



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA
KARYAWAN PT. PANIN DUBAI SYARIAH BANK AREA SURABAYA**

*The Effect of Emotional Intelligence And Organizational Commitment On
Employee Performance through Organizational Citizenship Behaviour (OCB)
at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area*

TESIS

Oleh:

VIA LAILATUR RIZKI, S.E.

NIM. 170820101001

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA KARYAWAN PT.
PANIN DUBAI SYARIAH BANK AREA SURABAYA**

*The Effect of Emotional Intelligence And Organizational Commitment On Employee
Performance through Organizational Citizenship Behaviour (OCB) at PT. Panin
Dubai Syariah Bank Surabaya Area*

TESIS

**Diajukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Pada Program
Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Jember**

Oleh :

VIA LAILATUR RIZKI, S.E.

NIM. 170820101001

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si., QIA.

NIP. 19750106 200003 2 001

Dosen Pembimbing Anggota

Dewi Prihatini SE, MM, Ph.D

NIP. 19690329 199303 2 001

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Via Lailatur Rizki, S.E.

NIM : 170820101001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2019

Yang menyatakan,

Via Lailatur Rizki, S.E.
NIM. 170820101001

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Judul Tesis : **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.**

Nama Mahasiswa : Via Lailatur Rizki, S.E.
NIM : 170820101001
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : 13 Juni 2019

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Purnamie Titisari S.E, M.Si. QIA.
NIP. 19750106 200003 2 001

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

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Dr. Hari Sukarno M.M
NIP. 19610530 198802 1 001

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* PADA KARYAWAN PT. PANIN DUBAI
SYARIAH BANK AREA SURABAYA**

*The Effect of Emotional Intelligence And Organizational Commitment On Employee
Performance through Organizational Citizenship Behaviour (OCB) at PT. Panin
Dubai Syariah Bank Surabaya Area*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Via Lailatur Rizki, S.E.**
NIM : **170820101001**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Konsentrasi : **Manajemen Sumber Daya Manusia**

telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal :

13 Juni 2019

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi S-2 Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

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

Anggota I : Drs.. Sudaryanto, MBA, Ph.D. : (.....)
NIP. 196604081991031 001

Anggota II : Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si. : (.....)
NIP. 197309082 000032 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

4 x 6

Dr. Muhammad Miqdad, SE., MM., Ak., CA..
NIP. 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan Tesis ini kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Achmad Busyairi dan Ibu Siti Hanifah yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Untuk saudara-saudara saya, Mas Rahman Hakiki, Adik Yusmaniar dan Adik Haidar yang memberikan dukungan.
3. Suami tercinta Rian Yuniar Rahmad yang selalu menemani dan memberikan motivasi serta dukungan penuh untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Anakku tersayang Voraka Albar Rahmadiviar yang menjadi motivasi dalam penyelesaian tesis ini.
5. Seluruh karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
6. Untuk almamater tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

..But perhaps you hate a thing and it is good for you. And perhaps you love a thing and it is bad for you. Allah knows, while you know not..

(The Quran, 2:216)

..Dunia Ini Penuh Sesak Dengan Orang-Orang Yang Berpandangan Negatif. Mereka Punya Seribu Satu Alasan Kenapa Impianmu Tak Akan Berhasil Tetapi Mereka Juga Siap Bergabung Denganmu Jika Kamu Berhasil. Karena Itu, Tetaplah Yakin Dengan Kemampuanmu Dan Ubahlah Impianmu Menjadi Kenyataan..

(Barbara Grogran-2004)

..Ketakutan tidak ada dimanapun kecuali di dalam pikiran..

(Dale Carnegie-2019)

..Kalula mung saderma, mobak mosik kersaning hyang sukmo..

(Unknow)

RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya ; Via Lailatur Rizki, 170820101001; 2019, 144 halaman; Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Jember

Sumber daya manusia menjadi asset terpenting dalam organisasi karena memiliki peranan tersendiri. Kebutuhan untuk sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat memberikan kontribusi terbaiknya atau memberikan kinerja terbaiknya menjadi kesempatan untuk organisasi dalam mencapai tujuan terlebih pada era milenial sekarang ini. Banyak sumber daya manusia berkualitas yang mampu bersaing atau berkompetisi untuk berada pada posisi yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dan menggunakan metode survey. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya. Jumlah sampel sebesar 60 responden dan diambil dengan menggunakan metode sensus. Metode analisis data yang dipergunakan adalah analisis jalur dengan alat perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya; 2) komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya; 3) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya; 4) komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya, 5) *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya.

Kata Kunci : *Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan dan Organizational Citizenship Behaviour.*

SUMMARY

The Effect of Emotional Intelligence And Commitment Organizational On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behaviour (OCB) At PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area ; Via Lailatur Rizki, 170820101001; 144 pages; The Program Study Of Magister Management, University of Jember.

Human resources are the most important assets in the organization because they have their own role. The need for quality human resources and can make their best contribution or provide the best performance is an opportunity for organizations to achieve goals especially in the current millennial era. Many quality human resources are able to compete or compete to be in the desired position. This study aims to determine and analyze the effect of emotional intelligence and organizational commitment on employee performance through Organizational Citizenship Behaviour at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area.

This research is explanatory research and using survey methods. The study population was the whole employee on PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area. The total sample of 60 respondents and taken by using census method.. The data analysis method used is path analysis with SPSS software tools.

The results showed that 1) emotional intelligence have significant effect on Surabaya Organizational Citizenship Behaviour at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area; 2) organizational commitment have significant effect on Surabaya Organizational Citizenship Behaviour at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area; 3) emotional intelligence have significant effect on Surabaya employee performance at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area; 4) organizational commitment have significant effect on Surabaya employee performance at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area;, 5) Organizational Citizenship Behaviour have significant effect on employee performance at PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Area.

Keyword: *Emotional Intelligence, Commitment Organization, Employee Performance.and Organizational Citizenship Behaviour*

PRAKATA

Penulis mengucapkan puji syukur yang luar biasa atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan sehingga dapat terselesaikannya penulisan Tesis ini. Penyusunan Tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-2 (Magister Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.

Sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, SE.,MM.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Hari Sukarno M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Dr. Purnamie Titisari S.E, M.Si. QIA selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan;
4. Dewi Prihatini SE, MM, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan;
5. Dr. Diana Sulianti K.Tobing,S.E.,M.Si, selaku penguji utama yang telah memberikan pengarahan dan saran perbaikan untuk Tesis ini;
6. Drs.. Sudaryanto, MBA, Ph.D. selaku penguji anggota yang telah memberikan pengarahan dan saran perbaikan untuk Tesis ini;
7. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si. selaku penguji anggota yang telah memberikan pengarahan dan saran perbaikan untuk Tesis ini;
8. Segenap Karyawan Akademik Program Pascasarjana, Fakultas Ekonomi, dan Bisnis Universitas Jember;
9. Bapak Frans dan Bapak Krisna Virgiantara selaku pimpinan PT, Panin Dubai Syariah Kantor Cabang Utama HR Muhammad dan Kantor Cabang Pembantu Ngagel yang telah memberikan ijin pada penelitian ini;
10. Bapak Achmad Busyaeri dan Ibu Siti Hanifah selaku kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk penyelesaian tesis ini;
11. Kakak Rahman Hakiki, Adik Yusmaniar dan Adik Haidar yang selalu memberikan semangat;
12. Bapak Slamet Riadi dan Ibu Lilis Andariani selaku mertua selalu memberikan doa dan dukungan untuk penyelesaian tesis ini;
13. Rian Yuniar Rahmad dan Voraka Albar Rahmadiviar untuk kasih, cinta dan dukungannya yang tiada batas;
14. Rekan-rekan MM 2017 *weekend* dan MM konsentrasi Sumber Daya Manusia 2017 kelas Sabtu Minggu atas kerjasamanya selama perkuliahan;
15. Sahabat-sahabatku: Rizki Fatmawati, Anggi Andika Sandi, Lufi Rizki, Azalia Thalita yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi.

16. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.

Penlis memahami dengan segala kemampuan yang dimiliki, maka disadari sepenuhnya Tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga Tesis ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Magister Manajemen pada khususnya.

