



**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
PADA YAYASAN AL-FURQAN JEMBER**

*The Analysis Of The Influence Of Organizational Culture, Job Satisfaction, and  
Emotional Quotion to Employees' Performance Through Organizational  
Citizenship Behavior (OCB) In Al-Furqan Foundation, Jember*

**TESIS**

**Oleh :**

**Denok Mugi Hidayanti**

**NIM 120820101038**

**JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
PADA YAYASAN AL-FURQAN JEMBER**

*The Analysis Of The Influence Of Organizational Culture, Job Satisfaction, and  
Emotional Quotion to Employees' Performance Through Organizational  
Citizenship Behavior (OCB) In Al-Furqan Foundation, Jember*

**TESIS**

**Oleh :**

**Denok Mugi Hidayanti**

**NIM 120820101038**

**JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denok Mugi Hidayanti

NIM : 120820101038

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB ) pada Yayasan Al Furqan Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juni 2014

Yang Menyatakan

Denok Mugi Hidayanti

NIM. 120820101038

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA  
DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
PADA YAYASAN AL-FURQAN JEMBER**

*The Analysis Of The Influence Of Organizational Culture, Job Satisfaction,  
and Emotional Quotion to Employees' Performance Through Organizational  
Citizenship Behavior (OCB) In Al-Furqan Foundation, Jember*

Oleh :

**Denok Mugi Hidayanti**

**NIM 120820101038**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si**

**Dosen Pembimbing Anggota : Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D**

**JURUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**

## **LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Judul Tesis : Analisis Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Yayasan Al-Furqan Jember

Nama : Denok Mugi Hidayanti

NIM : 120820101038

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Disetujui : 30 Juni 2014

### **Pembimbing I**

**Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si**  
**NIP 19661020 19900 2 001**

### **Pembimbing II**

**Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D**  
**NIP 19690329 199303 2 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi**

**Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM**  
**NIP 19600413 198603 1 002**

## PENGESAHAN

Tesis berjudul “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Yayasan Al - Furqan Jember “ telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Senin, 30 Juni 2014

tempat : Fakultas Pasca Sarjana Universitas Jember.

Tim Penguji :  
Ketua,

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM  
NIP. 19600413 198603 1 002

Sekretaris,

Anggota I,

Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S. SE.,M.Si  
NIP. 197405022000032001

Dr. Elok Sri Utami, SE, M.Si  
NIP. 196412281990022001

Anggota II,

Anggota III,

Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.Si  
NIP. 196610201990022001

Dewi Prihatini, SE., MM.,Ph.D  
NIP. 196903291993032001

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si  
NIP. 19630614 19900 2 1 001

## PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Ibunda Suwidah dan Ayahanda Moektiono yang tercinta
2. Suami Chindi Soeprantiyo , Bapak dan Ibu mertua yang tercinta
3. Anak-anakku Putra Ridhan Firdaus, Imaninda Furqandari, Faiza Izzati yang tersayang
4. Pembina Yayasan Al-Furqan Jember ( Bp. dr.M.Cholid Baktir, Ibu Dra.Nurfullah), Pengurus ( Bp. Abdurrahman, Bp. Ahmad Hakim,SE) , dan Pengawas ( Ibu Hj. Nafisah ) yang kami hormati

## MOTTO

Barangsiapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat  
(balasannya) dan barangsiapa mengerjakan kejahatan seberat zarrah  
niscaya dia akan melihat (balasannya)  
*(terjemahan QS. Az – Zalzalah [99] ayat 7 – 8)*

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan,  
memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji,  
kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu  
dapat mengambil pelajaran  
*(terjemah QS. An – Nahl [16] ayat 90)*

Tidaklah beriman seseorang sebelum mencintai saudaranya seperti mencintai  
dirinya sendiri  
*(Hadist Riwayat Bukhari Muslim)*



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah menganugerahkan limpahan berkah, rahmat dan petunjuk-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KEPUASAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA YAYASAN AL-FURQAN JEMBER”. Tesis ini dibuat sebagai akhir dari rangkaian pembelajaran sekaligus sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Pascasarjana jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama, Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran ;
2. Dr.Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Prof.Dr. R. Andi Sularso,MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang selalu memberi dorongan dan perhatian dalam penulisan tesis ini ;
3. Hadi Paramu MBA,Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pengajar lainnya yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa ;

Penulis menerima segala saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Penulis juga berharap semoga tesis dapat bermanfaat.

