beda. Karakteristik dan kepribadian yang dimiliki oleh konsumen yang datang tidak akan selalu cocok dengan karakteristik dan kepribadian yang dimiliki oleh para karyawan. Apabila karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik maka karyawan tersebut tetap bisa melayani konsumen yang seperti apapun dengan baik terlepas bagaimana karakteristik dan kepribadian konsumennya. Namun observasi yang dilakukan masih terdapat fenomena karyawan yang bersikap malas terhadap pelayanan kepada konsumen. Terlebih pada hari-hari tertentu misalnya hari libur dan juga hari-hari besar seperti dibulan ramadhan, hari raya Idul Fitri, Idul Adha dan Tahun baru, yang menuntut karyawan bekerja secara ekstra, namun pada kenyataannya masih terdapat karyawan yang cuek, tidak peduli atau berperilaku tidak sesuai dengan SOP terhadap pelayanan konsumen. Fenomena ini dibuktikan dari raut wajah dan juga *feedback* karyawan dalam pelayanan terhadap konsumen, serta masih terdapat perilaku acuh dalam merapikan segala sesuatu yang terdapat pada bagian busana, misalnya tidak merapikan kembali baju-baju berantakan yang tidak menjadi

pilihan konsumen. Perilaku karyawan tersebut sangat berpengaruh terhadap citra Roxy Square Mall Jember. Hal ini membuktikan kecerdasan emosional dari karyawan penting dalam perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih (2012), Fitriastuti (2013), Marga (2015), Pratama (2016), Amilia dan Purnama (2016), serta Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari kesimpulan tersebut dijelaskan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka dapat bekerja lebih baik dan lebih disegani begitu juga sebaliknya. Dan juga dari hasil penelitian tersebut memberikan informasi tentang kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam mengenali emosi para karyawan, sehingga karyawan dengan emosi yang baik dapat dijadikan tolak ukur untuk bekerja secara maksimal.

Kinerja yang baik juga dipengaruhi oleh komitmen karyawan terhadap perusahaannya. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014:165) komitmen organisasional sebagai tingkatan kemampuan seseorang dalam mengenali karakter dari organisasi dan juga terkait pada tujuan-tujuan organisasi yang nantinya dicapai. Robbins dan Judge (2016:110) mempejelas dengan mendefinikan komitmen organisasional sebagai suatu keadaan seorang pegawai atau karyawan yang memiliki sikap memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Komitmen sangat diperlukan, mengingat dengan adanya komitmen yang tinggi antara karyawan dengan perusahaan, akan memberikan kinerja yang baik, hal ini akan berimbas terhadap berkembangnya Roxy Square Mall Jember kedepannya. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang seharusnya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan cenderung akan menunjukkan kualitas yang baik, lebih totalitas dalam bekerja. Komitmen pada karyawan dibagian busana terhadap Roxy Square Mall Jember menurut pihak perusahaan sudah baik, dibuktikan dengan tingkat *turnover* dan tingkat absensi menunjukkan skala yang rendah. Situasi dan kondisi pada Roxy Square

Mall Jember yang tidak menentu karena karakteristik dari konsumennya, mengharuskan karyawan untuk selalu bertahan terhadap segala situasi dan kondisi perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko *et al.* (2015), Respatiningsih dan Sudirjo (2015), Putrana *et al.* (2016), Damaryanthi dan Dewi (2016), Sapitri (2016) dan Akbar *et al.* (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut dikarenakan karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi terhadap tempat ia bekerja, akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen karyawan kepada perusahaan, maka kinerja karyawan yang diberikan akan semakin baik, dan begitu juga sebaliknya.

Perubahan dalam sistem kerja maupun lingkungan kerja yang dilakukan terus menerus pada perusahaan akan menimbulkan perilaku yang berdampak positif maupun negatif, salah satunya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ dalam (Purnamie, 2014:3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan 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 suatu organisasi sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi.

Pihak manajemen Roxy Square Mall Jember mengharapkan karyawan tidak bekerja hanya berdasarkan *job description* saja, melainkan juga melebihi dari beban kerja yang diberikan, yakni melebihi dari tugas-tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawan, misalnya dalam hal memberikan pelayanan ekstra terhadap konsumen perusahaan. Hal ini dirasa penting sebab konsumen Roxy Square Mall Jember yang memiliki karakteristik perilaku yang beraneka ragam menuntut karyawan bagian busana untuk senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, yang tidak hanya bekerja sesuai dengan beban kerja saja, melainkan juga perlu daya ekstra dalam menghadapi perilaku konsumen, terlebih saat hari libur dan juga hari-hari besar yang dampaknya pada menlonjaknya konsumen

Roxy Square Mall Jember. Namun hasil observasi yang dilakukan, masih terdapat sikap acuh karyawan terhadap teman kerja, terlebih pada hari-hari libur nasional dan hari-hari besar. Seperti tidak membantu temannya, walaupun pekerjaannya sudah selesai dan juga masih terdapat sikap tidak peduli ketika temannya meminta bantuan untuk mengambilkan *size* baju yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen serta tidak peduli ketika teman meminta bantuan untuk merapikan baju-baju dan lain-lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Kimbal *et al.* (2015), Suzana (2017), Pristiwati dan Sunuharyo (2018) serta Ramadhan *et al.* (2018) menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dikarenakan karyawan yang memiliki sifat ini akan cenderung lebih ekstra dalam bekerja untuk perusahaan. Karyawan yang memiliki kinerja yang ekstra pada perusahaan, akan berdampak pada kinerja perusahaan yang lebih baik dan juga akan mempermudah terealisasinya tujuan perusahaan secara cepat.

Fenomena-fenomena yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memang benar terjadi di dalam dunia kerja saat ini. Dari fenomena tersebut akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen perusahaan Roxy Square Mall Jember dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Dengan demikian perlu untuk diketahui melalui penelitian, mengenai peranan dari ketiga faktor tersebut terhadap Roxy Square Mall Jember dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Roxy Square Mall Jember?
- b. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Roxy Square Mall Jember?
- c. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember?
- d. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember?
- e. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember?
- f. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasional melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Roxy Square Mall Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Roxy Square Mall Jember.
- c. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember.

- d. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember.
- e. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember.
- f. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi dalam mengoptimalkan kualitas manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Roxy Square Mall Jember tentang pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) .
- b. Bagi Akademisi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi serta menjadi sumber informasi bagi yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu di bidang pengembangan sumber daya manusia.
- c. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam dunia kerja, dan sebagai bentuk penerapan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan menggali perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Sejauh mana seseorang dapat mengenali dirinya sendiri dengan mengerti kekurangan serta kelebihan, (Goleman, 2015:45). Prawironegoro dan Utari (2016:98) juga mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kecerdasan perasaan (penghayatan) atau kepekaan, kelembutan, kehalusan perasaan, dan kecerdasan ini merupakan hasil dari hidup untuk bekerja dan berjuang meningkatkan dan memperbaiki hidup. Patton (2002:11) juga ikut menguatkan dengan mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan diri untuk mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, ikut membangun secara produktif dan dapat meraih keberhasilan di tempat kerja.

Dengan uraian yang sudah dijelaskan, dapat diartikan secara keseluruhan, bahwa kecerdasan emosional merupakan bentuk sikap seseorang dalam mengelola perasaan diri sendiri serta kemampuan seseorang dalam membina hubungan yang baik dengan orang lain.

Goleman (2015:267) menjelaskan terdapat dua faktor dalam mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yakni:

a. Lingkungan keluarga

Keluarga merupakan tempat pembelajaran pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan melalui ekspresi pada saat masih bayi. Peristiwa dan pembelajaran emosional yang terjadi pada masa anak-anak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak di masa yang akan datang.

b. Lingkungan non keluarga

Berkaitan dengan lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan pertumbuhan manusia termasuk perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

Tridhonanto (2009:5) membagi aspek-aspek dalam kecerdasan emosional sebagai berikut:

- a. Kecakapan pribadi, yakni kemampuan mengelola diri sendiri.
- b. Kecakapan sosial, yakni kemampuan menangani suatu hubungan.
- c. Keterampilan sosial, yakni kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

Goleman (2015:58) mengklasifikasikan kecerdasan emosional menjadi dua bagian komponen, komponen yang pertama mengenai kompetensi emosional yang terdiri dari pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi. Sedangkan komponen bagian kedua yakni komponen berupa kompetensi sosial yang terdiri dari empati dan keterampilan sosial. Lima komponen kecerdasan emosional tersebut sebagai berikut:

a. Pengenalan Diri (*Self Awareness*)

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengenali atau mengetahui perasaan didalam dirinya dan digunakan untuk pengambilan keputusan dalam diri sendiri dengan tolak ukur yang realistis, kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur kesadaran diri, yaitu kesadaran emosi, penilaian diri, dan percaya diri.

b. Regulasi Diri (*Self Regulation*)

Regulasi diri adalah kemampuan dalam menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas yang diberikan, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran tujuan, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri,

yaitu kendali diri, sifat dapat dipercaya, sikap kehati-hatian, adaptabilitas dan inovasi.

c. Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik, serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Unsur-unsur motivasi yaitu dorongan prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme.

d. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dan juga mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu memahami orang lain, mengembangkan orang lain, orientasi pelayanan, memanfaatkan keragaman, dan kesadaran politis.

e. Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika sedang berhubungan dengan orang lain, bias dari sikap memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Unsur-unsur keterampilan sosial, yaitu pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, membangun hubungan, kolaborasi dan koperasi, dan kemampuan tim.

2.1.2. Komitmen Organisasional

Menurut Kreitner dan Kinicki (2014:165) komitmen organisasional sebagai tingkatan seseorang dalam mengenali sebuah organisasi dan juga terkait pada tujuan-tujuan organisasi. Robbins dan Judge (2016:110) mempejelas dengan mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu keadaan seseorang pegawai atau karyawan yang memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Edison *et al.* (2017 : 220) mengerucutkan tentang komitmen karyawan sebagai suatu bentuk dimana karyawan memiliki keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berusaha untuk berprestasi dan mengabdikan. Komitmen juga dapat diartikan sebagai dorongan emosional diri dalam arti positif. Karyawan yang ingin kariernya maju berkomitmen untuk mengejar keunggulan dan meraih prestasi, dan karyawan yang merasa penting terhadap pelayanan, berkomitmen untuk meningkatkan kompetensi. Tanpa adanya komitmen, karyawan tidak memiliki usaha maksimal dalam meningkatkan kompetensi serta rendahnya motivasi dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dari uraian pengertian tersebut dapat diartikan secara keseluruhan, bahwa komitmen merupakan hal penting bagi setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan. Komitmen yang tinggi akan memberikan daya kemampuan untuk tetap setia pada perusahaan dengan menerima segala bentuk nilai dan budaya dalam perusahaan.