13 Juni 2019

Penulis



DAFTAR ISI

JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	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 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kecerdasan Emosional	11
2.1.2 Komitmen Organisasional	15
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	18
2.1.4 Kinerja Karyawan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	29
BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi Penelitian	35

3.2.2 Sampel Penelitian	36
3.3 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	37
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	37
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5.2 Skala Pengukuran.....	41
3.6 Metode Analisis Data	42
3.6.1 Uji Instrumen	42
3.6.2 Uji Normalitas Data	43
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	44
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.5 Uji Hipotesis	47
3.6.6 Perhitungan Jalur	48
3.7 Kerangka Pemecah Masalah	50
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya	53
4.1.2 Visi dan misi PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya	53
4.1.3 <i>Values</i> PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya	54
4.1.4 Struktur Organisasi	54
4.1.5 <i>Job Description</i>	56
4.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	63
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.3 Responden Berdasarkan Jabatan	65
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	66
4.2.5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
4.3 Hasil Analisis Data.....	67
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel	67
4.3.2 Uji Instrumen	73

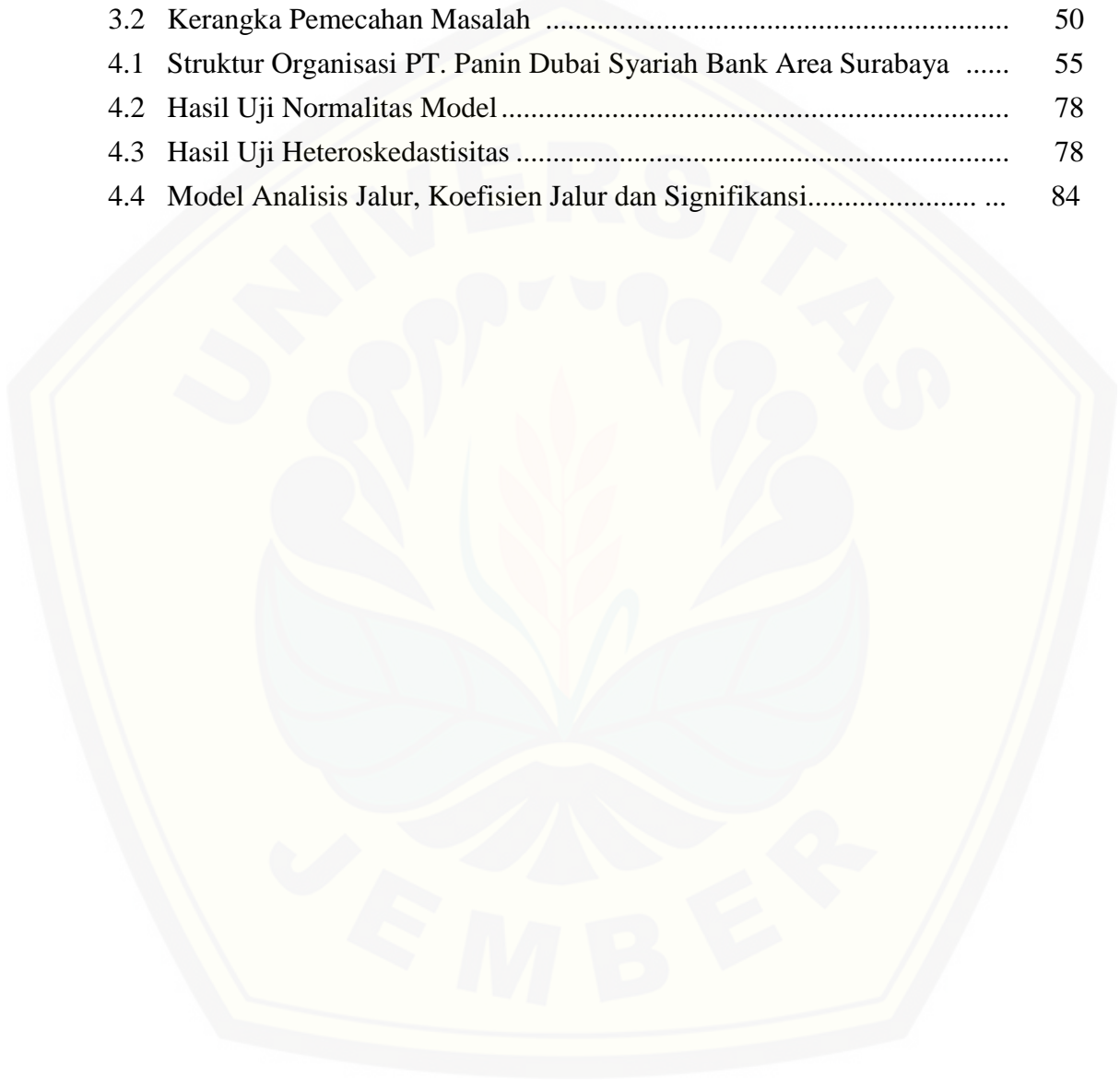
4.3.3 Hasil Analisis Jalur	76
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	80
4.3.6 Perhitungan Jalur.....	83
4.4 Pembahasan.....	86
4.4.1 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB	86
4.4.2 Pengaruh komitmen organisasional terhadap OCB	88
4.4.3 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.....	90
4.4.4 Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.....	91
4.4.5 Pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan.....	92
4.4.6 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui OCB.....	94
4.4.7 Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Melalui OCB	95
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

1.1 Kinerja Utama PT. Panin Dubai Syariah Bank	5
2.1 Penelitian Terdahulu	25
3.1 Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya	36
4.1 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2 Rekapitulasi Berdasarkan Usia	64
4.3 Rekapitulasi Berdasarkan Jabatan.....	65
4.4 Rekapitulasi Berdasarkan Pendidikan.....	66
4.5 Rekapitulasi Berdasarkan Lama Bekerja	67
4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional (X1).....	68
4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Organisasional (X2)	69
4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel OCB (Z).....	71
4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y).....	72
4.10 Rekapitulasi Perhitungan Validitas	74
4.11 Rekapitulasi Perhitungan Reliabilitas	75
4.12 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov Test</i>	75
4.13 Rekapitulasi Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Persamaan 1 (satu)	76
4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Persamaan 2 (dua).....	77
4.15 Rekapitulasi Multikolinearitas	79
4.16 Rekapitulasi Hasil Uji t.....	81

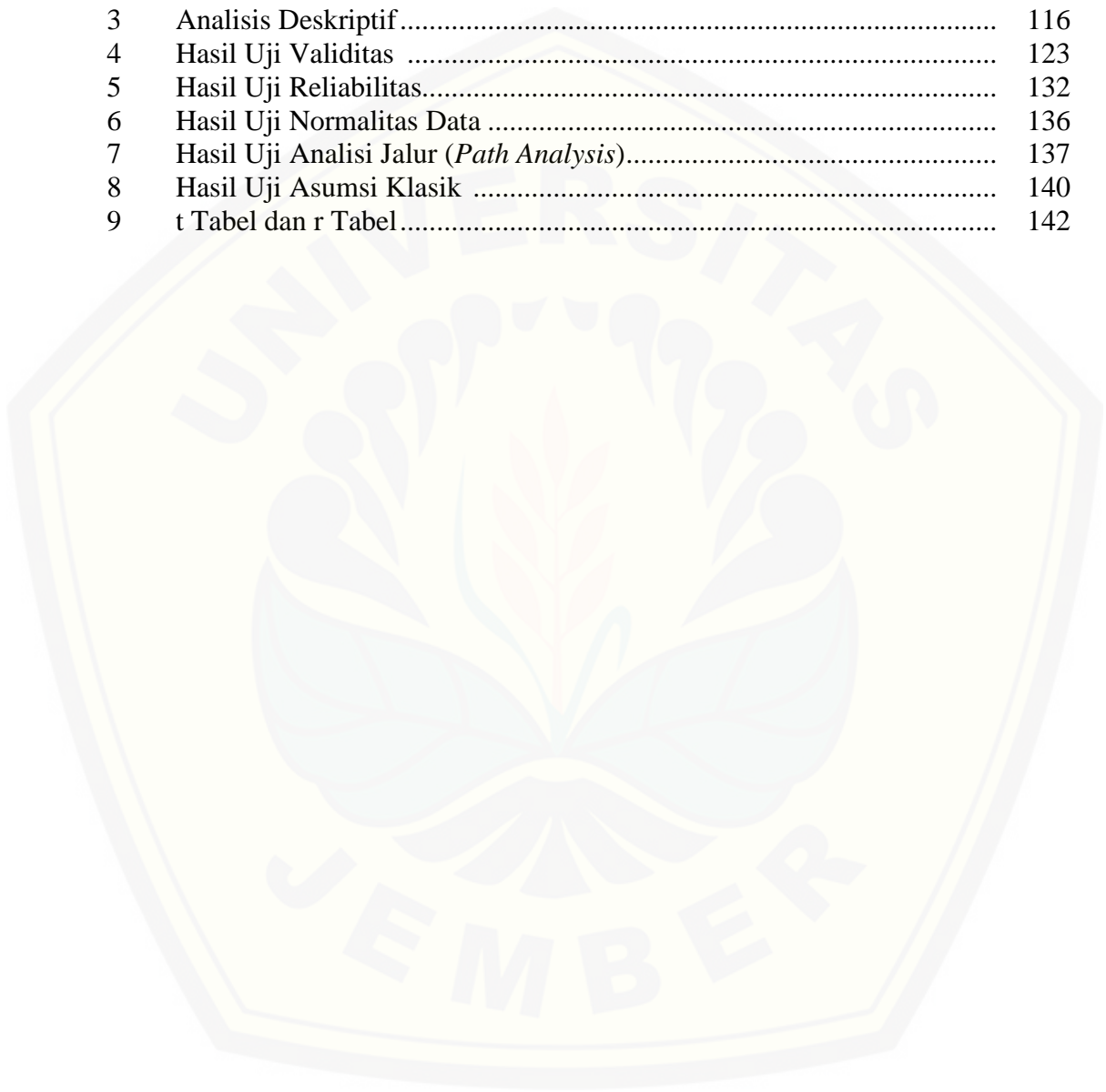
DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual Model Analisis Jalur.....	31
3.1	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	50
4.1	Struktur Organisasi PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya	55
4.2	Hasil Uji Normalitas Model	78
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4.4	Model Analisis Jalur, Koefisien Jalur dan Signifikansi.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner Penelitian	105
2	Data Hasil Kuisisioner	113
3	Analisis Deskriptif	116
4	Hasil Uji Validitas	123
5	Hasil Uji Reliabilitas.....	132
6	Hasil Uji Normalitas Data	136
7	Hasil Uji Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	137
8	Hasil Uji Asumsi Klasik	140
9	t Tabel dan r Tabel.....	142



