



**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSI DAN KARAKTERISTIK
INDIVIDU TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

oleh

YOHANA DESY CHRISTIANI
NIM : 060810201263

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2010**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : YOHANA DESY CHRISTIANI
NIM : 060810201263
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : MSDM
Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSI DAN
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
CABANG JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 26 Mei 2010

Yang Menyatakan,

YOHANA DESY C

NIM. 060810201263

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Karakteristik Individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Semangat Kerja pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Yohana Desy Christiani

NIM : 060810201263

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Agus Priyono, MM

NIP. 196010161987021001

Wiji Utami, SE, M.Si

NIP. 197401202000122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si

NIP. 196107291986032001

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSI DAN KARAKTERISTIK
INDIVIDU TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Yohana Desy Christiani

NIM : 060810201263

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

31 Mei 2010

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Siti Aliyati, SE, M.Si
NIP. 19720909 199003 2 001 :

Sekretaris : Wiji Utami, SE, M.Si
NIP. 19740120 200012 2 001 :

Anggota : Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 19601016 198702 1 001 :

Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

TANDA PERSETUJUAN REVISI

Nama : YOHANA DESY C
NIM : 060810201263
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : MSDM
Tanggal Lulus : 31 Mei 2010
Judul : PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSI DAN
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
CABANG JEMBER

Telah direvisi oleh tim penguji :

Ketua

Siti Aliyati, SE, M.Si

NIP. 19720909 199003 2 001

Sekretaris,

Anggota I,

Wiji Utami, SE, M.Si

NIP. 19740120 200012 2 001

Drs. Agus Priyono, MM

NIP. 19601016 198702 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan rendah hati, kupersembahkan karya tulis ini sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasih, hormat dan kasih sayangku kepada :

1. Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kekuatan, pertolongan dan keajaibanNya padaku;
2. Mama Christina dan Papa Suharto yang senantiasa mendoakan dan memberikan cinta kasih untukku dan menjadi semangatku selama ini;
3. Kakakku tercinta Chatarina Aprilia S dan Hari Dwi Putranto terima kasih telah menjadi kakak terbaik buatku.
4. Kakak iparku Edi Fritson dan Diah Fitri yang selalu memberikan doa dan dukungan.
5. A. F. Qursyie, yang selalu setia menemani dan memberikan support;
6. Andra Dhaffino Anugerah Putranto, keponakan tante yang paling disayang;
7. Guru-guru sejak belajar menulis dan membaca sampai Perguruan Tinggi, saya tidak akan pernah lupa atas jasa-jasa kalian, terima kasih;
8. Teman-teman Manajemen Reguler '06 dan Konsetrasi MSDM dan juga para sahabat terbaikku;
9. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
10. Serta berbagai pihak yang telah mendukung saya selama ini yang saya tidak dapat sebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih.

MOTTO

Ketika harimu terasa **berat** maka libatkanlah **Kristus (K)** didalamnya, dan
letakkanlah (K) di tengah kata **berat** itu,
maka semua rasa **berat** akan berubah menjadi
BERKAT
(*Anonims*)

Yang terpenting dari kehidupan bukanlah kemenangan namun bagaimana
bertanding dengan baik.
- Baron Pierre De Coubertin

Ketika satu pintu tertutup, pintu lain terbuka; namun terkadang kita melihat dan
menyesali pintu tertutup tersebut terlalu lama hingga kita tidak melihat pintu lain
yang telah terbuka.
- Alexander Graham Bell

Jenius adalah 1 % inspirasi dan 99 % keringat. Tidak ada yang dapat
menggantikan kerja keras. Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika
kesempatan bertemu dengan kesiapan.
- Thomas A. Edison