Meyer dan Allen dalam (Edison *et al.* 2017:222) menyebutkan bahwa terdapat tiga komponen dalam komitmen karyawan yakni:

a. *Affective commitment*

Keterkaitan perasaan emosional dari pegawai serta mengidentifikasi dan keterlibatannya dalam perusahaan. Karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi, akan melanjutkan pekerjaan dengan organisasi karena mereka ingin melakukannya.

b. *Continuance commitment*

Mengacu berdasarkan perhitungan biaya apabila keluar dari perusahaan. Karyawan yang berhubungan utama untuk tetap berada dalam perusahaan didasarkan pada komitmen kontinyu karena mereka harus melakukannya.

c. *Normative commitment*

Mencerminkan perasaan kewajiban untuk melanjutkan pekerjaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap dengan perusahaan.

Edison *et al.* (2017:221) mengelompokkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dari komitmen organisasional sebagai berikut:

a. Faktor Logis

Karyawan akan bertahan dalam perusahaan karena melihat adanya pertimbangan logis, misalnya memiliki jabatan strategis dan berpenghasilan cukup atau karena faktor kesulitan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik.

b. Faktor Lingkungan

Karyawan memiliki komitmen terhadap perusahaan karena lingkungan yang menyenangkan, merasa dihargai, memiliki peluang untuk berinovasi, dan dilibatkan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

c. Faktor Harapan

Karyawan memiliki kesempatan yang luas untuk berkariir dan kesempatan untuk meraih posisi yang lebih tinggi, melalui sistem yang terbuka dan transparan.

d. Faktor Ikatan Emosional

Karyawan merasa ada ikatan emosional yang tinggi pada perusahaan. Misalnya merasakan suasana kekeluargaan dalam perusahaan, atau perusahaan telah memberikan jasa yang luar biasa atas kehidupannya, atau dapat juga karena memiliki hubungan kerabat atau keluarga.

Menurut Sunarto (2005:25) indikator komitmen organisasional antara lain:

a. Penyatuan dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi

Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan bekerja maksimal dalam organisasi, karena karyawan tersebut mendukung tujuan organisasi dan mendukung misi organisasi.

b. Keinginan untuk tetap berada dalam organisasi

Karyawan merasa memiliki kekhawatiran akan dipandang buruk oleh karyawan lain apabila bekerja asal-asalan dan merasa rugi apabila meninggalkan organisasi.

c. Kesiediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi

Karyawan merasa menjadi bagian dari organisasi sehingga karyawan bersedia bekerja keras atas nama organisasi karena adanya ikatan emosional dan keterikatan antara perusahaan dan karyawan.

2.1.3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ dalam (Purnamie, 2014:3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 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. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkanpun tidak diberikan hukuman. Akan tetapi, karyawan yang baik (*good citizens*) adalah karyawan yang cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kinerja individu akan memengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi pada karyawan tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra role* yakni *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Purnamie (2014:5) juga memperkuat dengan mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja.

Dari uraian tersebut dapat diartikan secara keseluruhan, bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kinerja karyawan yang melebihi dari beban kerjanya, dan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan. Rata-rata perusahaan menginginkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawannya untuk mempermudah tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Organ dalam (Purnamie, 2014:7) perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dijelaskan melalui beberapa indikator yang terdiri dari lima dimensi sebagai berikut:

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan perusahaan (mengikuti perubahan dalam perusahaan, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur perusahaan dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Motif yang mendasari timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut McClelland *et al.* dalam (Purnamie, 2014:9) yaitu:

- a. Motif berprestasi, mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, dan kesempatan atau kompetisi.
- b. Motif afiliasi, mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain.
- c. Motif kekuasaan, mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan perusahaan, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut (Purnamie, 2014:10) :

- a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer.
- c. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan perusahaan secara keseluruhan.
- d. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- e. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- f. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- g. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja perusahaan.
- h. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

2.1.4. Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012:231) kinerja (performance) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (job requirement). Edison *et al.* (2017:188) juga mengartikan kinerja sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Mathis dan Jackson (2006:378) mengatakan bahwa kinerja merupakan bentuk dari apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan.

Dari uraian yang sudah dijelaskan dapat diartikan secara keseluruhan, bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang atau kelompok dengan menitikberatkan kepada tanggung jawab yang sudah dibebankan oleh perusahaan.

Menurut Nawawi (2003:65) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

a. Pengetahuan

Berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti dalam bidangnya.

b. Pengalaman

Berhubungan dengan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan yang mencakup jumlah waktu atau jam terbang dan lamanya dalam bekerja. Selain itu juga harus berkenaan dengan substansi yang dikerjakan yang apabila dikerjakan dalam waktu yang relatif lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu.

c. Kepribadian

Berhubungan dengan kondisi seseorang dalam menghadapi bidang pekerjaannya, contohnya seperti timbulnya minat, bakat, kemampuan bekerjasama, kejujuran, ketekunan dan sikap dalam melayani pelanggan.

Mangkunegara (2016:67) juga menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya karyawan yang memiliki potensi yang baik dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Dengan demikian karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

b. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi segala macam situasi. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan lebih mudah menggerakkan diri secara terarah untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam mengukur kinerja karyawan perlu adanya alat ukur untuk menilai bahwa kinerja yang diberikan karyawan sudah sesuai dengan keinginan perusahaan atau tidak. Mathis dan Jackson (2006:378) mengemukakan indikator kinerja seseorang sebagai berikut:

a. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur yakni dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

b. Kualitas

Merupakan ketaatan dalam dedikasi, disiplin dan prosedur yang ada diperusahaan. Tingkat dari hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang dihadapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

c. Keandalan

Merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum.

d. Kehadiran

Merupakan keyakinan karyawan untuk bersedia masuk kerja setiap hari kerja yang ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan jam kerja masuk dan pulang perusahaan.

e. Kemampuan Kekerjasama

Merupakan kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan karyawan lain, baik berupa penyelesaian tugas yang telah diberikan oleh perusahaan atau juga dalam pekerjaan yang sudah ditetapkan sehingga nantinya akan mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu juga sebagai pembanding atau tolak ukur untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan. Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Fitriastuti (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan sampel seluruh karyawan yang bekerja pada Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur dengan jumlah 89 orang. Variabel yang digunakan adalah Kecerdasan Emosional (X_1), Komitmen Organisasional (X_2), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kecerdasan emosional, komitmen

organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Marga (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, kecerdasan emosional dan budaya organisasional terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 40 responden. Variabel yang digunakan adalah Pelatihan (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), Budaya Organisasi (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan pelatihan, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pratama (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 52 responden dari 90 karyawan. Variabel yang digunakan adalah Kecerdasan Emosional (X), Kinerja Karyawan (Y) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z). Metode penelitian yang digunakan adalah *Partial Least Square*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan namun tidak signifikan, Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan, dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour*.

Amilia dan Purnama (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus di Bandung yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengambil sampel seluruh pegawai PT.

Indonesia Comnets Plus berjumlah 48 orang. Variabel yang digunakan adalah Kecerdasan Emosional (X) dan Kinerja Pegawai (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengambil sampel seluruh pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan berjumlah 97 orang. Variabel yang digunakan adalah Kompetensi (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2) dan Kinerja Pegawai (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Jatmiko *et al.* (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Petrokimia Gresik) yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh dari motivasi kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil sampel berjumlah 89 karyawan dari 800 karyawan. Variabel yang digunakan adalah Motivasi Kerja (X_1), Komitmen Organisasional (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan komitmen organisasional secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Respatiningsih dan Sudirjo (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pematang) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, motivasi, kapabilitas dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini

mengambil sampel seluruh karyawan Inspektorat Kabupaten Pematang berjumlah 54 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasi (X_1), Motivasi (X_2), Kapabilitas (X_3), Kepuasan Kerja (X_4) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komitmen organisasi, motivasi, kapabilitas, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Damaryanthi dan Dewi (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai FEB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengambil sampel seluruh pegawai FEB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana berjumlah 47 orang. Variabel yang digunakan adalah Kecerdasan Emosional (X_1), Komitmen Organisasi (X_2), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_3) dan Kinerja Pegawai (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sapitri (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil sampel keseluruhan karyawan pada Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru berjumlah 76 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasi (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear. Hasil menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, kelanjutan, dan normatif memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan perusahaan Listrik Negara area Pekanbaru.

Akbar *et al.* (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya), yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh simultan antara komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif terhadap kinerja karyawan dan untuk menjelaskan pengaruh parsial komitmen afektif, komitmen kontinuitas dan komitmen normatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat Surabaya. Penelitian ini mengambil sampel 80 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasional (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa Komitmen kontinuitas dan komitmen normatif secara simultan berpengaruh positif secara signifikan. Komitmen afektif dan normatif secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelindo Surabaya.

Kimbal *et al.* (2015) melakukan penelitian dengan judul Beban Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil sampel berjumlah 51 karyawan dari 75 karyawan. Variabel yang digunakan adalah Beban Kerja (X_1), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2), Keterlibatan Kerja (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa secara simultan beban kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Namun secara parsial beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja, akan tetapi secara parsial *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan keterlibatan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Suzana (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.

Sampel yang diambil 30 orang. Variabel yang digunakan adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear. Hasil menunjukkan bahwa Karyawan PT. Taspen (Persero) Cirebon, memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pristiwati dan Sunuharyo (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisaional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Sidoarjo), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Jumlah sampel yang diambil yakni semua karyawan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Sidoarjo berjumlah 68 orang. Variabel yang digunakan adalah Komitmen Organisasional (X_1), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara simultan dan parsial, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ramadhan *et al.* (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel yang diambil seluruh karyawan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang berjumlah 34 orang. Variabel penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X_1), *Good Corporate Governance* (GCG) (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan.

Sumiyarsih *et al.* (2012) melakukan penelitian dengan judul Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jumlah sampel yang diambil berjumlah 113 responden dari total populasi yakni 189 orang. Variabel penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional (X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Putrana *et al.* (2016) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jumlah sampel yang diambil berjumlah 50 orang. Variabel dari penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (X_1) Komitmen Organisasi (X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Metode yang digunakan yakni regresi linear. Hasil menunjukkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
1.	Sumiyarsih <i>et al.</i> (2012)	Kecerdasan Emosional (X), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	Regresi Sederhana	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) karyawan CV Aneka Ilmu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
				Semarang.
2.	Fitriastuti (2013)	Kecerdasan Emosional (X_1), Komitmen Organisasional (X_2) dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X_3), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur.
3.	Marga (2015)	Pelatihan (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), Budaya Organisasi (X_3), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya.
4.	Kimbal <i>et al.</i> (2015)	Beban Kerja (X_1), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X_2), Keterlibatan Kerja (X_3), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (PERSERO) wilayah Suluttenggo Manado.
5.	Jatmiko <i>et al.</i> (2015)	Motivasi Kerja (X_1), Komitmen Organisasional (X_2), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial	Komitmen organisasional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan Kompartemen Pabrik II PT.