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan kunci utama suatu organisasi untuk menentukan perkembangan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi aset terpenting dalam organisasi karena memiliki peranan tersendiri. Kebutuhan untuk sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat memberikan kontribusi terbaiknya atau memberikan kinerja terbaiknya menjadi kesempatan untuk organisasi dalam mencapai tujuan terlebih pada era milenial sekarang ini. Banyak sumber daya manusia berkualitas yang mampu bersaing atau berkompetisi untuk berada pada posisi yang diinginkan. Penyesuaian untuk menghadapi sumber daya manusia di era milenial menjadi tantangan tersendiri bagi sebuah organisasi dikarenakan sumber daya manusia pada era milenial ini tidak menunjukkan nilai loyal pada perusahaan akan tetapi mereka mampu berkompetisi untuk sesuatu yang diinginkan. Banyak diantaranya yang terkadang mendahulukan ego dan komunikasi yang tidak baik. Sikap tersebut memberikan dampak buruk bagi organisasi, dan secara langsung memengaruhi kinerja dari karyawan.

Dalam sebuah organisasi diperlukan kemampuan untuk mengendalikan ego atau emosi diri sendiri untuk kelancaran perusahaan, terlebih pada perbankan. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Hasibuan (2005:2) menyatakan bank ialah badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial assets*) serta bermotif profit juga sosial, jadi bukan hanya mencari keuntungan saja. Dalam hal pelayanan dalam perbankan diharuskan setiap karyawan atau sumber daya yang ada di dalamnya dapat mengendalikan ego dan memiliki komitmen terhadap perusahaan dan apa yang akan dilakukan guna untuk kelangsungan bersama dalam mencapai tujuan. Pada penelitian ini terdapat variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang memengaruhi tingkat kinerja dari pegawai. Pengelolaan sumberdaya manusia yang tepat diperlukan dalam

sebuah organisasi guna untuk kemajuan dan ketepatan dalam menjalankan fungsi dan tugas pada suatu pekerjaan.

Pengelolaan sumberdaya manusia akan memunculkan pendekatan-pendekatan emosional terhadap karyawan atau pegawai yang biasa disebut dengan kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2009), Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mempunyai kemampuan dalam mengontrol perasaannya, terkait dalam pekerjaannya serta tuntutan dan tanggung jawabnya dalam organisasi, seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat mengesampingkan urusan pribadi dan mampu bersikap professional. Hal ini juga didukung oleh penelitian Sukmawati dan Gani (2014) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional secara simultan maupun parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Adanya pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap kinerja memberikan dampak dimana seseorang karyawan atau pegawai harus mampu menahan emosi, dan mengendalikan perasaan dalam menghadapi situasi, kondisi atau permasalahan apapun yang terjadi dalam sebuah organisasi. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati dan Solimun (2013), yang mengatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja. Artinya, berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja.

Selain kecerdasan emosional, setiap organisasi mempunyai komitmen organisasional yang harus dipatuhi oleh seluruh pegawai yang ada di dalamnya, dimana komitmen ini akan menentukan integritas dari pegawai sendiri. Beberapa karyawan terkadang merasa stress karena timbul tekanan dari pekerjaan, *deadline* pekerjaan yang harus diselesaikan maupun target yang tinggi. Dalam hal ini komitmen dalam hal bekerja sangat dibutuhkan. Menurut Luthans (1995) komitmen organisasional adalah keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu, sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha

mempertahankan nama organisasi dan keyakinan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi. Karyawan yang memegang teguh komitmen organisasi akan memberikan kinerja terbaiknya, karena karyawan tersebut mengerti akan nilai dari komitmen serta tujuan dari organisasinya. Hal ini juga didukung oleh penelitian Trigunajasa, dkk (2017) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tidak hanya berdampak pada kinerja karyawan, penelitian tersebut juga membuktikan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Namun penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarno dan Liana (2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komitmen organisasional memiliki tahapan-tahapan dimana pada setiap tahapan komitmen tersebut adalah proses dimana masing-masing karyawan mencoba mencapai puncak karir. Dalam sebuah perusahaan tentunya komitmen organisasi yang tinggi akan menjadikan nilai tersendiri bagi individu karyawan dalam berperilaku pada saat bekerja. Robbins dan Judge (2008:40), mendefinisikan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Karyawan yang melakukan kegiatan diluar pekerjaan atau tanggung jawabnya sendiri, atau secara inovatif melakukan pekerjaan diluar perannya dalam organisasi akan tetapi bertindak sesuai prinsip-prinsip organisasi memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap organisasi dimana perilaku yang sering disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dapat meningkatkan kinerja. Penelitian Ticoalu (2013) menyatakan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Penelitian Buentello, *et al* (2008) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) tidak berpengaruh dan berkaitan dengan kinerja karyawan. Artinya penelitian tersebut tidak mendukung hubungan langsung yang dihipotesiskan antara *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang

bekerja sesuai tanggung jawab serta diluar tanggung jawabnya tidak akan memengaruhi kinerja karyawan didalam perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9). Kinerja dari sumber daya yang profesional, mampu bertindak sesuai dengan prinsip atau komitmen organisasional baik didalam maupun diluar perannya memberikan kontribusi baik bagi laju organisasinya. Karyawan yang mempunyai kinerja yang baik akan berdampak positif terhadap perusahaan yang dapat membantu perusahaan atau organisasi untuk mencapai target dan tujuannya sesuai visi dan misi yang dimiliki. Perbankan juga merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa yang juga membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja dan potensi baik untuk membantu mencapai tujuan dari perbankan tersebut.

PT. Panin Dubai Syariah Bank adalah salah satu perbankan syariah di Indonesia. Dimana perbankan syariah ini terbuka bagi semua segmen masyarakat dan melayani seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali, baik muslim maupun non muslim. PT. Panin Dubai Syariah Bank termasuk dalam perbankan syariah dengan logo iB yaitu ikon atau singkatan dari *Islamic Banking* dengan menawarkan produk serta jasa bank yang lebih beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi. PT. Panin Dubai Syariah Bank sebelumnya bernama PT. Panin Syariah Bank dimana Panin Syariah Bank ini adalah bagian dari Panin Bank. Perubahan nama tersebut terjadi dikarenakan 39,50% saham dibeli oleh Dubai Islamic Bank, sehingga Dubai Islamic Bank menjadi salah satu pemegang saham pengendali. Pergantian nama tersebut resmi setelah surat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang permohonan penetapan penggunaan izin usaha bank dengan nama baru keluar. Surat dari Otoritas Jasa Keuangan OJK tentang pergantian nama tersebut tertera pada surat keputusan No. S-111/PB.13/2016 tanggal 29 Juli 2016. Selain itu, perubahan nama juga didasarkan pada salinan keputusan dewan komisioner OJK No. Kep-29/D.03/2016 tanggal 26 Juli 2016.