Jember, 24 Juni 2014

Denok Mugi Hidayanti

## **ABSTRACT**

The research is conducted to analyze of the influence of organizational culture, job satisfaction and emotional Quotion to employees' performance through Organizatonal Citizenship Behavior (OCB) as intervening variable. The author took 121 respondents which consisted of teachers and employees in Al-Furqan Foundation, Jember. The result shows that organization culture, job satisfaction and emotional quotion has positive and significant influence againts employees performance through OCB as intervening variable. OCB has a positive and significant influence againts employees' performance. The findings obtained is emotional intelligence has no effect againts directly. but has a positive and significant influence againts performance through OCB. Other findings is that job satisfaction gives the greatest influence againts performance directly or not directly by taking an additional role called OCB. Meanwhile, the analysis technique use in this study is Structural Equation Modelling (SEM).

Keyword : Organizational Culture, Job Satisfaction, Emotional Quotion, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Performance

## RINGKASAN

**Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behaviour pada Yayasan Al-Furqan Jember ;** Denok Mugi Hidayanti, 120820101038 ; 2014 : 135 halaman ; Jurusan Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Jember.

Pendidikan Nasional bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Berdasarkan tujuan pendidikan nasional di atas, maka program pendidikan yang dikembangkan di sekolah baik negeri maupun swasta diharapkan mampu mencetak pribadi yang tidak hanya pandai tetapi yang tak kalah pentingnya adalah siswa memiliki budi pekerti yang baik, trampil dan berakhlak mulia. Hal itu dapat terwujud apabila sumber daya manusia yang terlibat di sekolah baik guru maupun karyawan memiliki kompetensi dan kepribadian yang bermutu. Mengukur mutu dengan cara melihat bagaimana prestasi kerja atau kinerjanya. Kinerja sumber daya manusia merupakan ujung tombak kesuksesan organisasi atau sekolah. Kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain pengaruh dari budaya organisasi, kepuasan kerja maupun kecerdasan emosional. Selain dari ketiga faktor di atas, ada faktor lain yang juga mempengaruhi kinerja sumber daya manusia. yaitu perilaku sukarela yang dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Istilah lainnya disebut perilaku *extra-role* atau perilaku ekstra peran. Secara umum orang bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi sesuai dengan tanggung jawab formalnya (perilaku *intra-role*), maka peran OCB mengambil tanggung jawab yang lebih daripada tugas utamanya. Seseorang dengan perilaku OCB akan berbuat tanpa paksaan tanpa mengharap imbalan atau hadiah. Peran yang dilakukannya atas dasar keikhlasan dan loyalitas untuk kemajuan lembaga. Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan

rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja

Permasalahan yang muncul dan mendasari penelitian ini adalah guru dan karyawan Yayasan Al-Furqan memiliki latar belakang pendidikan dan sosial yang heterogen. Oleh karena itu agar tercapai kinerja dan produktivitas yang optimal maka perlu diketahui tingkat pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui variabel intervening OCB. Penelitian menggunakan metode kuantitatif bersifat konfirmatori dan eksplanatori. Pengambilan sampel berupa kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 121 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai tetapi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan apabila disertai dengan peran OCB. Kepuasan kerja memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja pegawai dengan pengaruh langsung sebesar 44,5% dan pengaruh total sebanyak 54,3 % .

**Kata kunci** : Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional,  
OCB, Kinerja

## SUMMARY

**The Analysis Of The Influence Of Organizational Culture, Job Satisfaction, and Emotional Quotion to Employees' Performance Through Organizational Citizenship Behavior (OCB) In Al-Furqan Foundation, Jember;** Denok Mugi Hidayanti, 120820101038; 2014: 135 pages; Magister Management, Postgraduate, Jember University.

National education functions to develop skill, shape attitude and dignified civilization of nation in order to educate the life of the nation, aims to develop students' potency to be religious and God devoted people, excellent character, healthy, well-knowledge, competent, creative, independent, democratic and responsible.