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
				Petrokimia Gresik.
6.	Respatiningsih dan Sudirjo (2015)	Komitmen Organisasional (X_1), Motivasi (X_2), Kapabilitas (X_3), Kepuasan Kerja (X_4), Kinerja Pegawai (Y)	Regresi Linear Berganda	Komitmen organisasional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Kabupaten Pematang.
7.	Pratama (2016)	Kecerdasan Emosional (X), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Z), Kinerja Karyawan (Y)	<i>Partial Least Square</i>	Kecerdasan emosional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan Bersatu Sukses Grup Surabaya, melalui OCB.
8.	Putrana <i>et al.</i> (2016)	Kepuasan Kerja (X_1), Komitmen Organisasi (X_2), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	Regresi Linear	Komitmen organisasi berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)
9.	Amilia dan Purnama (2016)	Kecerdasan Emosional (X_1), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Sederhana	Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Bandung.
10.	Damaryanthi dan Dewi (2016)	Kecerdasan Emosional (X_1), Komitmen Organisasi (X_2),	Regresi Linear Berganda	Komitmen organisasi berpengaruh positif secara signifikan

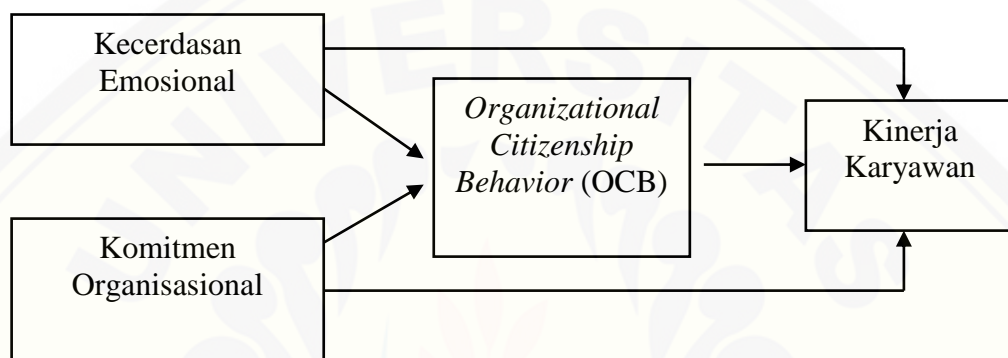
No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
		<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₃), Kinerja Pegawai		terhadap kinerja pegawai FEB Universitas Udayana Bali.
11.	Sapitri (2016)	Komitmen Organisasional (X), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear	Komitmen Organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, kelanjutan, dan normatif memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan perusahaan Negara area Pekanbaru.
12.	Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017)	Kopetansi (X ₁), Kecerdasan Emosional (X ₂), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan.
13.	Akbar <i>et al.</i> (2017)	Komitmen Organisasional (X), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	Komitmen kontinuitas dan komitmen normatif secara simultan berpengaruh positif secara signifikan. Komitmen afektif dan normatif secara parsial berpengaruh

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Kesimpulan
				positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelindo Surabaya.
14.	Suzana (2017)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear	Karyawan PT. Taspen (Persero) Cirebon, memiliki <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> yang tinggi yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
15.	Pristiwati dan Sunuharyo (2018)	Komitmen Organizational (X ₁), <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₂), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Sidoarjo.
16.	Ramadhan <i>et al.</i> (2018)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X ₁), <i>Good Corporate Governance (GCG)</i> (X ₂), Kinerja Karyawan (Y)	Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Tespen (Persero) cabang Malang.

Sumber: Sumiyarsih (2012), Fitriastuti (2013), Marga (2015), Jatmiko *et al.* (2015), Respatiningsih dan Sudirjo (2015), Kimbal *et al.* (2015), Pratama (2016), Amilia dan Purnama (2016), Putrana *et al.* (2016), Damaryanthi dan Dewi (2016), Sapitri (2016), Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017), , Akbar *et al.* (2017), Suzana (2017), Pristiwati dan Sunuharyo (2018), Ramadhan *et al.* (2018).

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan satu variabel sebagai intervening. Variabel dalam penelitian ini diantaranya adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasioanal sebagai variabel independen, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening, serta kinerja karyawan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari rumusan masalah penelitian yang dilakukan, yang akan diuji kebenarannya dengan fakta yang ada. Dari latar belakang yang sudah diuraikan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah pengaruh signifikan kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember. Dari uraian penelitian terdahulu dan tinjauan teori yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

2.4.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih *et al.* (2012) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosional

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Prawironegoro dan Utari (2016:98) menyatakan kecerdasan emosional sebagai kecerdasan perasaan (penghayatan) atau kepekaan, kelembutan, kehalusan perasaan, dan kecerdasan ini merupakan hasil dari hidup untuk bekerja dan berjuang meningkatkan dan memperbaiki hidup. Sehingga kecerdasan emosional sangat erat hubungannya dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersenut penulis menulis hipotesis sebagai berikut:

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Roxy Square Mall Jember

2.4.2. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian yang dilakukan oleh Putrana *et al.* (2016) membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Robbins dan Judge (2016:110) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu keadaan seseorang pegawai atau karyawan yang memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa karyawan dengan komitmen yang tinggi secara tidak langsung akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk perusahaan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, peneliti menuliskan hipotesis yaitu:

H2: Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Roxy Square Mall Jember

2.4.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Goleman (2015:45) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan menggali perasaan diri dan perasaan orang lain, memotivasi diri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, rata-rata akan

bekerja dengan baik pada perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2015:44) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligent Quotient).

Fitriastuti (2013), Marga (2015), Pratama (2016), Amilia dan Purnama (2016), serta Ardiansyah dan Sulistiyowati (2017) juga membuktikan adanya pengaruh antara variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H3: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember

2.4.4. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan

Edison *et al.* (2017:220) mendefinisikan komitmen karyawan dengan perusahaan sebagai bentuk dimana karyawan memiliki keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berusaha untuk berprestasi dan mengabdikan. Dengan demikian karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan senantiasa setia dan cenderung akan memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko *et al.* (2015), Respatiningsih dan Sudirjo (2015), Putrana *et al.* (2016), Damaryanthi dan Dewi (2016), Sapitri (2016) dan Akbar *et al.* (2017) memperkuat adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara komitmen organisasional dengan kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H4: Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember

2.4.5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Kimbal *et al.* (2015) menunjukkan adanya pengaruh positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) akan memunculkan kinerja yang lebih baik. Karena menurut Organ (1998) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 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 atau perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suzana (2017), Pristiwati dan Sunuharyo (2018) serta Ramadhan et al. (2018) juga memperkuat adanya hubungan positif yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya teori dan hasil penelitian tersebut, peneliti menuliskan hipotesis yaitu:

H5: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) dengan menguji hubungan keterkaitan antar beberapa variabel yaitu Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Karyawan Roxy Square Mall Jember.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Dalam penelitian ini populasi yang dipilih adalah seluruh karyawan dibagian busana yang ada di Roxy Square Mall Jember berjumlah 210 karyawan.

Penelitian ini menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi. Metode yang digunakan adalah *Probability Sampling* yakni suatu teknik dalam pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel. Untuk memilih anggota sampel digunakan teknik *Simple Random Sampling* yang artinya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat pada populasi tersebut (Sugiyono, 2016:82). Pengambilan sampel dengan cara mendata nama dari seluruh populasi selanjutnya diacak dengan sistem undian, nama yang keluar akan dijadikan responden dalam penelitian ini. Pengambilan secara acak ini sampai memenuhi jumlah sampel yang ditentukan. Dalam menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah responden. Perhitungan dengan menggunakan rumus slovin (Siregar, 2013:34), caranya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel (dalam penelitian menggunakan e = 5% atau 0,05).

$$n = \frac{210}{1 + 210(0,05)^2} = 138$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan adalah 138 karyawan dibidang toko busana pada Roxy Square Mall Jember.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan. Pernyataan yang terdapat didalam kuesioner diterjemahkan ke dalam angka dengan menggunakan pengukuran skala likert. Angka-angka tersebut kemudian diolah menggunakan perhitungan statistik dan diinterpretasikan kembali secara kualitatif. Terdapat 2 sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data Primer

Merupakan data yang diambil dan diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, serta data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung pada karyawan bagian busana di Roxy Square Mall Jember.

b. Data Sekunder

Selain dari data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang bersifat melengkapi data primer dan diperoleh dari pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi literatur, penelitian terdahulu dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan proses pengumpulan dari data primer dan data sekunder dan merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh

data yang diperlukan (Siregar, 2011:128). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang digunakan dengan mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden, yakni karyawan bagian busana di Roxy Square Mall Jember dan kemudian responden mengisi sesuai pendapat masing-masing. Teknik yang digunakan adalah dengan menyebar kuesioner kepada setiap karyawan yang sudah menjadi sampel penelitian. Penyebaran kuesioner akan dilakukan pada saat jam kerja atau disela-sela jam istirahat sesuai izin dan kesepakatan dengan pimpinan.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari, membaca dan memahami berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun bentuknya seperti buku, penelitian terdahulu dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Sumber data-data ini dapat diakses dari perpustakaan dan internet.

c. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada Roxy Square Mall Jember.

d. Wawancara

Wawancara merupakan penggalan data melalui sistem bertanya langsung kepada narasumber pada Roxy Square Mall Jember.

3.5. Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

- a. Variabel bebas atau *independent variable* (X), yaitu variabel yang memengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_1) dan komitmen organisasional (X_2).

- b. Variabel terikat atau *dependent variable* (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).
- c. Variabel intervening (Z), yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z).

3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjelaskan pengertian dan indikator dari masing-masing variabel yang diteliti yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional (X_1) adalah kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam mengelola dan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, agar dapat memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan serta keinginan konsumen. Indikator pengukuran kecerdasan emosional menurut (Goleman, 2002:58) yaitu:
 - a) Pengenalan Diri (*Self Awareness*)
Pengenalan diri yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk dapat memahami perasaan dari dirinya serta dijadikan dalam pengambilan keputusan.
 - b) Regulasi Diri (*Self Regulation*)
Regulasi diri yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam mengelola emosi dalam dirinya agar dapat berkerja secara profesional.
 - c) Motivasi (*Motivation*)
Motivasi yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam menumbuhkan semangat dan tidak mudah putus asa dalam bekerja.
 - d) Empati (*Emphaty*)
Empati yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam bekerja sama dan menyesuaikan diri terhadap semua tipe karyawan dalam perusahaan.

- e) Keterampilan Sosial (*Social Skill*)
Keterampilan sosial yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam berinteraksi dengan karyawan lain baik terhadap rekan kerja maupun dengan konsumen.
2. Komitmen organisasional (X_2) adalah sikap kesetiaan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan dan sikap untuk menjaga identitas dari Roxy Square Mall Jember dengan menjalankan tujuan-tujuan perusahaan. Indikator pengukuran komitmen organisasional menurut Sunarto (2005:25) yaitu:
 - a) Penyatuan dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi
Penyatuan dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam mengimplementasikan visi misi perusahaan dalam bekerja.
 - b) Keinginan untuk tetap berada dalam organisasi
Keinginan untuk tetap berada dalam organisasi yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk tetap setia bekerja pada perusahaan.
 - c) Kesiediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi
Kesiediaan untuk bekerja keras atas nama organisasi yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam bekerja untuk perusahaan.
3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z) adalah kinerja karyawan Roxy Square Mall Jember yang melebihi dari *job description* atau beban kerja yang telah diberikan. Indikator pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut (Organ:1998) yaitu:
 - a) *Altruism*
Altruism yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk memberi pertolongan kepada rekan kerja baik dalam hal pekerjaan maupun diluar pekerjaan.
 - b) *Conscientiousness*

Conscientiuouess yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk berusaha bekerja melebihi tugas yang dibebankan kepadanya.

c) *Sportmanship*

Sportmanship yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk bersikap toleransi kepada karyawan lain dan juga terhadap keadaan perusahaan, atas dasar keikhlasan.

d) *Courtesy*

Courtesy yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan lain.

e) *Civic Virtue*

Civic virtue yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam bersikap tanggung jawab terhadap perusahaan.