Terjadinya akuisisi dan perubahan nama tersebut menjadikan PT. Panin Dubai Syariah Bank lebih selektif dan professional dalam memberikan pelayanan untuk mengembangkan strategi bisnis dan memenuhi kebutuhan transaksi syariah seluruh lapisan masyarakat Indonesia, serta mengembangkan dan mengelola sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dengan perubahan nama tersebut, banyak kalangan dari karyawan atau masyarakat masih menyebutnya dengan Panin syariah, maka dari itu karyawan atau sumber daya manusia yang ada didalamnya harus memiliki komitmen untuk lebih mengenalkan dan mengimplementasikan nilai-nilai yang ada guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan kinerja yang baik dari karyawan, oleh karena itu PT. Panin Dubai Syariah Bank berupaya untuk meningkatkan kinerjanya untuk setiap tahunnya. Berikut laporan tahunan PT. Panin Dubai Syariah Bank yang dapat menjelaskan pencapaian kinerja selama tiga tahun terakhir:

Tabel 1.1 Kinerja Utama PT. Panin Dubai Syariah Bank

Tahun	Total Asset (dalam Jutaan Rupiah)	Pembiayaan (dalam Jutaan Rupiah)	Dana Pihak Ketiga (dalam Jutaan Rupiah)	Beban Kerugian Penurunan Nilai (Bersih) (dalam Jutaan Rupiah)	Laba Sebelum Pajak (dalam Jutaan Rupiah)
2015	7.134.235	5.620.680	5.928.345	41.338	75.373
2016	8.757.964	6.263.352	6.899.008	59.643	27.751
2017	8.629.275	6.542.901	7.525.232	1.000.205	(974.803)

Sumber : Laporan tahunan 2017

Berdasarkan tabel 1.1 Kinerja Utama Panin Dubai Syariah Bank tersebut dapat di jelaskan bahwa dari segi total aset mengalami kenaikan di tahun 2016 sebesar 22.76% dari tahun 2015, tetapi mengalami penurunan total aset ditahun 2017 sebesar 1.47%. Sedangkan pembiayaan, dana pihak ketiga dan beban kerugian penurunan nilai setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan yang cukup drastis terjadi di beban kerugian penurunan nilai (bersih) di tahun 2017 dari Rp 59.643 menjadi Rp 1.000.205. Laba Panin Dubai Syariah Bank juga mengalami penurunan di tiga terakhir ini, bahkan ditahun 2017 mengalami

kerugian sebesar Rp 974.803. Laporan kinerja utama PT. Panin Dubai Syariah Bank yang menunjukkan penurunan disini merupakan cerminan dari kinerja karyawannya dikarenakan pada tahun 2016 PT. Panin Dubai Syariah juga mengalami penambahan modal yang seharusnya ditargetkan akan mengalami kemajuan. Akan tetapi kerugian disini dapat dilihat dari upaya dan kinerja karyawannya dalam mencapai target-target yang telah ditetapkan organisasi yang artinya kinerja karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank mengalami penurunan.

Melihat kinerja Panin Dubai Syariah Bank di tiga tahun terakhir tersebut mengakibatkan semua cabang Panin Dubai Syariah Bank di seluruh Indonesia bekerja keras untuk meningkatkan kinerja untuk mencapai target. Sebagai contoh PT. Panin Dubai Syariah Bank pada Area Surabaya yang digunakan sebagai objek penelitian dimana pada area Surabaya terdiri dari Kantor Cabang Utama HR Muhammad Surabaya dan Kantor Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. PT Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya mempunyai kontribusi terhadap pencapaian kinerja Panin Dubai Syariah Bank secara nasional. Kontribusi tersebut dilakukan dengan cara menerapkan beberapa pengembangan sumber daya manusia terhadap karyawannya seperti kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat membantu mencapai target dari PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya. Tingkat kecerdasan emosional dapat mempengaruhi bagaimana seseorang menanggapi masalah atau keadaan yang ada terlebih kasus pada era milenial dimana pengendalian terhadap emosi atau ego harus diperhatikan. Ketika terdapat nasabah komplain, atau terdapat nasabah yang aktif bertanya perihal tentang produk yang ditawarkan oleh perbankan, karyawan Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya secara jelas harus mampu menjelaskan terkait dengan sistem atau produk. Kemampuan dalam mengelola tingkat emosi dalam penanganan nasabah harus ditingkatkan guna untuk menjaga kecepatan dan ketepatan dalam penanganan nasabah. Tidak hanya dalam pelayanan nasabah, penurunan kinerja ini juga terlihat dari banyaknya file tugas atau administrasi yang tertumpuk. Dalam hal pelayanan publik karyawan dituntut untuk kematangan dan ketegaran dalam hal kepribadian. Kurangnya semangat dan kesadaran diri

akan tugasnya mempengaruhi kinerja baik dalam berinteraksi dengan orang lain terkait dengan pelayanan ataupun tanggung jawab atas pekerjaan yang diembannya.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja dari karyawan adalah komitmen organisasional. Terjadinya akuisisi dan penambahan modal menumbuhkan komitmen serius terhadap pengembangan PT. Panin Dubai Syariah Bank. Perubahan nama tidak serta merta membuat Dubai Islamic Bank menambah bisnis baru mempertimbangkan SDM dan struktur organisasi. Adapun nilai komitmen tersebut adalah “I CARE”, yang artinya *Integrity* yaitu jujur, amanah dan beretika, *Collaboration* yakni pro aktif, sinergi dan solusi, *Accountability* adalah terukur, akurat, obyektif dan bertanggung-jawab, *Respect* yaitu rendah hati, empati dan saling menghargai, *Excellence* adalah cepat, tepat dan ramah. Dapat dilihat dari *values* tersebut bahwa PT. Panin Dubai Syariah Bank memiliki komitmen yang sangat tinggi. Kurangnya pemahaman akan *values* dan minimnya kesadaran akan implementasi dari komitmen organisasional dengan tekanan pekerjaan atau target yang tinggi akan memengaruhi kinerja dari karyawan.

Kesadaran perilaku individu dalam organisasi dapat dilihat dari tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab masing-masing karyawan. Dimana banyak dari karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya selalu meninggalkan beberapa file dan memasukkan file tersebut dalam pekerjaan yang tertunda, beberapa pula diantaranya meninggalkan komputer dalam keadaan hidup. Banyaknya file pekerjaan yang tertunda tersebut mengakibatkan lambannya proses dari setiap pekerjaan misalnya seperti ketika ada nasabah yang komplain dan dari pihak karyawan perbankan membutuhkan file nasabah tersebut, karyawan kesulitan dalam mencari file nasabah, dikarenakan banyaknya file yang tertunda dan belum terpenuhi. File tersebut masuk dalam kategori TBO atau *To Be Obtain*, dimana istilah tersebut artinya adalah file yang belum terpenuhi. Jadi file tersebut harus segera dipenuhi guna untuk kelancaran setiap pekerjaan atau transaksi dan terdapat IC (*Internal Control*) yang memantau progres dari file-file yang termasuk dalam TBO tersebut. Kurangnya sikap tanggap dan kepedulian untuk membantu rekan kerja, melakukan pekerjaan ekstra diluar tanggung

jawabnya dalam pekerjaan, dalam arti melebihi batas tanggung jawab pekerjaan guna untuk menyelesaikan pekerjaan bersama. Sikap atau perilaku individu ini sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja seseorang dalam organisasi akan tetapi mendukung berfungsinya organisasi tersebut sesuai dengan definisi *Organization Behaviour Citizenship* (OCB) dimana kepedulian atau perilaku individu terhadap organisasi melebihi perannya dalam organisasi dan memberikan manfaat bagi organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melanjutkan dan mengembangkan penelitian-pebelitian terdahulu. Hasil penelitian ini akan mampu memberikan informasi tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *Organization Behaviour Citizenship* (OCB) dan kinerja karyawan kaitannya dengan variabel yang ada dalam penelitian.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya?
- b. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya?
- c. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya?
- d. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya?
- e. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya?
- f. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya ?

- g. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain : Perusahaan, keilmuan dan peneliti lain.

a. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan sumber informasi kepada bagian Sumber Daya Manusia atau Sumber Daya Insani PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya untuk memaksimalkan perilaku dan kinerja dari karyawannya.

b. Keilmuan

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan konsep teori keilmuan kaitannya dengan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja yang perlu ditelaah lebih lanjut guna menghasilkan konsep baru.

c. Peneliti Lain

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan terutama pada kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja bagi peneliti lain.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan menurut Agus (2005:81) adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai bagi budaya tertentu. Menurut Dusek dalam (Casmini,2007:14) Intelegensi atau kecerdasan dapat didefinisikan melalui dua jalan yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif adalah proses belajar untuk memecahkan masalah yang dapat diukur dengan tes intelegesi, dan secara kualitatif yaitu suatu cara berpikir dalam mebuat konstruk bagaimanamenghubungkan dan mengelola informasi dari luar yang disesuaikan dengan dirinya.

b. Faktor – faktor Kecerdasan

Menurut Holis (2016) terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan yaitu :

- 1) Pembawaan, yaitu ditentukan oleh sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir. Batas kesanggupan kita yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal, pertama-tama ditentukan oleh pembawaan kita.
- 2) Kematangan, yaitu tiap organ dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Organ baik fisik maupun psikis dapat dikatakan matang apabila dapat menjalankan fungsinya masing-masing.
- 3) Pembentukan, ialah segala keadaan diluar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan kecerdasan. Terdapat pembentukan sengaja dan pembentukan tidak sengaja.
- 4) Minat dan pembawaan yang khas, minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan itu. Dalam diri manusia terdapat dorongan atau motif yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar.