Educational goal that is presented above is suitable with mission of Jember Al-Furqon Foundation that builds and applys the educations islamically and oriented to faith and piety. The noble ideal above will be achieved if human resourches that are involved either teachers or personnels have qualified competency and personality. Measuring human resourches qualification by knowing how their work achievementand their performance. Human Resourches Performance of an organization is affected by many factors, they are the effect of organization culture, work satisfaction and emotional quotient. Beside those three factors there is another factor that also affects human resourches' performance, that is Organizational Citizenship Behavior (OCB) or in other term is called extra role behavior

Generally, people work based on their duty and function in accordance with formal responsible (intra role behaviour), so the role of OCB takes more responsible that becomes their main duty. Someone with OCB role will do volunterely wihout any force and without wishing any reward or present. The example of this OCB behaviour is helping work partner, protect organization property, appreciate the regulation at the organization, tolerate on th uncomfortable situation at the workplace, give developped suggestion at the workplace, and not wasting time at the work place

The problem occured and become the background of this study is teachers and personnels Al-Furqon Institution that have heterogen background so it must be known the effect of organization culture, work satisfaction and emotional quotient on the performance through OCB. There are 121 samples that was taken from respondents.. The technique of sampling is non probability sampling and purposive sampling and it is processed using analysis means Structural Equation Modelling (SEM) and program AMOS 16,0..

The result can be interpreted on the line coefficient by the evaluation result for organization culture, work satisfaction and emotional quotient positively and significantly on OCB. While organization culture and work satisfaction affect positively and significantly on the performance (H1 and H3 accepted). The effect of emotional quotient on the performance is not significant. Therefore hypothesis that state emotional quotient affect significantly on the performance is not proved or H5 is refused.

In the study of the relationship among variables seen that directly affect of variable organization culture, work satisfaction and emotional quotient on the OCB have positive direction, with variable work satisfaction has biggest direct effect on the OCB. In the evaluation of direct effect of organization culture, work satisfaction and emotional quotient also have direct affect on the performance positively and variable work satisfaction also has biggest direct effect on the employees' performance Al-Furqan Foundation, Jember.

Indirect relationship happens among exogen latent variable of organization culture, work satisfaction and emotional quotient on the intervening OCB and latent endogen performance. The result of the analysis shows that indirect organization culture on performance through OCB has positive value and significant so H2 accepted. Also job satisfaction and emotional quotient on performance through OCB have positive direction and significant so H4 and accepted or the truth proved. Based on the result analysis it can be concluded that job satisfaction has highest indirect effect on work performance. Besides, it is also concluded that from the evaluation result known that work satisfaction has the highest total effect on the employees' performance in Al-Furqan Foundation, Jember

Keywords : Organizational Culture, Job satisfaction, emotional quotient,  
Performance, Organizational Citizenship Behavior (OCB)

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	vii
HALAMAN PENGESAHAN .....	viii
RINGKASAN .....	ix
SUMMARY .....	xi
PRAKATA .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	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 Kajian Teoritis Sumber Daya Manusia .....	9

2.1.2 Teori Budaya Organisasi.....	10
2.1.3 Teori Kepuasan Kerja .....	14
2.1.4 Teori Kecerdasan Emosional.....	17
2.1.5 Teori Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	18
2.1.6. Kajian Teoritis Kinerja.....	22
2.1.7. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.....	23
2.1.8. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	24
2.1.9. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai.....	24
2.1.10. Pengaruh OCB terhadap Kinerja Pegawai.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
3.4 Jenis dan Sumber data.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	36
3.6 Pengukuran Variabel.....	36
3.7 Variabel Penelitian.....	37
3.8 Identifikasi dan Definisi Operasional.....	37
3.8.1 Budaya Organisasi (X1).....	37
3.8.2 Kepuasan Kerja (X2).....	38
3.8.3 Kecerdasan Emosional (X3).....	39
3.8.4 Organizational Citizenship (OCB) (Z).....	39



3.8.5 Kinerja (Y).....	40
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Uji Validitas.....	42
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.9.3 Uji Instrumen.....	44
3.9.4 Tahapan Pemodelan dengan Analisis Persamaan Struktural .....	45
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	
4.1.1 Gambaran umum Al Furqan.....	51
4.1.2 Sejarah singkat.....	51
4.1.3 Karakteristik responden.....	53
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.1.5 Uji Asumsi SEM .....	58
4.1.6 Analisis SEM .....	59
4.2 Pembahasan .....	67
4.2.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja.....	68
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	69
4.2.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja.....	72
4.2.4 Pengaruh OCB terhadap Kinerja.....	73
4.2.5 Pengaruh Budaya Organisasi melalui OCB terhadap kinerja.....	74
4.2.6 Pengaruh Kepuasan Kerja Melalui OCB terhadap kinerja.....	75
4.2.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional melalui OCB terhadap kinerja.....	78
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	78

DAFTAR PUSTAKA .....	80
----------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	84
2. Rekapitulasi Data Kuesioner.....	89
3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	90
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	100
5. Hasil Analisis SEM .....	107
6. Model Fit Summary .....	135