4. Kinerja Karyawan (Y) adalah hasil dari kerja karyawan Roxy Square Mall Jember baik secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan perusahaan kepadanya. Indikator pengukuran kinerja karyawan menurut (Mathis dan Jackson , 2006:378) yaitu:

a) Kuantitas

Kuantitas yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam menyelesaikan semua tugas yang telah diberikan.

b) Kualitas

Kualitas yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam bersikap disiplin dan kesempurnaan melaksanakan semua tugas yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

c) Keandalan

Keandalan yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam menyelesaikan semua tugas yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

d) Kehadiran

Kehadiran yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember untuk senantiasa masuk kerja setiap jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

e) Kemampuan Bekerjasama

Kemampuan bekerjasama yakni kemampuan karyawan Roxy Square Mall Jember dalam bekerjasama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

3.7. Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Sugiyono (2016:93) menjelaskan skala *likert* sebagai skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dengan demikian dalam menentukan skor penelitian, pengukuran skala *likert* ditentukan dari masing-masing variabel dengan kriteria pengukurannya sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Ragu-Ragu (RG) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini dengan mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total. Kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan α sebesar 5% dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan

- r = Koefisien korelasi
 X = Nilai indikator variabel (pertanyaan)
 Y = Nilai total variabel
 n = Jumlah data (responden sampel)

Apabila dalam penelitian terdapat data yang tidak valid maka peneliti dapat menghapus item-item dari kuesioner yang tidak valid, atau diperbaiki struktur dan maksud kalimatnya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghoozali, 2016:47). Untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Pengujian menggunakan reliabilitas metode *alpha* (α) yang digunakan dalam metode *Cronbach Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

- α = Koefisien reliabilitas
 r = Koefisien rata-rata korelasi antar variabel
 k = Koefisien variabel bebas dalam persamaan

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Apabila ada data yang tidak reliabel maka peneliti dapat menghapus item-item dari kuesioner yang tidak reliabel, atau diperbaiki struktur dan maksud kalimatnya.

3.8.2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi yang normal (Santoso, 2015:190) Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara (Supardi, 2012:130). Para pemakai ada kebebasan untuk menentukan model analisis yang akan digunakan (Sudarmanto, 2013:105). Dalam penelitian uji normalitas diukur menggunakan Kolmogorov-smirnov test dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Kriteria pengujian Kolmogorov-smirnov sebagai berikut :

- a. Jika taraf signifikansi (α) $>$ 0,05 maka data berdistribusi normal
- b. Jika taraf signifikansi (α) $<$ 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

Uji normalitas data pada penelitian ini menggunakan data *Methods of Successive Interval* (MSI). Untuk memenuhi syarat analisis, data yang diperoleh peneliti dari hasil penilaian kuesioner oleh responden yang berbentuk data ordinal. Menurut Syarifudin Hidayat (2005:55) pengertian *Method of Successive Interval* adalah metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval.

Langkah-langkah untuk mentransformasi data ordinal menjadi data interval dengan MSI menurut Riduwan dan Kuncoro (2012:30), yaitu sebagai berikut:

- 1) Perhatikan setiap jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarakan.
- 2) Pada setiap pernyataan ditentukan berapa responden yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4 dan 5 yang disebut sebagai frekuensi.
- 3) Mencari proporsi dengan membagi setiap frekuensi dengan banyaknya responden.
- 4) Menentukan nilai proporsi kumulatif dengan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan ke kolom skor.
- 5) Dengan menggunakan tabel distribusi normal, hitung setiap nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
- 6) Menentukan tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh.

7) Menentukan nilai skala dengan rumus, sebagai berikut:

$$NS = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

8) Menentukan nilai transformasi dengan rumus:

$$Y = NS + [1 + |NS_{min}|]$$

Keterangan:

Y = Langkah nomor 8

NS = Nilai Skala

Apabila dalam penelitian ditemukan data yang tidak berdistribusi normal dapat diperbaiki dengan cara menghapus data responden yang berdistribusi tidak normal atau dengan cara lain yaitu mentransformasikan data. Dalam penelitian ini perhitungan uji normalitas dibantu dengan aplikasi SPSS 23.

3.8.3. Analisis Jalur

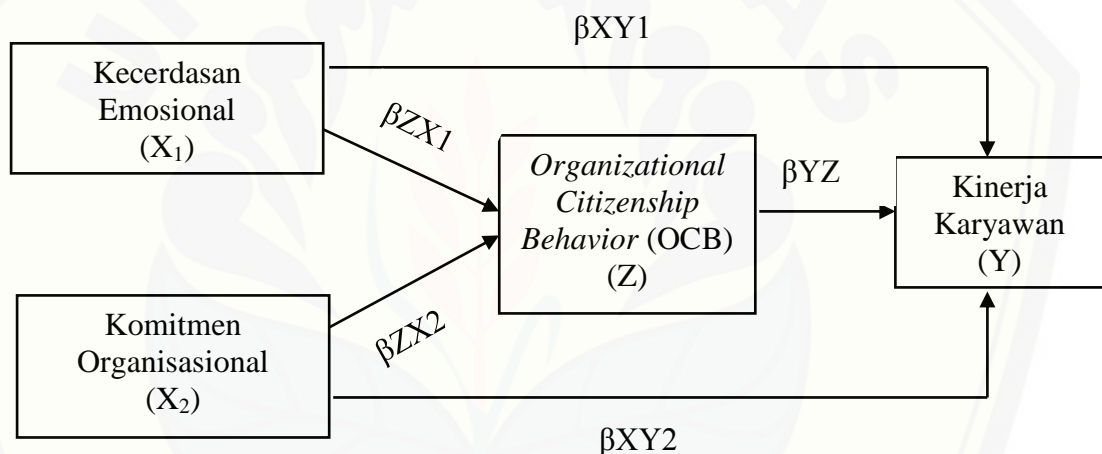
Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, yakni variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik pengaruh secara langsung maupun tidak langsung, melalui satu atau lebih perantara (Riduwan dan Kuncoro, 2017:2). Terdapat hubungan langsung apabila satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (intervening) kedua variabel tersebut, dan terdapat hubungan tidak langsung apabila satu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui adanya variabel ketiga yang memediasi (intervening) pada kedua variabel tersebut. Penggunaan analisis jalur dalam analisis data penelitian didasarkan pada beberapa asumsi sebagai berikut:

- a. Hubungan antar variabel yang akan dianalisis berbentuk linier, aditif, dan kausal.
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linier.
- c. Variabel-variabel residual tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya.

d. Model hanya bersifat searah.

Untuk menganalisis hubungan antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) yang nantinya akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Tingkat signifikansi model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur.

Berikut ini merupakan diagram jalur maupun koefisien jalur yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1. Model Analisa Jalur (*Path Analysis*)

Keterangan:

β_{ZX1} = Koefisien jalur pengaruh X_1 terhadap Z

β_{ZX2} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Z

β_{YX1} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_1 terhadap Y

β_{YX2} = Koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Y

β_{YZ} = Koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

Model analisa jalur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural sebagai berikut:

$$Z = \beta_{ZX1} + \beta_{ZX2} + \varepsilon_1 \dots\dots\dots(\text{Persamaan 1})$$

$$Y = \beta_{YX1} + \beta_{YX2} + \beta_{YZ} + \varepsilon_2 \dots\dots\dots(\text{Persamaan 2})$$

Keterangan :

X1= Kecerdasan Emosional

X2= Komitmen Organisasional

Z = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Y = Kinerja Karyawan

$\varepsilon_1, \varepsilon_2$ = Variabel Pengganggu

3.8.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menghasilkan estimator linier tidak bias dengan minimum. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas model, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:104) uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi diantara variabel bebas (*independent*). Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal sehingga tidak bisa diuji menggunakan model regresi. Pendeteksian adanya multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factors* (VIF) dari masing-masing variabel. Jika nilai TOL < 0.10 maka artinya terjadi multikolinieritas. Jika TOL > 0.10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Jika VIF < 10.00 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika VIF > 10.00 maka artinya terjadi multikolinieritas..

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Uji ini merupakan alat untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan pengujian *Park*. Apabila β secara statistik signifikan, maka

heteroskedastisitas terjadi pada data (Gujarati dan Porter, 2010:481). Dalam penelitian ini menggunakan $\alpha = 5\%$. Kriteria uji *glejser* sebagai berikut :

- a. Jika taraf signifikansi (α) $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika taraf signifikansi (α) $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

Apabila data bersifat heteroskedastisitas maka dapat diperbaiki dengan metode *Weighted Least Squares* (WLS).

3.8.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Didalam penelitian ini uji hipotesis yang digunakan adalah uji t. Menurut Ghozali (2016:99) uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan dalam uji t yakni:

1. Merumuskan hipotesis

H_0 : yang berarti tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap variabel kinerja karyawan secara parsial.

H_a : yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap variabel kinerja karyawan secara parsial.

2. Menentukan nilai signifikan (α), yaitu 5%

Peneliti menggunakan nilai signifikan (α) sebesar 5% dengan artian tingkat *error* yang menjadi toleransi oleh peneliti adalah 5% dan *degree of confident* dalam penelitian ini sebesar 95%. Hal ini dikarenakan peneliti masih mempertimbangkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel terikat yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Perhitungan nilai t

$$t_{\text{tabel}} = t_{\alpha/2, n-k}$$

keterangan:

$$t_{\text{tabel}} = t \text{ sesuai dengan tabel uji t}$$

α = tingkat signifikan

n = jumlah observasi

k = jumlah parameter/variabel

4. Membandingkan t hitung dengan t tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika t hitung $>$ t tabel atau kurang dari nilai signifikan yang telah ditentukan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Jika t hitung $<$ t tabel lebih dari nilai signifikan yang telah ditentukan, maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.8.6. Menghitung Jalur

Setelah melakukan uji hipotesis, langkah selanjutnya yakni menghitung besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung untuk setiap variabelnya. Ghozali (2016:238) mengatakan bahwa besarnya nilai pengaruh tidak langsung adalah dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya, yakni koefisien variabel bebas ke variabel intervening dikalikan dengan variabel intervening ke variabel terikat. Untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung masing-masing jalur harus di uji signifikan terlebih dahulu. Jika terdapat jalur yang tidak signifikan maka akan diberlakukan *trimming theory* atau menghilangkan jalur yang tidak signifikan.