5) Kebebasan, berarti bahwa manusia dapat memilih metode-metode tertentu dalam memecahkan masalah-masalah. Manusia memiliki kebebasan memilih metode, dan bebas pula memilih masalah sesuai dengan kebutuhannya.

c. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Goleman, 2009:45). Menurut Luthans (2008), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk sadar diri, mengenali emosi diri sendiri, mendeteksi emosi orang lain, dan mengelola emosi dan informasi, dalam hubungannya dengan orang lain.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengendalikan emosi, memotivasi diri, mampu berfikir dan menenangkan diri serta mampu mengenali keberadaan orang lain serta mampu bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sebagai karyawan.

Menurut Goleman (2009) terdapat 5 aspek kemampuan utama kecerdasan emosional, yaitu:

1) Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Mayer (Goleman, 2009) kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

2) Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengubah kestabilan diri (Goleman, 2009). Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang di timbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3) Memotivasi diri sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

4) Mengenali emosi orang lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman (2009) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5) Membina hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2009). Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit memahami keinginan serta kemauan orang lain. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan membina hubungan ini akan sukses dalam bidang apapun. Orang-orang tersebut berhasil

dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2009).

Aspek-aspek kecerdasan emosi menurut Goleman (2009), meliputi :

- a) Kesadaran diri, mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan untuk diri sendiri memiliki tolak ukur realitas untuk kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b) Pengaturan diri, menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup untuk menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
- c) Motivasi, kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
- d) Empati, merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
- e) Keterampilan social, menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan. Keterampilan ini mempengaruhi dan memimpin dalam bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan menggunakannya untuk berkeja dalam tim.

Menurut Masaong dan Tilomi (2011, 75-76) berpendapat bahwa kecerdasan emosional yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi nilai yang tak terduga. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional:

- (1) Mengatasi stress,
- (2) Mengendalikan dorongan hati (menahan diri),

- (3) Mengelolah suasana hati,
- (4) Dapat memotivasi diri,
- (5) Memiliki kemampuan social,
- (6) Mampu memahami orang lain.

d. Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diartikan kemampuan lebih yang dimiliki oleh seseorang dalam hal menyadari emosi yang sedang terjadi dalam diri sendiri, mengendalikan emosi, memotivasi diri dalam menghadapi emosi, memiliki empati terhadap orang lain serta memiliki kemampuan berhubungan dengan orang lain. Dalam Sukmawati dan Gani (2014), Adapun indikator kecerdasan emosional yaitu :

- 1) *Self Awareness*, ialah kemampuan untuk mengenal emosi atau sadar atas apa yang dirasakan.
- 2) *Self Regulation*, ialah kemampuan mengelola emosi dan dorongan yang ada dalam dirinya.
- 3) *Self Motivation*, ialah kemampuan bertahan dalam menghadapi kegagalan serta memiliki komitmen yang tinggi.
- 4) Empati, ialah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
- 5) *Social Skill*, ialah kemampuan berinteraksi dengan orang lain dan menuntun emosi orang lain.

2.1.2 Komitmen Organisasional

a. Pengertian Komitmen organisasional

Robbins dan Judge (2012:123) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Menurut Luthans (2002: 236), komitmen organisasional merupakan suatu hasrat atau motif yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi; suatu keinginan untuk menunjukkan usaha tingkat tinggi atas nama organisasi; dan keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Menurut Greenberg dan Baron (2003), komitmen organisasional didefinisikan sebagai derajat dimana

karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja .

Berdasarkan pengertian dari para ahli dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah suatu motif dan nilai - nilai organisasi yang diinformasikan dan diterapkan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan mengetahui nilai - nilai yang ada didalam organisasi tempat ia bekerja serta dapat memotivasi karyawan untuk tetap bekerja dan mengabdikan dengan baik.

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komitmen Organisasional

Menurut Angle dan Perry (Temaluru, 2001: 458), komitmen terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni masa kerja seseorang pada organisasi tertentu. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Makin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, semakin memberi ia peluang untuk menerima tugas-tugas yang lebih menantang, otonomi yang lebih besar, keleluasaan bekerja, tingkat imbalan ekstrinsik yang lebih tinggi, dan peluang menduduki jabatan atau posisi yang lebih tinggi.
- 2) Makin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, peluang investasi pribadi (pikiran, tenaga, dan waktu) untuk organisasi semakin besar; dengan demikian, semakin sulit untuk meninggalkan organisasi tersebut.
- 3) Keterlibatan sosial individu dalam dengan organisasi dan masyarakat di lingkungan organisasi tersebut semakin besar, yang memungkinkan memberikan akses yang lebih baik dalam membangun hubungan-hubungan sosial yang bermakna, menyebabkan individu segan untuk meninggalkan organisasi.
- 4) Mobilitas individu berkurang karena lama berada pada suatu organisasi, yang berakibat kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan lain makin kecil.

c. Proses Pembentukan Komitmen organisasional

Komitmen organisasional adalah kemampuan yang kuat dari anggota organisasi untuk mempertahankan nama organisasi, memihak suatu organisasi dan

memiliki keyakinan atas nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi. Menurut Trigunajasa (2017), Ada tiga tahap pembentukan proses pembentukan komitmen organisasional. Tahap-tahap tersebut merupakan serangkaian waktu yang digunakan oleh individu untuk mencapai puncak karier. Tahap-tahap ini adalah:

1) Komitmen awal

Ini terjadi adanya interaksi antara karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan. Interaksi tersebut akan membentuk harapan karyawan tentang pekerjaannya. Harapan tentang pekerjaan ini yang akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap tingkat komitmen terhadap organisasinya.

2) Komitmen selama bekerja

Proses ini dimulai setelah individu bekerja. Selama bekerja karyawan mempertimbangkan mengenai pekerjaan, pengawasan, gaji, kekompakan kerja, serta keadaan organisasi. Hal ini akan menimbulkan perasaan tanggung jawab pada diri karyawan tersebut.

3) Komitmen selama perjalanan karir

Proses terbentuknya komitmen pada tahapan masa pengabdian terjadi selama karyawan meniti karir dalam organisasi. Dalam kurun waktu yang lama tersebut, karyawan telah banyak melakukan berbagai tindakan, seperti investasi, keterlibatan sosial, mobilitas sosial, mobilitas pekerjaan dan pengorbanan-pengorbanan lainnya.

d. Indikator Komitmen Organisasional

Meyer dan Allen (1997 : 11) menyatakan bahwa indikator komitmen organisasional sebagai berikut :

- 1) Komitmen Afektif (*affective commitment*), yaitu komitmen yang berkaitan dengan adanya keinginan untuk memiliki ikatan emosional dengan organisasi.
- 2) Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang timbul karena adanya suatu kesadaran akan biaya-biaya yang harus ditanggung, yaitu kerugian secara finansial maupun non finansial apabila keluar dari organisasi.
- 3) Komitmen normatif (*normative commitment*) yaitu suatu perasaan wajib dari

karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena adanya perasaan hutang budi karyawan pada organisasi.

Indikator komitmen organisasional dari perusahaan adalah “I CARE” dengan penjelasan sebagai berikut :

I = *Integrity* yaitu jujur, amanah dan beretika

C = *Collaboration* yaitu pro aktif, sinergi dan solusi,

A = *Accountability* adalah terukur, akurat, obyektif dan bertanggung-jawab

R = *Respect* yaitu rendah hati, empati dan saling menghargai

E = *Excellence* adalah cepat, tepat dan ramah.

2.1.3 *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Robbins dan Judge (2008:40) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Shweta dan Srirang (2009) menyatakan bahwa OCB di tandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang di lakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. Titisari (2014), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi peran ditempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Kumar *et al* (2009) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektifitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward* organisasi. Kumar *et al* (2009) menyatakan bahwa OCB merupakan :

- 1) Perilaku bebas pekerja yang tidak diharapkan maupun diperlukan, oleh karena itu organisasi tidak dapat memberikan penghargaan atas munculnya perilaku tersebut ataupun memberikan hukuman atas ketiadaan perilaku tersebut.

- 2) Perilaku individu yang memberikan manfaat bagi organisasi akan tetapi tidak secara langsung maupun eksplisit diakui dalam sistem penghargaan formal organisasi.
- 3) Perilaku yang bergantung pada setiap individu untuk memunculkan ataupun menghilangkan perilaku tersebut dalam lingkungan kerja.
- 4) Perilaku yang berdampak pada terciptanya efektifitas dan efisiensi kerja tim dan organisasi, sehingga memberikan kontribusi bagi produktifitas organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk kepedulian karyawan kepada karyawan lain dan lingkungan sekitarnya diluar tanggung jawabnya, sehingga dapat memberikan manfaat dan kontribusi terhadap organisasi dalam bentuk efektivitas dan efisiensi kerja.

b. Faktor – faktor Internal dan Eksternal *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (2006) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di pengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu :

- 1) Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen dan kepribadian, moral karyawan dan motivasi dan lain sebagainya.
- 2) Faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi dan lain sebagainya.