YOHANA DESY CHRISTIANI

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Karakteristik Individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Semangat Kerja pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember”, bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menjelaskan pengaruh kecerdasan emosi, karakteristik individu terhadap *organizational citizenship behavior* melalui semangat kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember yang berjumlah 78 orang. Populasi ini juga bertindak sebagai sampel atau metode penelitian populasi (sensus). Metode yang digunakan adalah metode survey dengan jenis penelitian penjelasan atau *explanatory research*. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah teknik analisis jalur (*path analysis*). Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat kecerdasan emosi dan karakteristik individu, variabel intervening adalah semangat kerja dan variabel dependen adalah *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil penelitian dengan uji hipotesis diperoleh informasi bahwa variabel tingkat kecerdasan emosi (X_1) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja (Z) dengan nilai $\beta = -0.036$ dan signifikansi 0.453, variabel karakteristik individu (X_2) secara langsung mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja (Z) dengan nilai $\beta = 0.952$ dan signifikansi 0.000. Variabel tingkat kecerdasan emosi (X_1) secara langsung mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dengan nilai $\beta = 0.849$ dan signifikansi 0.000, variabel karakteristik individu (X_2) secara langsung mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dengan nilai $\beta = 0.109$ dan signifikansi 0.023. Variabel semangat kerja (Z) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dengan nilai $\beta = 0.112$ dan signifikansi 0.014.

Kata Kunci : tingkat kecerdasan emosi, karakteristik individu, *organizational citizenship behavior*, semangat kerja

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Karakteristik Individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Semangat Kerja pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember”. Penulisan dan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Keberhasilan penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari saran, bimbingan serta dukungan moril dan materiil dari berbagai pihak, sehingga untuk ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Agus Priyono, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Jember sekaligus Dosen Pembimbing I dan Ibu Wiji Utami, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan , saran serta pengarahan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini;
4. Papa Suharto dan Mama Dra. Christina Sulistyowati yang telah memotivasiku untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan memberiku bantuan material, terima kasih banyak.
5. Kakakku Chatarina Aprilia S dan Hari Dwi Putranto beserta kakak iparku Edi Fritson dan Diah Fitri, terima kasih atas dukungan, bantuan dan doanya.
6. Keponakanku Andra Dhaffino Anugerah Putranto, yang selalu membuat tante tertawa dengan tingkahmu yang lucu di saat tante suntuk, thanks yah pangeran cilik;
7. A.F Qursyie, yang selama ini tanpa lelah menemaniku dalam suka maupun duka. Makasih supportnya yah;

8. Mas Yuli dan Mbak Linda yang paling oke;
9. Teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2006 dan khususnya konsentrasi MSDM yang telah memberikan dukungan buatku.
10. Teman seperjuangan Mayke W. Hutauruk, Auriel Belinda, Dyah Christine, Marlina A. Sinaga, pasti kangen saat ketawa dan nangis bareng. Love U all..
11. Mb. Dwi Nur Faisah, makasi pinjaman bukunya dan dukungannya, Riska Ayu, Pramesti Kusuma W, makasih supportnya, ayo kita ber-*backpacker*-ria setelah lulus. Mas Danial Dian P, teknisi komputer dan laptopku yang paling andal dan makasi buat pelajaran informal yang banyak diberikan. Serta teman-teman yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih sekali atas dukungan dan bantuannya;
12. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember, tempatku mencari ilmu dan berproses.

Dengan menyadari adanya kekurangan serta jauh dari kesempurnaan skripsi ini, baik dalam penyusunan maupun pembahasan masalah karena keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik di masa yang akan datang.

Besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi pembaca.

Jember, 16 Mei 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN REVISI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosi.....	6
2.1.2 Nilai Kecerdasan Emosional Pada Pekerjaan	7
2.1.3 Karakteristik Individu	8
2.1.4 Semangat Kerja	11
2.1.5 Indikasi Rendahnya Semangat Kerja	12
2.1.6 Penyebab Turunnya Semangat Kerja.....	14
2.1.7 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	14
2.1.8 Dimensi – dimensi Organizational Citizenship Behavior.....	15
2.1.9 Manfaat Organizational Citizenship Behavior dalam Organisasi	17