Model yang tidak signifikan setelah dihilangkan jalurnya maka tidak diikutkan lagi dalam perhitungan, kemudian dilakukan lagi perhitungan dengan merumuskan persamaan struktural yang baru (tanpa menyertakan variabel yang jalurnya tidak signifikan). Apabila semua jalur sudah signifikan maka dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung pengaruh langsung (*direct effect* atau DE)

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$DE_{zx1} = X1 \rightarrow Z$$

- 2) Pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$DE_{ZX2} = X2 \rightarrow Z$$

- 3) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

$$DE_{YX1} = X1 \rightarrow Y$$

- 4) Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan

$$DE_{YX2} = X2 \rightarrow Y$$

- 5) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan

$$DE_{YZ} = Z \rightarrow Y$$

- b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*indirect effect* atau IE)

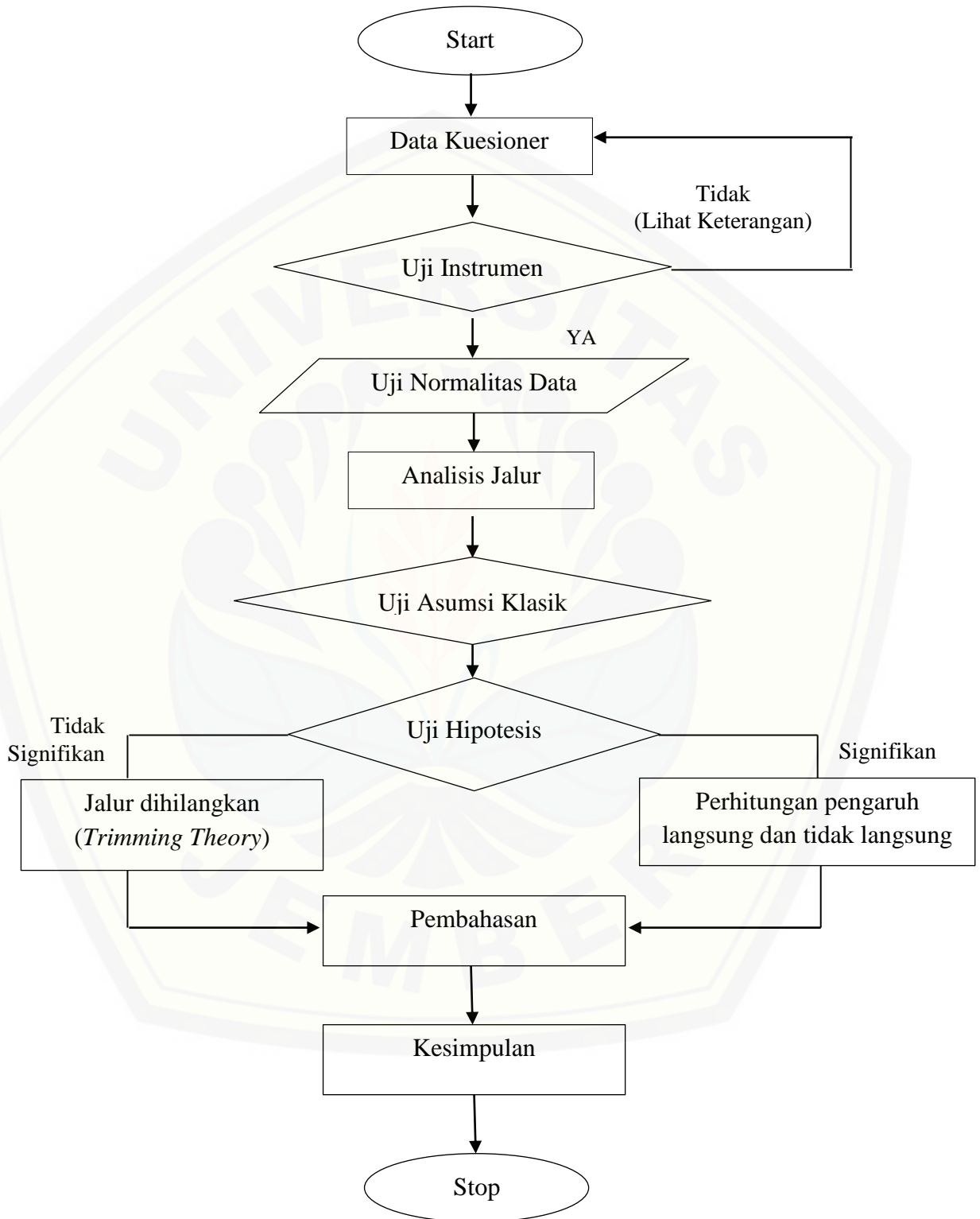
- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$IE_{ZX1} = X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$$IE_{ZX2} = X2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

3.9. Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

1. Start, adalah proses awal dalam melakukan penelitian.
2. Data kuesioner, pengumpulan data kuesioner yang telah dibagikan dan sudah diisi oleh responden.
3. Uji instrumen, digunakan untuk mengetahui data yang diperoleh apakah sudah valid dan sudah reliabel atau tidak. Apabila tidak valid dan tidak reliabel maka perlu dilakukan perbaikan ulang.
4. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
5. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
6. Uji asumsi klasik, pengolahan data menggunakan uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.
7. Uji hipotesis, menggunakan uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel. Uji t terbagi menjadi dua tahapan yaitu:
 - a. Jika jalur terbukti signifikan pada uji t, maka dapat dilakukan perhitungan jalur pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.
 - b. Jika terdapat jalur yang tidak signifikan, maka harus dilakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan jalur yang menurut pengujian tidak signifikan (*Trimming theory*).
8. Pembahasan adalah tahap mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian.
9. Kesimpulan adalah proses pengambilan kesimpulan dari data-data yang sudah diperoleh dari pembahasan hasil analisis data.
10. Stop adalah akhir dari penelitian yang dilakukan dengan pemaparan hasil penelitian.

karyawan merasa bahwa dirinya telah menerima tujuan dan nilai-nilai yang ada di perusahaan serta keinginan yang kuat untuk tetap setia pada perusahaan, maka komitmen organisasional yang sudah diterapkan dan dipersepsi baik oleh karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

- e. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik karyawan memiliki perilaku saling tolong-menolong, bekerja melebihi tugas yang diberikan, menjaga hubungan baik antar sesama serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang sudah diterapkan dan dipersepsi baik oleh karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan menjadi semakin baik.
- f. Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila dianalisis lebih lanjut, presentase pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung. Hal ini menunjukkan bahwa variabel mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kurang berperan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka diharapkan bagi instansi dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

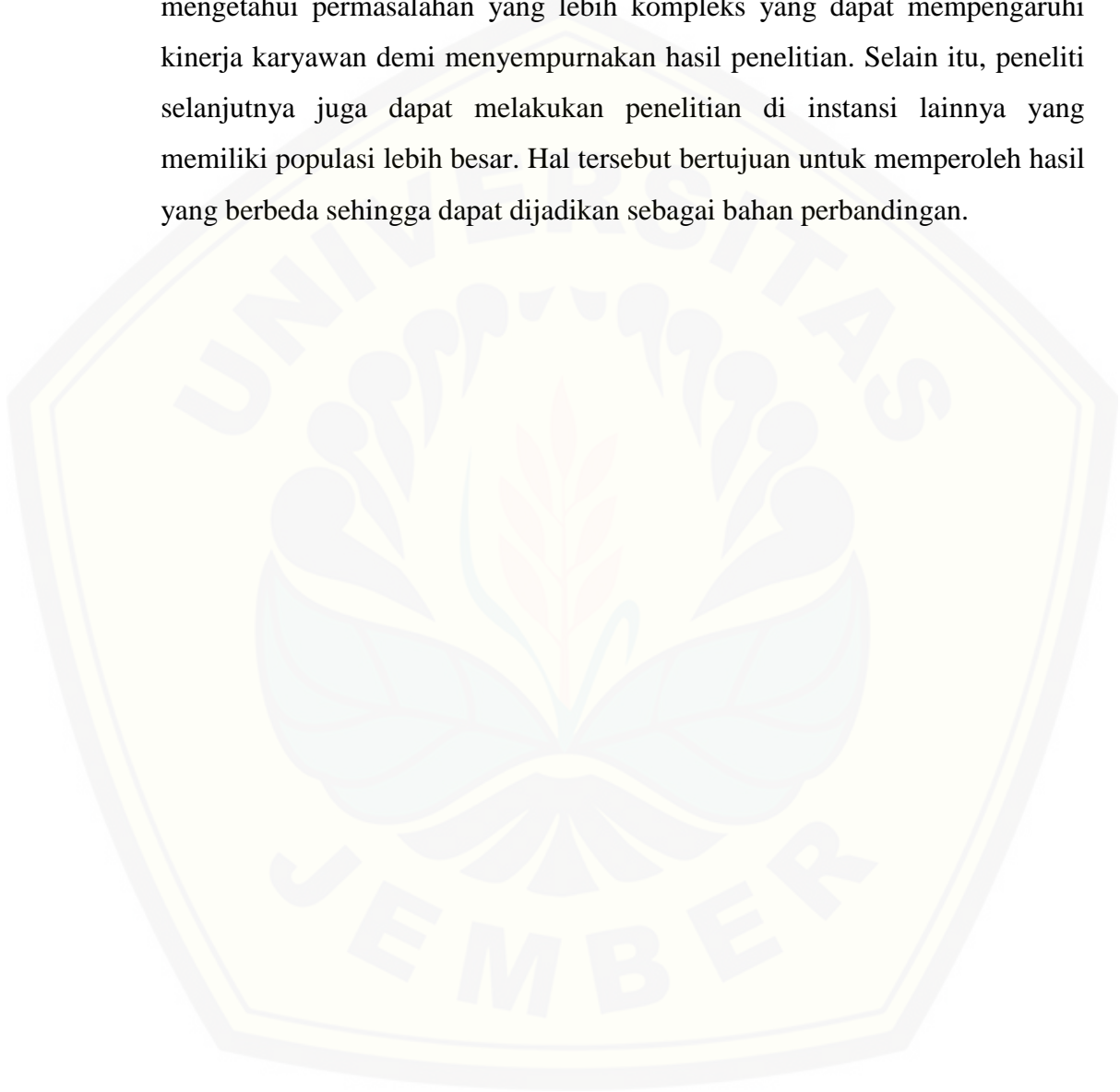
- a. Bagi Pimpinan Roxy Square Mall Jember
 - 1) Pada variabel kecerdasan emosional terkait dengan adanya keluhan mengenai karyawan yang kurang memiliki pengenalan emosi pada diri sendiri, regulasi diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Seharusnya dalam menangani keadaan tersebut Roxy Square Mall Jember menyediakan kotak suara pelanggan atau nomor pengaduan, yang mana konsumen dapat menyampaikan keluhan dengan menulis atau menelfon nama karyawan yang kurang memiliki kepekaan

terhadap konsumen yang melakukan busana atau pembelian. Seharusnya kotak suara pelanggan atau nomor pengaduan tersebut harus dibuka secara rutin dan menampung segala kritik sebagai bahan evaluasi, sehingga pihak Roxy Square Mall Jember mengetahui siapa nama karyawan yang kurang memiliki kepekaan terhadap konsumen. Dengan demikian pihak Roxy Square Mall Jember dapat memberikan teguran terhadap karyawan yang kurang baik dalam hal melayani konsumen. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir adanya keluhan dari pasien terkait sikap karyawan yang kurang baik.