Selain faktor-faktor internal dan eksternal *Organizational Citizenship Behaviour*, terdapat 5 dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* menurut Organ (2008), yaitu :

- a) *Altruism*, adalah suatu bentuk perilaku seorang karyawan dengan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau

pekerjaannya dan keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya. *Bentuk perilaku Altruism* sebagai berikut :

- (1) Menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja atau istirahat,
- (2) Membantu rekan kerja yang pekerjaannya terlalu banyak,
- (3) Membantu rekan kerja lain diluar departemen ketika terjadi permasalahan,
- (4) Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka memerlukan bantuan,
- (5) Meluangkan waktu untuk membantu orang lain yang berkaitan dengan masalah pekerjaan.

b) *Civic virtue*, adalah suatu bentuk perilaku yang ditujukan dengan perilaku turut serta secara penuh dan perhatian lebih pada perusahaan sebagai bentuk dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi, baik secara professional maupun sosial alamiah dimana individu tersebut bekerja. Individu dengan *civic virtue* yang tinggi akan sangat memperhatikan kepentingan organisasi atau perusahaannya. Bentuk perilaku *civic virtue* sebagai berikut :

- (1) Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu citra perusahaan,
- (2) Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting,
- (3) Membantu mengatur kebersamaan dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan.

c) *Conscientiousness*, adalah suatu bentuk perilaku yang melebihi prasyarat minimum dari organisasi atau perusahaan. *Big Five Theory* memaparkan individu yang mempunyai skor tinggi pada ciri *conscientiousness* yang memiliki kontrol diri yang bagus, terorganisir, memprioritaskan tugas, mengikuti norma peraturan dan lain sebagainya. Bentuk perilaku *conscientiousness* sebagai berikut :

- (1) Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja saat jadwal kerja dimulai,
- (2) Tepat waktu setiap hari,
- (3) Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan,
- (4) Datang segera jika dibutuhkan.

d) *Courtesy*, adalah suatu bentuk perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. *Courtesy* dapat digambarkan dengan sebuah bentuk tindakan yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah, sedangkan secara arti *courtesy* dapat diartikan sebagai sikap sopan dan mempertimbangkan orang lain. Bentuk perilaku *courtesy* sebagai berikut :

- (1) Tidak pernah terpancing ketika ada provokasi,
- (2) Menjadikan situasi lebih stabil ketika terjadi selisih paham antar anggota organisasi,
- (3) Membuat langkah-langkah untuk mengurangi berkembangnya suatu masalah.

e) *Sportmanship*, adalah suatu bentuk perilaku dengan kemampuan bertoleransi tanpa mengeluh, lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya. Hal ini mengindikasikan perilaku tidak senang protes meskipun merasa jengkel dan toleransi pada situasi yang kurang menyenangkan ditempat organisasi. Bentuk perilaku *sportmanship* sebagai berikut :

- (1) Menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat,
- (2) Tidak mencari kesalahan dalam organisasi,
- (3) Tidak membesar-besarkan masalah diluar porsinya,

2.1.4 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9). Menurut Bangun (2012:231) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan (*job requirement*) atau persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja (*performance*) menurut Moheriono (2012:96) ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang ataupun sekelompok orang di dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif atau kualitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing guna upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara

legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehoriono, 2010:60).

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang menjadi tanggung jawab dan dibebankan kepada seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi guna untuk mencapai tujuan perusahaan yang didasarkan pada indikator kinerja karyawan.

b. Faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja

Mahmudi (2005:21), terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

- 1) Faktor internal pegawai, merupakan faktor-faktor dari dalam diri pegawai dimana faktor ini adalah faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika berkembang. Faktor-faktor bawaan seperti bakat, sifat pribadi, keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara faktor yang diperoleh, seperti pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja
- 2) Faktor internal lingkungan organisasi, yaitu dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi di tempat ia kerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Faktor internal organisasi meliputi teknologi, sistem kompensasi, iklim kerja, strategis organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen.
- 3) Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu meliputi keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi, misalnya krisis ekonomi, inflasi, dll.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja ialah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Sedarmayanti,

2014:198). Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung atau diukur dan digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan maupun setelah kegiatan selesai. Tanpa indikator kinerja, sulit untuk menilai kinerja berhasil atau tidaknya kebijakan, program, kegiatan dan pada akhirnya kinerja organisasi unit pelaksana.

Terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:67), sebagai berikut:

- 1) Kualitas Kerja, yaitu menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- 2) Kuantitas Kerja, yaitu banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dikerjakan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Tanggung Jawab, yaitu seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja, serta sarana dan prasana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.
- 4) Kerjasama, yaitu kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lainnya secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan, sehingga pekerjaan akan semakin baik.
- 5) Inisiatif, yaitu adanya inisiatif dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan merupakan cara seseorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Sehingga tanpa menunggu perintah dari atasan, karyawan mampu mengatasi masalah dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

Menurut Bernadin (2012: 13), kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 (enam) kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Kriteria-kriteria tersebut yaitu :

- a) Kualitas kerja, yaitu tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

- b) Kuantitas kerja, yaitu jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan siklus aktivitas yang dihasilkan.
- c) Ketepatan waktu, yaitu tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
- d) Efektifitas kerja, yaitu tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.
- e) Kemandirian, yaitu karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.
- f) Komitmen, yaitu memiliki arti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan dari penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan menjadikan hasil penelitian terdahulu sebagai dasar atau gambaran bagi peneliti berikutnya. Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini terangkum dalam Tabel 2.1, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil(Kesimpulan)
1.	Buentello, et al (2008)	<i>Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavior, Total Quality Management, And Performance</i>	<i>Organizational Ciitizenship Behaviour, performance</i>	<i>SEM (Structural Equestion Model).</i>	<i>Organizational Ciitizenship Behaviour tidak berpengaruh terhadap kinerja</i>
2.	Hidayati dan Solimun (2013)	Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)	Kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kepuasan kerja, kinerja	<i>GSCA(Generalized structured component analysis).</i>	Kecerdasan spiritual dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja.
3.	Ticoalu, K.L (2013)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen organisasional Pengaruhnya Terhadap Kinerja</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB), Komitmen organisasional, Kinerja Karyawan</i>	Analisis Regresi Linear Berganda	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen organisasional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan.</i>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel–variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil(Kesimpulan)
4.	Gunu, U dan Oladepo O.R. (2014)	<i>Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment:A Case Study of Dangote Flour Mills Worker</i>	Kecerdasan Emosional, Komitmen organisasional, Kinerja Karyawan, hubungan interpersonal.	Analisis Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan hubungan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
5.	Sukmawati dan Gani N .(2014)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar	Kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan	Analisis Regresi Berganda	Kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
6.	Chelagat,et al. (2015)	<i>Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Employee Performance InBanking Sector, Nairobi County, Kenya</i>	<i>Employee performance, Altruism and Courtesy</i>	Analisis Regresi Berganda	<i>Sportsmanship ,altruism, civic virtue dan courtesymemiliki pengaruh positif dan signifikan terhadapkinerja karyawan.</i>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel– variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
7.	Sunarno dan Liana, L. (2015)	Pengaruh Komitmen organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Dimediasi Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Guru Sma Kesatrian Dalam Yayasan Pendidikan Kesatrian	komitmen organisasional, budaya organisasi, kepuasan kerja, kinerja guru.	Analisis Jalur	Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja guru, sedangkan komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja guru.
8.	Narayanan Kanimozhi (2016)	<i>The effect of emotional intelligence on organizational citizenship Behaviour</i>	Kecerdasan emosional, <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB), Kepuasan kerja, kinerja	Analisis Regresi	Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB),
9.	Ranti Sapitri (2016)	Pengaruh Komitmen organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru	Komitmen organisasional, Kinerja	Analisis Regresi Linier Sederhana	Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10.	Suwandewi dan Dewi, (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi, <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional dan dukungan organisasional berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
11.	Aledeinat Mazin dan Alrfou Hana (2017)	<i>Effect of Organizational Support and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior(OCB)</i>	Dukungan organisasi, Komitmen organisasional, <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB),	Analisis Regresi	Dukungan organisasi dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behaviour</i> (OCB)
12.	AZ,Hafiz (2017)	<i>Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore</i>	<i>Kinerja Karyawan, Komitmen organisasional</i>	Korelasi dan Analisis Regresi	AZ,Hafiz (2017) Komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
13.	Putri, Y,D, dan Utami, N,H. (2017)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB),Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue,Kinerja</i>	Analisis Regresi	Secara simultan dan parsial <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
14.	Trigunajasa, Dkk. (2017)	Pengaruh Tipe Kepribadian Komitmen organisasional Motivasi Terhadap Organization Citizenship Behavior	Tipe Kepribadian, Komitmen organisasional, Motivasi, <i>Organizational Citizenship Behavior, Kinerja</i>	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Tipe kepribadian, komitmen organisasional, motivasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh terhadap kinerja.

