



**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**

oleh

**YOHANA DESY CHRISTIANI**  
**NIM : 060810201263**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2010**



**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**

oleh

**YOHANA DESY CHRISTIANI**

**NIM : 060810201263**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2010**



**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 Yulisetiarni, 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

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN REVISI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
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
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
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
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
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
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>87</b>
5.1	Kesimpulan .....	87
5.2	Saran.....	88
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>90</b>
<b>Lampiran – lampiran .....</b>		<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
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 $Z = \beta_{x_1z} + \beta_{x_2z} + \varepsilon_1$ .....	74
Tabel 4.13 Nilai VIF dan Tolerance dalam Persamaan $Y = \beta_{x_1y} + \beta_{x_2y} + \beta_{zy} + \varepsilon_2$ .....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $Z = \beta_{x_1z} + \beta_{x_2z} + \varepsilon_1$ .....	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $Y = \beta_{x_1y} + \beta_{x_2y} + \beta_{zy} + \varepsilon_2$ .	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

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
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 $Z = \beta_{x_1}z + \beta_{x_2}z + \varepsilon_1$ .....	75
Gambar 4.4 Uji Autokorelasi Persamaan $Y = \beta_{x_1}y + \beta_{x_2}y + \beta_{zy} + \varepsilon_2$ .....	75
Gambar 4.5 Sistematika Jalur $Z = \beta_{X_2}Z + \varepsilon_1$ .....	81
Gambar 4.6 Model Jalur .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
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

## DAFTAR ISI

<b>Judul</b>	<b>halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	
HALAMAN PERSETUJUAN .....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	
MOTTO.....	
ABSTRAKSI.....	
KATA PENGANTAR .....	
DAFTAR ISI .....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR .....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
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
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
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
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
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 .....	71
4.3.5 Pengujian Hipotesis .....	76
4.3.6 Model Trimming .....	80
4.3.7 Perhitungan Jalur .....	81
4.4 Pembahasan .....	83
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran.....	88
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran – lampiran.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

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.....	74
Tabel 4.13	Nilai VIF dan Tolerance dalam Persamaan Y .....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Z .....	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Y .....	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

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 $Z = \beta_{x_1z} + \beta_{x_2z} + \epsilon_1$ .....	75
Gambar 4.4 Uji Autokorelasi Persamaan $Y = \beta_{x_1y} + \beta_{x_2y} + \beta_{zy} + \epsilon_2$ .....	75
Gambar 4.5 Sistematika Jalur $Z = \beta_{X_2Z} + \epsilon_1$ .....	81
Gambar 4.6 Model Jalur.....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
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. Z Score .....	110
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas Data .....	112
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kecerdasan Emosi ( $X_1$ ).....	113
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Karakteristik Individu ( $X_2$ ) .....	114
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Semangat Kerja ( $Z$ ).....	115
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel OCB ( $Y$ ) .....	116
Lampiran 13. Hasil Analisis Jalur (Path Analysis).....	117
Lampiran 14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	121
Lampiran 15. Hasil Uji Autokorelasi.....	125
Lampiran 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	129
Lampiran 17. Trimming teori .....	133