- 2) Pada variabel komitmen organisasional pihak Roxy Square Mall Jember dapat mempertahankan dan meningkatkan kembali mengenai komitmen karyawan pada perusahaan. Adapun caranya yakni mengadakan forum antara manajer perusahaan dengan perwakilan karyawan mengenai keinginan dan harapan karyawan kepada perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan kondisi komitmen karyawan kepada perusahaan serta dengan adanya forum tersebut akan meminimalisir adanya *turnover* karyawan, sehingga komitmen karyawan terhadap Roxy Square Mall Jember akan semakin meningkat.
- 3) Pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pihak Roxy Square Mall Jember terkait dengan adanya fenomena kurangnya rasa toleransi karyawan dan kurangnya karyawan bekerja melebihi tugas, seharusnya dalam menangani hal ini pihak perusahaan untuk mencoba menggali potensi dalam diri karyawan secara lebih dengan cara sistem *reward* bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja. Hal ini bertujuan untuk menambah rasa toleransi antar karyawan dan juga kepada konsumen serta untuk mendongkrak kinerja karyawan agar bekerja secara sungguh-sungguh yang dampaknya pada kinerja yang diberikan karyawan akan melebihi dari beban kerja yang sudah ditetapkan. Dengan tujuan akhir yakni tujuan dari Roxy Square Mall Jember akan mudah terealisasi atau mudah tercapai.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi kinerja dari karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan demi menyempurnakan hasil penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian di instansi lainnya yang memiliki populasi lebih besar. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh hasil yang berbeda sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar *et al.* 2017. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT Pelindo Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 47 No.2.
- Al. Tridhonanto. 2009. *Melejitkan Kecerdasan Emosi (EQ) Buah Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Amilia, Silmy, Ridwan Purnama.2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT Indonesia Comnets Plus di Bandung. *Journal of Business Management and Enterpreneurship Education*, Volume 1, Number 1.
- Ardiansyah, Yusuf, Lisa Harry Sulistiyowati.2018. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, Vol 2, (1), 2018, 91-100 e-2579-9401, p-2579-9312.
- Bangun, Wilson. 2012. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Damaryanthi, Anak Agung Inten dan Dewi. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai FEB. *E-Jurnal Manajemen Undud*, Vol. 5, No. 2.
- Edison *et al.* 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 4, No. 2, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur*.
- Ghazali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2015. *Kecerdasan Emosional; Mengapa Emotional Intelligence Lebih tinggi dari IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jatmiko *et al.*2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Kompartemen Pabrik II PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21 No. 1.
- Kimbal *et al.*2015. Pengaruh Beban Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT.

- PLN (Persero)Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.2.
- Kreutner, K dan A. Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasional*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marga, Yossy Kanta.2016. Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya. *E-Jurnal Manajemen Kinerja*, E-ISSN : 2407-7305 Vol.2, Nomor 1.
- Mathis Robert L, dan Jackson Jhon H. 2006. *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Patton, M.Q. 2002. *Qualitative Research & Evaluation Methods Third Edition*, California, Sage Publication. Inc.
- Pratama, Ferdiansyah Ari.2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 4 Nomor 2. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Prawironegoro, Darsono dan D. Utari. 2016. *Manajemen SDM Abad 21*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pristiwati, M, dan B.S Sunuharyo.2018. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 61 No. 4.
- Priyatno, Dwi. 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Putrana *et al.* 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.
- Ramadhan *et al.*2018. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Good Corporate Governance (GCD) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 55 No. 2.

- Respatiningsih, Ida, Frans Sudirjo. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Kapabilitas dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik Pada Inspektorat Kabupaten Pemalang). *Jurnal Ilmiah UNTAG. Semarang, ISSN : 2302-2752, Vol. 4 No. 3.*
- Ridwan dan Engkos A. Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memahami Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins dan Judge. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sapitri, Ranty. 2016. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekan Baru. *JOM Fisip, Vol. 3 No. 2.*
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi 1. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyarsih *et al.* 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip, Vol. 11, No.1.*
- Sunarto. 2005. *Manajemen Karyawan*. Yogyakarta: Amus.
- Supardi. 2012. *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*. Jakarta: Ufuk Press.
- Suzana, Anna. 2017. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon). *Jurnal Logika, Vol XIX No 1.*
- T, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i Karyawan

Roxy Square Mall Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) sebagai syarat dalam menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memberikan informasi dan berkenan untuk menjawab kuesioner yang berkaitan dengan penelitian saya. Adapun judul penelitian saya adalah **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Roxy Square Mall Jember dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Intervening.**

Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi serta jawaban yang Bapak/Ibu/ Sdr/i berikan. Oleh karena itu kami mohon Bapak/Ibu/ Sdr/i berkenan mengisi kuesioner dengan jujur dan sebenar-benarnya.

Kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr/i sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini. Dengan demikian saya mengucapkan banyak terimakasih atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/ Sdr/i dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Adi Putra

NIM 160810201204

LEMBAR KUESIONER**A. Identitas Responden**

1. Nomor : (diisi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Usia : tahun
4. Jenis Kelamin : L / P
5. Masa Kerja : tahun
6. Pendidikan terakhir :
7. Jabatan/divisi :

B. Petunjuk Pengisian

1. Daftar pernyataan ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Berilah tanda centang (\checkmark) pada kolom jawaban yang telah disediakan. Terdapat 5 pilihan jawaban, yaitu:
 - a) Sangat Setuju (SS) : Skor 5
 - b) Setuju (S) : Skor 4
 - c) Ragu-Ragu (RG) : Skor 3
 - d) Tidak Setuju (TS) : Skor 2
 - e) Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Daftar Pernyataan

Kecerdasan Emosional

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya dapat memahami perasaan diri saya sendiri yang sangat penting dalam pengambilan keputusan.					
2.	Saya mampu dalam mengelola emosi dalam diri saya sendiri agar dapat bekerja secara profesional.					
3.	Saya mampu menumbuhkan semangat dalam diri saya sendiri sehingga tidak mudah putus asa dalam bekerja.					
4.	Saya mampu untuk bekerja sama melalui penyesuaian diri terhadap semua tipe karyawan dalam perusahaan.					
5.	Saya mampu dalam berinteraksi dengan orang lain baik terhadap rekan kerja maupun dengan konsumen.					

Komitmen Organisasional

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya bekerja sesuai dengan visi dan misi perusahaan.					
2.	Saya memiliki sikap setia pada perusahaan.					
3.	Saya bekerja keras untuk perusahaan.					

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya bersedia dengan ikhlas membantu karyawan lain, baik tugas perusahaan maupun di luar tugas perusahaan.					
2.	Saya bersedia bekerja melebihi tugas yang diberikan perusahaan.					
3.	Saya ikhlas bersikap toleransi terhadap karyawan serta perusahaan.					
4.	Saya menjaga hubungan baik dengan karyawan lain.					
5.	Saya bertanggung jawab atas segala kinerja saya terhadap perusahaan.					

Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
1.	Saya sungguh-sungguh dalam mengerjakan semua tugas sesuai waktu yang diberikan.					
2.	Saya disiplin dalam bekerja untuk kesempurnaan tugas yang telah diberikan.					
3.	Saya mampu menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan standart yang ditentukan perusahaan.					
4.	Saya selalu masuk kerja sesuai dengan jam kerja/range masuk kerja.					
5.	Saya bersedia untuk bekerja sama dengan karyawan lain dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.					

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner (data sudah diintervalkan)

NO	X					X1	X			X2	Z					Z	Y					Y
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5		2.1	2.2	2.3		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
2	4,312	4,271	3,360	3,501	2,628	18,072	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
3	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
4	4,312	4,271	3,360	2,096	2,628	16,667	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	2,633	3,527	1,000	2,142	3,645	12,945
5	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
6	4,312	4,271	3,360	2,096	2,628	16,667	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	2,633	2,103	2,626	2,142	2,188	11,692
7	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	2,633	2,103	2,626	3,502	3,645	14,508
8	2,947	4,271	3,360	3,501	2,628	16,708	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115

9	4,312	4,271	2,000	3,501	4,179	18,262	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
10	4,312	4,271	3,360	3,501	2,628	18,072	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	2,633	3,527	2,626	2,142	3,645	14,571
11	4,312	3,032	3,360	3,501	2,628	16,833	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	1,000	3,527	2,626	2,142	3,645	12,939
12	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
13	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
14	4,312	4,271	2,000	3,501	2,628	16,711	4,050	4,300	1,000	9,351	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	2,633	2,103	1,000	3,502	3,645	12,882
15	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
16	4,312	2,063	2,000	3,501	2,628	14,504	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	2,633	2,103	2,626	2,142	1,000	10,503
17	4,312	4,271	3,360	2,096	2,628	16,667	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
18	2,947	3,032	3,360	1,000	4,179	14,519	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	1,000	2,615	2,504	2,610	11,349	2,633	2,103	1,000	2,142	1,000	8,878
19	1,891	4,271	3,360	3,501	4,179	17,202	2,471	4,300	2,246	9,017	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	1,000	3,527	1,000	1,000	2,188	8,715
20	4,312	3,032	2,000	2,096	2,628	14,068	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	2,644	2,615	2,504	1,000	11,383	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299

21	2,947	3,032	3,360	2,096	2,628	14,064	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	1,000	3,527	1,000	3,502	3,645	12,673
22	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
23	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	1,000	3,527	1,000	3,502	3,645	12,673
24	4,312	3,032	3,360	2,096	2,628	15,429	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	4,168	2,504	2,610	11,282	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115
25	2,947	3,032	3,360	3,501	4,179	17,020	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	1,000	4,168	2,504	1,000	9,672	1,000	3,527	2,626	3,502	2,188	12,842
26	2,947	3,032	3,360	2,096	4,179	15,615	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
27	4,312	2,063	3,360	3,501	4,179	17,416	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	1,000	4,168	2,504	1,000	11,291	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
28	2,947	2,063	3,360	3,501	4,179	16,051	2,471	4,300	2,246	9,017	1,000	1,000	2,615	2,504	2,610	9,729	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
29	2,947	2,063	2,000	3,501	4,179	14,691	4,050	2,757	1,000	7,808	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
30	2,947	2,063	2,000	3,501	2,628	13,140	2,471	1,000	2,246	5,716	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
31	2,947	2,063	2,000	3,501	4,179	14,691	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	1,000	1,000	10,785
32	2,947	1,000	3,360	3,501	4,179	14,988	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115