2.1.10 Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Semangat Kerja	20
2.1.11 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Semangat Kerja.....	20
2.1.12 Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behavior	20
2.1.13 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Organizational Citizenship Behavior	21
2.1.14 Pengaruh Semangat Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior	21
2.2 Kajian Empiris	21
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Identifikasi Operasional Variabel	28
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.7 Skala Pengukuran.....	31
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Uji Normalitas Data	32
3.8.2 Uji Instrumen	32
3.8.3 Analisis Jalur (Path Analysis)	34
3.8.4 Model Trimming	36
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.6 Uji Hipotesis	38
3.8.7 Transformasi data Ordinal menjadi Interval	39
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	42
4.1.2 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember	43

4.1.3	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember	45
4.1.5	Produk dan Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jember	58
4.1.6	Personalia Perusahaan.....	61
4.2	Karakteristik Responden	65
4.3	Analisis Data	68
4.3.1	Uji Normalitas Data	68
4.3.2	Uji Instrumen	69
4.3.3	Analisis Jalur (Path Analysis)	71
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.3.5	Pengujian Hipotesis	76
4.3.6	Model Trimming	80
4.3.7	Perhitungan Jalur	81
4.4	Pembahasan.....	83
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
Daftar Pustaka		90
Lampiran – lampiran		93

DAFTAR TABEL

Judul	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	23
Tabel 4.1 Data Tenaga Kerja Organik	64
Tabel 4.2 Data Tenaga Kerja Kontrak	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	67
Tabel 4.7 Hasil Kolmogorov – Smirnov Test	68
Tabel 4.8 Daftar Nilai df dan r table pada setiap variable	69
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji Validitas	70
Tabel 4.10 Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas	71
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh langsung.....	71
Tabel 4.12 Nilai VIF dan Tolerance dalam Persamaan $Z = x_1Z + x_2Z + 1$	74
Tabel 4.13 Nilai VIF dan Tolerance dalam Persamaan $Y = x_1y + x_2y + zy + 2$	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $Z = x_1Z + x_2Z + 1$	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $Y = x_1y + x_2y + zy + 2$.	76
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pertama	77
Tabel 4.17 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kedua.....	77
Tabel 4.18 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Ketiga.....	78
Tabel 4.19 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Keempat.....	79
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kelima.....	79
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Model Trimming	80

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Koefisien Jalur	35
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember	47
Gambar 4.2 Sistematika jalur / Path Diagram	72
Gambar 4.3 Uji Autokorelasi Persamaan $Z = x_1Z + x_2Z + 1$	75
Gambar 4.4 Uji Autokorelasi Persamaan $Y = x_1y + x_2y + zy + 2$	75
Gambar 4.5 Sistematika Jalur $Z = X_2Z + 1$	81
Gambar 4.6 Model Jalur	81

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2. Data Hasil Kuisisioner Variabel Tingkat Kecerdasan Emosi (X_1)	100
Lampiran 3. Data Hasil Kuisisioner Variabel Karakteristik Individu (X_2).....	102
Lampiran 4. Data Hasil Kuisisioner Variabel Semangat Kerja (Z).....	104
Lampiran 5. Data Hasil Kuisisioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	106
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner	108
Lampiran 7. Hasil Transformasi Skala Ordinal menjadi Skala Interval menggunakan MSI Variabel X_1	110
Lampiran 8. Hasil Transformasi Skala Ordinal menjadi Skala Interval menggunakan MSI Variabel X_2	112
Lampiran 9. Hasil Transformasi Skala Ordinal menjadi Skala Interval menggunakan MSI Variabel Z	115
Lampiran 10. Hasil Transformasi Skala Ordinal menjadi Skala Interval menggunakan MSI Variabel Y	117
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas Data	119
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kecerdasan Emosi (X_1).....	120
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Karakteristik Individu (X_2)	121
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Semangat Kerja (Z)	122
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel OCB (Y)	123
Lampiran 16. Hasil Analisis Jalur (Path Analysis).....	124
Lampiran 17. Hasil Uji Multikolinearitas	126
Lampiran 18. Hasil Uji Autokorelasi.....	130
Lampiran 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	134

Lampiran 20. Trimming teori.....	138
Lampiran 21. Surat Ijin Penelitian	139
Lampiran 22. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	140