33	2,947	3,032	3,360	2,096	2,628	14,064	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	3,527	2,626	2,142	3,645	14,571
34	1,891	2,063	2,000	3,501	2,628	12,083	2,471	2,757	2,246	7,473	2,620	2,644	1,000	2,504	2,610	11,378	1,000	1,000	2,626	2,142	3,645	10,412
35	2,947	4,271	3,360	2,096	2,628	15,303	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	2,633	1,000	1,000	3,502	3,645	11,779
36	1,891	3,032	1,000	1,000	1,000	7,923	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	2,103	2,626	3,502	2,188	13,052
37	4,312	4,271	2,000	2,096	2,628	15,307	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	2,615	2,504	2,610	12,993	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
38	4,312	4,271	1,000	3,501	4,179	17,263	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	4,168	2,504	1,000	11,291	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
39	4,312	4,271	3,360	3,501	2,628	18,072	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	4,168	4,032	1,000	12,820	1,000	3,527	1,000	2,142	3,645	11,313
40	4,312	2,063	3,360	3,501	2,628	15,865	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	2,633	1,000	2,626	1,000	3,645	10,903
41	1,000	4,271	3,360	3,501	4,179	16,311	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	1,000	4,168	4,032	1,000	12,820	1,000	2,103	2,626	1,000	2,188	8,917
42	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	2,633	3,527	2,626	2,142	3,645	14,571
43	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115
44	4,312	3,032	3,360	3,501	2,628	16,833	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	2,644	2,615	2,504	1,000	11,383	2,633	3,527	1,000	2,142	3,645	12,945

45	4,312	3,032	3,360	2,096	2,628	15,429	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	2,644	2,615	4,032	1,000	11,291	1,000	3,527	2,626	2,142	2,188	11,482
46	4,312	3,032	1,000	2,096	2,628	13,068	4,050	1,000	3,719	8,770	1,000	2,644	2,615	4,032	1,000	11,291	2,633	3,527	1,000	2,142	1,000	10,301
47	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
48	2,947	1,000	3,360	3,501	4,179	14,988	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	2,644	2,615	2,504	1,000	9,763	2,633	1,000	2,626	1,000	2,188	9,447
49	2,947	4,271	3,360	3,501	2,628	16,708	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	1,000	2,615	4,032	1,000	11,267	2,633	3,527	2,626	1,000	1,000	10,785
50	1,891	4,271	2,000	3,501	2,628	14,291	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	2,615	4,032	1,000	9,647	2,633	1,000	1,000	1,000	1,000	6,633
51	4,312	4,271	3,360	2,096	4,179	18,218	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	1,000	2,615	2,504	2,610	11,349	1,000	1,000	2,626	1,000	3,645	9,271
52	2,947	2,063	3,360	3,501	4,179	16,051	4,050	2,757	1,000	7,808	1,000	2,644	2,615	2,504	1,000	9,763	2,633	1,000	1,000	1,000	2,188	7,821
53	2,947	4,271	3,360	2,096	4,179	16,854	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	2,615	4,032	2,610	11,257	1,000	3,527	2,626	2,142	1,000	10,294
54	1,000	3,032	3,360	2,096	4,179	13,668	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
55	4,312	4,271	3,360	2,096	4,179	18,218	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
56	2,947	3,032	2,000	2,096	2,628	12,703	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	2,633	3,527	1,000	3,502	2,188	12,849

57	4,312	2,063	2,000	2,096	2,628	13,099	4,050	4,300	1,000	9,351	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	1,000	1,000	2,626	1,000	3,645	9,271
58	4,312	2,063	3,360	2,096	4,179	16,011	4,050	2,757	1,000	7,808	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	2,103	1,000	1,000	3,645	10,381
59	4,312	2,063	3,360	3,501	2,628	15,865	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	1,000	2,615	2,504	2,610	11,349	1,000	2,103	2,626	3,502	3,645	12,875
60	4,312	2,063	3,360	2,096	2,628	14,460	2,471	2,757	2,246	7,473	2,620	1,000	2,615	4,032	1,000	11,267	2,633	2,103	1,000	3,502	2,188	11,426
61	4,312	4,271	2,000	2,096	4,179	16,858	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
62	2,947	3,032	3,360	3,501	2,628	15,469	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
63	2,947	1,000	2,000	2,096	2,628	10,671	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	2,644	4,168	2,504	2,610	12,926	2,633	1,000	2,626	3,502	2,188	11,948
64	1,891	3,032	2,000	2,096	2,628	11,647	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	2,633	2,103	2,626	2,142	3,645	13,148
65	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
66	4,312	3,032	3,360	2,096	2,628	15,429	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	1,000	2,103	1,000	2,142	2,188	8,433
67	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	1,000	4,168	4,032	2,610	14,430	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
68	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299

69	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	2,633	2,103	1,000	3,502	3,645	12,882
70	2,947	3,032	2,000	2,096	2,628	12,703	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	2,633	2,103	2,626	1,000	3,645	12,006
71	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	2,633	2,103	2,626	3,502	3,645	14,508
72	4,312	4,271	3,360	2,096	2,628	16,667	4,050	4,300	2,246	10,597	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	1,000	3,527	2,626	2,142	3,645	12,939
73	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	2,633	2,103	2,626	3,502	2,188	13,052
74	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
75	2,947	2,063	3,360	3,501	2,628	14,500	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	2,644	2,615	4,032	2,610	12,901	2,633	3,527	1,000	3,502	2,188	12,849
76	4,312	4,271	2,000	3,501	4,179	18,262	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
77	4,312	4,271	2,000	3,501	4,179	18,262	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
78	4,312	4,271	3,360	3,501	2,628	18,072	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
79	4,312	4,271	3,360	3,501	2,628	18,072	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
80	4,312	3,032	3,360	3,501	2,628	16,833	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	1,000	3,527	2,626	3,502	2,188	12,842

81	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
82	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	2,471	2,757	3,719	8,947	1,000	2,644	2,615	4,032	2,610	12,901	1,000	3,527	1,000	3,502	3,645	12,673
83	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
84	2,947	3,032	3,360	3,501	4,179	17,020	2,471	2,757	3,719	8,947	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	1,000	3,527	2,626	2,142	2,188	11,482
85	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
86	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
87	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	2,615	4,032	2,610	14,521	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
88	2,947	3,032	3,360	3,501	4,179	17,020	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	2,633	3,527	1,000	2,142	2,188	11,489
89	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	2,633	2,103	1,000	3,502	2,188	11,426
90	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
91	4,312	4,271	3,360	3,501	4,179	19,623	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
92	4,312	3,032	3,360	2,096	2,628	15,429	2,471	2,757	3,719	8,947	1,000	2,644	2,615	2,504	2,610	11,373	1,000	3,527	2,626	2,142	2,188	11,482

93	4,312	3,032	2,000	3,501	4,179	17,024	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	2,644	4,168	4,032	1,000	12,844	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115
94	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	2,644	4,168	4,032	2,610	14,454	2,633	3,527	1,000	3,502	3,645	14,305
95	1,891	4,271	3,360	3,501	4,179	17,202	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	1,000	2,615	4,032	2,610	12,877	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115
96	2,947	4,271	2,000	3,501	4,179	16,898	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	2,615	2,504	1,000	9,739	1,000	2,103	2,626	3,502	3,645	12,875
97	2,947	3,032	3,360	3,501	2,628	15,469	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	1,000	2,615	1,000	2,610	9,845	1,000	2,103	1,000	2,142	3,645	9,890
98	4,312	4,271	3,360	1,000	4,179	17,122	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	1,000	2,615	2,504	2,610	9,729	1,000	2,103	2,626	2,142	3,645	11,516
99	4,312	4,271	1,000	2,096	2,628	14,307	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	1,000	2,142	2,188	11,489
100	2,947	2,063	3,360	3,501	4,179	16,051	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	1,000	2,103	1,000	2,142	3,645	9,890
101	2,947	3,032	2,000	2,096	4,179	14,254	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	1,000	2,615	2,504	1,000	9,739	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
102	4,312	4,271	1,000	3,501	4,179	17,263	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	4,168	4,032	1,000	14,464	2,633	2,103	1,000	2,142	2,188	10,066
103	1,891	4,271	3,360	2,096	2,628	14,246	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	2,644	4,168	1,000	2,610	11,422	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
104	2,947	3,032	3,360	1,000	4,179	14,519	2,471	4,300	1,000	7,771	2,620	2,644	2,615	2,504	2,610	12,993	1,000	2,103	1,000	2,142	3,645	9,890

105	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	1,000	4,168	4,032	1,000	11,200	1,000	2,103	1,000	3,502	2,188	9,793
106	4,312	4,271	3,360	1,000	2,628	15,571	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	2,615	2,504	2,610	12,993	2,633	3,527	1,000	2,142	2,188	11,489
107	4,312	2,063	2,000	2,096	4,179	14,650	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	1,000	2,615	2,504	2,610	9,729	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
108	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	2,644	2,615	2,504	2,610	12,993	2,633	3,527	2,626	2,142	3,645	14,571
109	4,312	4,271	3,360	2,096	2,628	16,667	1,000	4,300	3,719	9,020	1,000	1,000	2,615	4,032	2,610	11,257	1,000	2,103	2,626	3,502	3,645	12,875
110	2,947	3,032	1,000	1,000	4,179	12,158	2,471	2,757	2,246	7,473	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
111	4,312	2,063	2,000	3,501	4,179	16,055	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	2,103	1,000	3,502	3,645	12,882
112	4,312	2,063	3,360	3,501	2,628	15,865	2,471	4,300	2,246	9,017	2,620	2,644	2,615	2,504	2,610	12,993	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
113	1,891	3,032	3,360	3,501	4,179	15,964	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	1,000	2,615	4,032	2,610	11,257	2,633	2,103	2,626	2,142	3,645	13,148
114	4,312	3,032	3,360	3,501	4,179	18,384	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
115	2,947	3,032	1,000	3,501	2,628	13,109	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	1,000	2,615	2,504	2,610	11,349	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
116	2,947	4,271	3,360	3,501	2,628	16,708	1,000	4,300	3,719	9,020	1,000	1,000	2,615	2,504	2,610	9,729	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115

117	2,947	4,271	1,000	2,096	4,179	14,493	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	2,615	2,504	1,000	11,383	1,000	2,103	2,626	3,502	3,645	12,875
118	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	2,471	2,757	3,719	8,947	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	1,000	2,103	1,000	3,502	3,645	11,250
119	1,891	4,271	3,360	3,501	1,000	14,024	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
120	2,947	4,271	1,000	3,501	2,628	14,347	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	3,527	2,626	2,142	2,188	13,115
121	1,891	3,032	3,360	3,501	4,179	15,964	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	1,000	2,615	4,032	2,610	11,257	1,000	2,103	2,626	3,502	3,645	12,875
122	2,947	2,063	2,000	3,501	4,179	14,691	4,050	4,300	2,246	10,597	2,620	2,644	2,615	4,032	1,000	12,911	2,633	3,527	2,626	3,502	2,188	14,475
123	2,947	3,032	2,000	3,501	2,628	14,108	2,471	2,757	3,719	8,947	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	1,000	3,527	2,626	2,142	2,188	11,482
124	4,312	3,032	1,000	3,501	4,179	16,024	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	2,615	2,504	1,000	11,383	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
125	2,947	4,271	2,000	1,000	4,179	14,397	2,471	2,757	3,719	8,947	1,000	1,000	4,168	4,032	1,000	11,200	1,000	2,103	2,626	3,502	2,188	11,419
126	2,947	2,063	3,360	2,096	2,628	13,095	4,050	4,300	3,719	12,070	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	2,633	2,103	1,000	3,502	3,645	12,882
127	4,312	4,271	2,000	2,096	2,628	15,307	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	1,000	3,527	2,626	3,502	2,188	12,842
128	2,947	2,063	2,000	3,501	4,179	14,691	4,050	2,757	3,719	10,527	1,000	1,000	2,615	4,032	1,000	9,647	1,000	3,527	2,626	2,142	3,645	12,939

129	2,947	3,032	1,000	2,096	4,179	13,255	2,471	4,300	3,719	10,490	2,620	2,644	4,168	2,504	1,000	12,936	1,000	3,527	2,626	2,142	2,188	11,482
130	1,891	4,271	2,000	2,096	4,179	14,437	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	1,000	2,615	4,032	1,000	9,647	2,633	3,527	2,626	1,000	3,645	13,430
131	2,947	4,271	2,000	1,000	4,179	14,397	2,471	4,300	3,719	10,490	1,000	1,000	4,168	4,032	2,610	12,810	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
132	2,947	2,063	3,360	2,096	2,628	13,095	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	1,000	2,610	13,042	2,633	3,527	2,626	3,502	3,645	15,931
133	2,947	3,032	1,000	2,096	4,179	13,255	4,050	2,757	2,246	9,053	1,000	2,644	4,168	2,504	1,000	11,316	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
134	4,312	4,271	3,360	2,096	4,179	18,218	4,050	2,757	2,246	9,053	2,620	2,644	2,615	2,504	1,000	11,383	2,633	3,527	1,000	2,142	3,645	12,945
135	4,312	4,271	3,360	1,000	2,628	15,571	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	1,000	1,000	4,032	2,610	11,262	2,633	2,103	1,000	2,142	3,645	11,522
136	2,947	4,271	2,000	1,000	4,179	14,397	4,050	2,757	3,719	10,527	2,620	2,644	4,168	4,032	2,610	16,074	2,633	2,103	1,000	3,502	3,645	12,882
137	2,947	4,271	3,360	3,501	4,179	18,259	2,471	4,300	2,246	9,017	1,000	1,000	2,615	4,032	2,610	11,257	1,000	3,527	2,626	3,502	3,645	14,299
138	2,947	4,271	1,000	2,096	4,179	14,493	4,050	4,300	3,719	12,070	2,620	2,644	4,168	2,504	2,610	14,546	2,633	3,527	1,000	2,142	3,645	12,945

Lampiran 3. Distribusi Statistik Data RespondenKecerdasan Emosional (X_1)**x1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	1,4	1,4	1,4
3	11	8,0	8,0	9,4
4	54	39,1	39,1	48,6
5	71	51,4	51,4	100,0
Total	138	100,0	100,0	

x1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	2,2	2,2	2,2
3	22	15,9	15,9	18,1
4	51	37,0	37,0	55,1
5	62	44,9	44,9	100,0
Total	138	100,0	100,0	

x1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	9,4	9,4	9,4
4	36	26,1	26,1	35,5

5	89	64,5	64,5	100,0
Total	138	100,0	100,0	

x1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	10	7,2	7,2	7,2
4	41	29,7	29,7	37,0
5	87	63,0	63,0	100,0
Total	138	100,0	100,0	

x1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	1,4	1,4	1,4
4	53	38,4	38,4	39,9
5	83	60,1	60,1	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Komitmen Organisasional (X₂)

x2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	1,4	1,4	1,4
4	41	29,7	29,7	31,2

	5	95	68,8	68,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1,4	1,4	1,4
	4	64	46,4	46,4	47,8
	5	72	52,2	52,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	4,3	4,3	4,3
	4	45	32,6	32,6	37,0
	5	87	63,0	63,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Z)

z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	51	37,0	37,0	37,0
	5	87	63,0	63,0	100,0

Total	138	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	44	31,9	31,9	31,9
	5	94	68,1	68,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1,4	1,4	1,4
	4	52	37,7	37,7	39,1
	5	84	60,9	60,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	2,2	2,2	2,2
	4	52	37,7	37,7	39,9
	5	83	60,1	60,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

z5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	55	39,9	39,9	39,9
	5	83	60,1	60,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Kinerja Karyawan (Y)

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	47	34,1	34,1	34,1
	5	91	65,9	65,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	6,5	6,5	6,5
	4	40	29,0	29,0	35,5
	5	89	64,5	64,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	49	35,5	35,5	35,5
	5	89	64,5	64,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	9,4	9,4	9,4
	4	49	35,5	35,5	44,9
	5	76	55,1	55,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	5,1	5,1	5,1
	4	43	31,2	31,2	36,2
	5	88	63,8	63,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Kecerdasan Emosional (X_1)

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	K.E
x1.1	Pearson Correlation	1	,039	,058	,062	-,001	,482**
	Sig. (2-tailed)		,648	,500	,471	,988	,000
	N	138	138	138	138	138	138
x1.2	Pearson Correlation	,039	1	,049	-,091	,032	,443**
	Sig. (2-tailed)	,648		,566	,286	,706	,000
	N	138	138	138	138	138	138
x1.3	Pearson Correlation	,058	,049	1	,183*	,006	,516**
	Sig. (2-tailed)	,500	,566		,031	,943	,000
	N	138	138	138	138	138	138
x1.4	Pearson Correlation	,062	-,091	,183*	1	,209*	,538**
	Sig. (2-tailed)	,471	,286	,031		,014	,000
	N	138	138	138	138	138	138
x1.5	Pearson Correlation	-,001	,032	,006	,209*	1	,489**
	Sig. (2-tailed)	,988	,706	,943	,014		,000
	N	138	138	138	138	138	138
K.E	Pearson Correlation	,482**	,443**	,516**	,538**	,489**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Komitmen Organisasional (X_2)

		Correlations			
		x2.1	x2.2	x2.3	K.O
x2.1	Pearson Correlation	1	-,084	-,089	,491**
	Sig. (2-tailed)		,329	,299	,000
	N	138	138	138	138
x2.2	Pearson Correlation	-,084	1	-,026	,565**

	Sig. (2-tailed)	,329		,762	,000
	N	138	138	138	138
x2.3	Pearson Correlation	-,089	-,026	1	,557**
	Sig. (2-tailed)	,299	,762		,000
	N	138	138	138	138
K.O	Pearson Correlation	,491**	,565**	,557**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Z)

Correlations

		z1	z2	z3	z4	z5	OCB
z1	Pearson Correlation	1	,217*	-,050	-,096	,051	,468**
	Sig. (2-tailed)		,011	,563	,261	,550	,000
	N	138	138	138	138	138	138
z2	Pearson Correlation	,217*	1	,184*	-,072	-,112	,504**
	Sig. (2-tailed)	,011		,031	,398	,190	,000
	N	138	138	138	138	138	138
z3	Pearson Correlation	-,050	,184*	1	,090	-,010	,526**
	Sig. (2-tailed)	,563	,031		,293	,908	,000
	N	138	138	138	138	138	138
z4	Pearson Correlation	-,096	-,072	,090	1	,053	,431**
	Sig. (2-tailed)	,261	,398	,293		,540	,000
	N	138	138	138	138	138	138
z5	Pearson Correlation	,051	-,112	-,010	,053	1	,418**
	Sig. (2-tailed)	,550	,190	,908	,540		,000
	N	138	138	138	138	138	138
OCB	Pearson Correlation	,468**	,504**	,526**	,431**	,418**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kinerja Karyawan (Y)

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	K.K
y.1	Pearson Correlation	1	,007	-,182 [*]	-,036	-,113	,257 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,936	,033	,676	,186	,002
	N	138	138	138	138	138	138
y.2	Pearson Correlation	,007	1	,222 ^{**}	,307 ^{**}	-,009	,625 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,936		,009	,000	,913	,000
	N	138	138	138	138	138	138
y.3	Pearson Correlation	-,182 [*]	,222 ^{**}	1	,084	-,063	,419 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,033	,009		,330	,464	,000
	N	138	138	138	138	138	138
y.4	Pearson Correlation	-,036	,307 ^{**}	,084	1	,292 ^{**}	,690 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,676	,000	,330		,001	,000
	N	138	138	138	138	138	138
y.5	Pearson Correlation	-,113	-,009	-,063	,292 ^{**}	1	,461 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,186	,913	,464	,001		,000
	N	138	138	138	138	138	138
K.K	Pearson Correlation	,257 ^{**}	,625 ^{**}	,419 ^{**}	,690 ^{**}	,461 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

Kecerdasan Emosional (X_1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	6

Komitmen Organisasional (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,616	4

*Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Z)***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	6

Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,655	6

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas Data

		K.E	K.O	OCB	K.K
N		138	138	138	138
Normal Parameters ^a	Mean	18.88	13.64	29.00	18.42
	Std. Deviation	1.023	.962	1.173	1.146
Most Extreme Differences	Absolute	.214	.253	.258	.207
	Positive	.138	.171	.197	.129
	Negative	-.214	-.253	-.258	-.207
Kolmogorov-Smirnov Z		1.228	1.455	1.480	1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098	.057	.055	.118

Lampiran 6. Analisis Jalur (Path Analysis)

Model 1 (X – Z)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	K.O, K.E ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,322 ^a	,104	,090	1,780

a. Predictors: (Constant), K.O, K.E

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49,471	2	24,736	7,809	,001 ^b
	Residual	427,604	135	3,167		
	Total	477,075	137			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), K.O, K.E

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,159	1,506		4,755	,000
	K.E	,209	,075	,234	2,783	,006
	K.O	,246	,120	,172	2,054	,042

a. Dependent Variable: OCB

Model 2 (X – Z – Y)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	OCB, K.O, K.E ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: K.K

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,446 ^a	,199	,181	1,819

a. Predictors: (Constant), OCB, K.O, K.E

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110,211	3	36,737	11,101	,000 ^b
	Residual	443,460	134	3,309		
	Total	553,671	137			

a. Dependent Variable: K.K

b. Predictors: (Constant), OCB, K.O, K.E

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3,361		
	K.E	,216	,079	,224	2,739	,007
	K.O	,358	,124	,233	2,885	,005
	OCB	,185	,088	,172	2,105	,037

a. Dependent Variable: K.K

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Model 1 (X – Z)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,159	1,506		4,755	,000		
	K.E	,209	,075	,234	2,783	,006	,942	1,061
	K.O	,246	,120	,172	2,054	,042	,942	1,061

a. Dependent Variable: OCB

Model 2 (X – Z – Y)

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,361	1,663		2,021	,045		
	K.E	,216	,079	,224	2,739	,007	,891	1,122
	K.O	,358	,124	,233	2,885	,005	,914	1,095
	OCB	,185	,088	,172	2,105	,037	,896	1,116

a. Dependent Variable: K.K

b. Uji Heteroskedastisitas

Model 1 (X – Z)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,243	,909		2,467	,015
	K.E	-,080	,045	-,156	-1,774	,078
	K.O	,044	,072	,054	,612	,542

a. Dependent Variable: RES2

Model 2 (X- Z – Y)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,879	1,066		3,639	,000
	K.E	-,031	,051	-,056	-,622	,535
	K.O	-,086	,080	-,095	-1,080	,282
	OCB	-,088	,056	-,139	-1,553	,123

a. Dependent Variable: RES3

Lampiran 8. r tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781

136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643