Sumber : Data Diolah (2019)

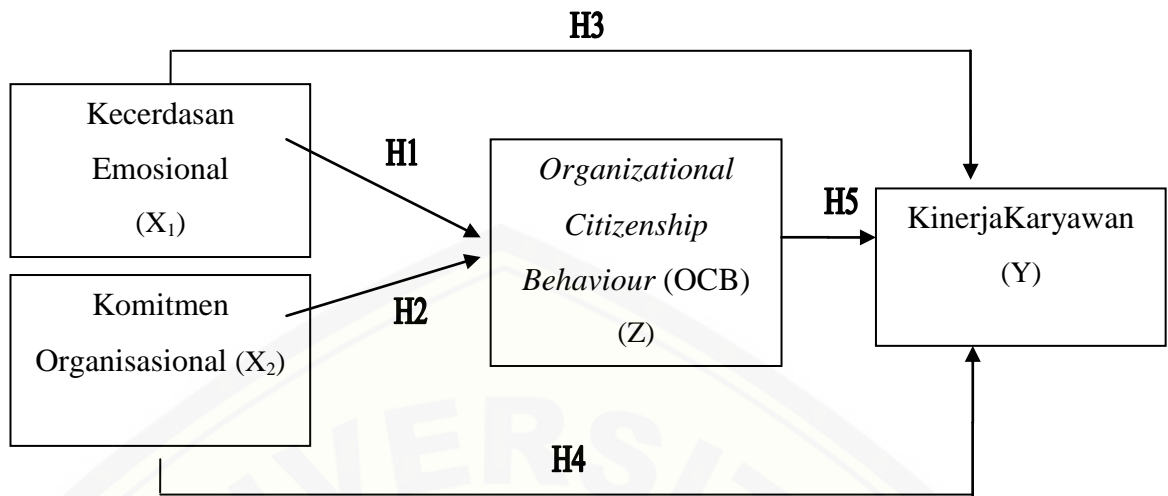
Berdasarkan Tabel 2.1 penelitian terdahulu, terdapat persamaan dalam penelitian ini yaitu adanya kesamaan variabel, baik variabel bebas, intervening dan terikat, adanya persamaan dalam pengambilan sampel dan teknik analisis data. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan kecerdasan emosional dan komitmen organisasional, variabel intervening menggunakan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sedangkan variabel terikat menggunakan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu juga terletak pada variabel penelitian dimana pada penelitian Hidayati dan Solimun (2013) terdapat variabel kecerdasan spiritual, penelitian Sukmawati dan Gani (2014) terdapat variabel kepuasan kerja, Sunarno dan Liana (2015) budaya organisasi, penelitian Aledeinat dan Alrfon (2017) dukungan organisasi, Trigunajasa (2017) tipe kepribadian. Pada penelitian ini alat analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) sedangkan pada penelitian terdahulu terdapat perbedaan alat analisis dan objek penelitian yang digunakan.

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini mempunyai kerangka konsep yang berdasarkan dari teori - teori, fenomena yang terjadi pada PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya serta peneliti terdahulu. Dari segi teori dan fenomena yang ada pada PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dapat diketahui dari tiga variabel bebas yang digunakan dalam penelitian yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat membantu mencapai target. Tingkat kecerdasan emosional mempengaruhi karyawan supaya dapat mengontrol emosinya saat ada nasabah yang komplain dan bertanya perihal produk yang ditawarkan oleh PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya. Dalam hal ini karyawan harus mampu menjelaskan kepada nasabah terkait dengan sistem dan produk secara jelas dan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh nasabah. Faktor lainnya yaitu komitmen organisasional dimana PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya mempunyai nilai komitmen yaitu I CARE. Karyawan harus mampu bekerja sesuai dengan komitmen yang ada seperti harus jujur, pro aktif, terukur, rendah hati dan

cepat, apabila komitmen PT. PaninDubai Syariah Bank area Surabaya sudah melekat didalam diri karyawan maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri dan dapat membantu untuk mencapai target.Selain karyawan harus dapat berkomitmen, mereka juga harus mempunyai kesadaran untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan tidak menunda pekerjaan tersebut. Oleh karena itu didalam diri karyawan juga harus diterapkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang merupakan sikap tanggap dan kepedulian terhadap orientasi tugas baik individu maupun secara tim. Membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja diluar pekerjaannya. Perilaku yang demikian tidak menjadi kewajiban kerja seseorang tetapi mendukung berfungsinya serta memberikan manfaat untuk PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung atau tidak langsung dari kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya. Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu tentang variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya dengan menggunakan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai variabel intervening, maka kerangka konseptual pada penelitian ini menunjukkan hubungan antara kecerdasan emosional (X1), komitmen organisasional (X2) sebagai variabel bebas yang akan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y) dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai variabel penghubung (Z). Berikut adalah kerangka pemikiran teoritis model analisi jalur disajikan pada Gambar 3.1, sebagai berikut :



Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Model Analisis Jalur
Sumber Data Diolah (2019)

3.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah yang diajukan, tujuan penelitian, kajian teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual yang telah dirumuskan, maka hipotesis pada penelitian ini antara lain :

3.2.1 Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) PT. Panin Dubai Syariah Area Surabaya.

Menurut Luthans (2008), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk sadar diri, mengenali emosi diri sendiri, mendeteksi emosi orang lain, dan mengelola emosi dan informasi, dalam hubungannya dengan orang lain. Tingkat kecerdasan emosional yang baik akan memberikan dampak baik bagi perusahaan, termasuk dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang melibatkan orang lain. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Suwandewi dan Dewi (2016) dengan hasil bahwa kecerdasan emosional simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka akan semakin tinggi OCB karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada kemampuan memotivasi diri dan kesadaran diri karyawan yang dapat meningkatkan perilaku OCB. Selain itu juga didukung oleh jurnal internasional Narayanan Kanimozhi (2016) dengan hasil kecerdasan

emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.2.2 Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Menurut Robbins dan Judge (2012:123) komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi diperlukan komitmen yang tinggi dari masing-masing karyawan, komitmen tersebut digunakan untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan. Adanya komitmen organisasional yang baik dalam sebuah perusahaan akan membentuk dan mempengaruhi individu atau karyawan untuk bersifat OCB. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trigunajasa (2017) dengan hasil komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Petugas Di Taman Wisata Alam Kawah Ijen. Selain itu juga didukung oleh jurnal internasional Aledeinat Mazin dan Alrfou Hana (2017) yang menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₂ : Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (OCB) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.2.3 Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Menurut (Goleman, 2009:45), Kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan,

mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Kecerdasan emosional setiap individu menentukan seberapa baik individu tersebut mampu menggunakan keterampilan-keterampilannya dan mampu memotivasi diri sendiri dimana pada setiap organisasi setiap individu dituntut untuk profesional dalam bekerja, serta dapat mengatur suasana hati terkait berinteraksi dengan orang lain ataupun nasabah. Adanya kecerdasan emosional dengan tingkat pengendalian atau pengelolaan yang tinggi pada individu yang ada dalam operasional perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Sukmawati dan Gani (2014) dengan hasil bahwa kecerdasan emosional simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporenu Makassar. Hal ini juga didukung oleh jurnal internasional Gunudan Oladepo (2014) dengan hasil kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan hubungan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Studi Kasus Pekerja Tepung Dangote. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₃ :Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.2.4. Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Menurut Luthans (2002: 236), komitmen organisasional merupakan suatu hasrat atau motif yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi; suatu keinginan untuk menunjukkan usaha tingkat tinggi atas nama organisasi; dan keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Adanya keinginan yang tinggi dari setiap individu atau karyawan dalam sebuah organisasi akan memudahkan organisasi mencapai tujuan perusahaan. Implementasi dan usaha dari individu atas nilai-nilai komitmen organisasional secara langsung dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Ranti (2016) dengan hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. PLN

Pekanbaru. Hal ini juga didukung oleh jurnal internasional AZ, Hafiz (2017) yang menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sektor perbankan Lahore. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₄ : Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.2.5 *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Menurut Robbins dan Judge (2008:40) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Adanya *Organizational Citizenship Behaviour* pada setiap individu akan meningkatkan kinerja karyawan, dikarenakan kontribusi individu atau karyawan melebihi peran karyawan tersebut dalam organisasi atau perusahaan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Putri (2017) dengan hasil *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di TASPEN Cirebon. Hal ini juga didukung oleh jurnal internasional Chelagat, *et al.* (2015) dengan hasil *Sportsmanship, Altruism, Civic Virtue dan Courtesy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Sektor Perbankan, Kabupaten Nairobi, Kenya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₅ : *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan rencana kegiatan yang dibuat peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2006:12). Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dengan variabel lainnya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*), dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini ingin mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum dan populasi merupakan keseluruhan obyek dari penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya sebanyak 60 karyawan, yang terdiri dari 40 karyawan Panin Dubai Syariah Bank Kantor Cabang Utama HR Muhammad Surabaya dan 20 karyawan Panin Dubai Syariah Bank Kantor Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Berikut adalah keterangan seluruh karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya pada Tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya

No	Divisi (Bagian)	PDSB KCU HR Muhammad	PDSB KCP Ngagel
1.	Branch Manager	1	0
2.	Sub Branch Manager	0	1
3.	Senior Relationship Funding Officer	2	2
4.	Relationship Manager Funding Officer	2	2
5.	Team Leader Relationship Officer	2	2
6.	Senior Relationship Officer	2	0
7.	Relationship Officer	3	7
8.	Operation Manager	1	0
9.	Operation Supervisor	1	1
10.	Back Office	3	1
11.	Customer Service	2	1
12.	Teller	2	1
13.	Branch Financing Manager	1	0
14.	Relationship Manager	4	0
15.	Service Assistance	1	0
16.	KPR	1	1
17.	Relationship Manager Consumer	2	0
18.	QA & Supporting Financing	1	0
19.	Monitoring Operation Officer	1	0
20.	Network Security Officer	1	0
21.	East Region Collection Manager	1	0
22.	Internal Control Assesment Officer	1	1
21.	Collection Wholesale	2	0
22.	Legal	2	0
23.	Acceptance Officer	1	0
Total		40	20

Sumber : SDI PT. Panin Dubai Syariah Area Surabaya (2019)

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2006:134) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode populasi atau sensus dimana menggunakan seluruh populasi karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya sebagai sampel yang berjumlah 60 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode populasi atau sensus dikarenakan seluruh karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional, mengimplementasikan *values* dari komitmen organisasional, implementasi *Organizational Citizenship Behaviour* dan meningkatkan kinerja, serta populasi

karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya kurang dari 100. Menurut Arikunto (2012;104), jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel yang diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi.

3.3 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2007:127). Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya, melalui jawaban atas kuisioner yang telah diberikan dan diisi oleh responden.
- b. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro,2007:127). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari bagian Sumber Daya Insani PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya yang berisi tentang data karyawan dan divisi pekerjaan yang diisi karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Angket (*Quistioner*), yaitu metode pengumpulan data dari kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja karyawan secara tertulis yang diperoleh dengan mengajukan sejumlah daftar pertanyaan kepada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Arikunto (2006:99) variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik berat perhatian suatu penelitian. Sedangkan variabel adalah

gejala yang menjadi obyek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel bebas (*independent variable*), yaitu variabel yang tidak bergantung pada variabel lain. Sugiyono (2013:59) variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_1) dan komitmen organisasional (X_2).
- b. Variabel moderat (*Intervening variable*), yaitu variabel perantara dimana dalam penelitian ini yakni *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (Z)
- c. Variabel terikat (*Dependent variable*), yaitu variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. variabel ini tergantung pada variabel lain (Sugiyono,2013:59). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan (Y).

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel secara eksplisit mengidentifikasi variabel-variabel penelitian yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, definisi operasional dijelaskan sebagai berikut :

a) Kecerdasan emosional (X_1)

Kecerdasan emosional adalah kemampuan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya untuk sadar diri, mengenali emosi diri sendiri, mengetahui emosi orang lain, dan mengelola emosi dan informasi terkait hubungannya dengan orang lain. Adapun indikator yang digunakan dalam variabel ini adalah :

- 1) *Self awareness*, menunjukkan kesadaran diri karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam mengenali emosi diri.
- 2) *Self regulation*, menunjukkan kemampuan individu karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam menangani perasaan atau profesional ketika menghadapi permasalahan yang timbul dalam bekerja.

- 3) *Self motivation*, menunjukkan kemampuan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam memotivasi diri sendiri untuk memiliki ketekunan agar bekerja lebih baik guna untuk mencapai target.
- 4) Empati, menunjukkan kesadaran karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam memahami perasaan orang lain..
- 5) *Social skill*, menunjukkan kemampuan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam bekerja sama atau membina hubungan baik dengan karyawan lain maupun dengan nasabah.

b) Komitmen organisasional (X_2)

Komitmen organisasional adalah keinginan yang kuat setiap individu karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya untuk tetap menjadi anggota organisasi, keinginan untuk menunjukkan usaha tingkat tinggi atas nama organisasi, dan keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah nilai-nilai yang ada pada organisasi. Pada dimensi *Accountability* untuk indikator bertanggung jawab tidak digunakan dikarenakan terdapat persamaan indikator tanggung jawab pada variabel kinerja karyawan, dan untuk dimensi *Respect* tidak menggunakan indikator empati dikarenakan sama dengan indikator kecerdasan emosional. Berikut beberapa indikator untuk mengukur variabel komitmen organisasional, yaitu :

- 1) *Integrity*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya yang jujur, amanah dan beretika.
- 2) *Collaboration*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya pro aktif, sinergi dan solusi,.
- 3) *Accountability*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya terukur, akurat, obyektif dan bertanggung jawab.
- 4) *Respect* menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya rendah hati, empati dan saling menghargai
- 5) *Excellence*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya cepat, tepat dan ramah.

c) *Organizational Citizenship Behaviour (Z)*

Organizational Citizenship Behaviour perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) *Altruism*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya yang memberikan bantuan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu.
- 2) *Civic virtue*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya yang ditunjukan dengan perilaku turut serta secara penuh pada perusahaan sebagai bentuk dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi atau perusahaan.
- 3) *Conscientiousness*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya yang melebihi prasyarat minimum dari perusahaan.
- 4) *Courtesy*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya untuk meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- 5) *Sportsmanship*, menunjukkan perilaku karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dengan kemampuan bertoleransi tanpa mengeluh.

d) Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing karyawan. Indikator yang digunakan pada kinerja karyawan ini menggunakan penggabungan atau pengembangan indikator dari Mangkunegara (2009:67) dan Bernadin (2012:13) dimana pada Mangkunegara terdapat 5 indikator yaitu (kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif) sedangkan menurut Bernadin terdapat 6 indikator yaitu (kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas kerja, kemandirian dan komitmen). Dalam penelitian ini dilakukan pengembangan indikator yang disesuaikan dengan obyek penelitian yaitu PT.

Panin Dubai Syariah Bank Kantor Cabang Area Surabaya, dimana indikator yang dipakai adalah 5 indikator dari Mangkunegara yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama dan inisiatif ditambah 2 indikator dari Bernadin yaitu efektifitas dan kemandirian. Terkait dengan indikator Bernadin kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan komitmen tidak dipakai dikarenakan terdapat kesamaan arti. Berikut adalah penjelasan dari pengembangan indikator yang dipakai dalam penelitian :

- 1) Kualitas kerja, yaitu kesuaian hasil pekerjaan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dengan standart yang ditetapkan.
- 2) Kuantitas kerja adalah banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dikerjakan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam mencapai target..
- 3) Tanggung jawab yaitu seberapa besar karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.
- 4) Kerjasama, yaitu kesediaan karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya untuk bekerjasama dengan karyawan yang baik didalam maupun diluar pekerjaan, sehingga pekerjaan akan semakin baik.
- 5) Inisiatif, yaitu karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya mampu melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan.
- 6) Efektifitas kerja, yaitu tingkat pengetahuan sumber daya organisasi PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dalam menaikkan atau meningkatkan keuntungan.
- 7) Kemandirian, yaitu karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

3.5.2 Skala Pengukuran

Menurut Ghozali (2013:3), pengukuran merupakan suatu proses hal mana suatu angka atau simbol diletakkan pada karakteristik atau properti suatu stimuli sesuai dengan aturan atau prosedur yang telah ditetapkan. Teknik pengukuran yang dilakukan untuk penelitian adalah menggunakan skala likert. Skala likert

digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju atau tidak setuju kepada setiap statemen yang berkaitan dengan objek yang dinilai (Amirullah, 2013:97). Rentang skala pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari :

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

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen

Uji Instrument dilakukan pada item-item kuisisioner penelitian yang dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah dibuat benar dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ghozali,2013:52).

Menurut Sugiyono (2011:115), uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan total skor. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Pearson product moment*.

Rumus yang digunakan korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

X = nilai indikator variabel

Y = nilai total variabel

n = jumlah data (responden sampel)

Untuk mengetahui validitas bulir atau item pernyataan tersebut harus dibandingkan dengan r tabel pada α 0,05. Dengan pengambilan keputusan pengujian yaitu:

- 1) Dikatakan valid apabila r -hitung $>$ r -tabel
- 2) Dikatakan tidak valid apabila r -hitung $<$ r -tabel

Apabila hasil uji validitas item pernyataan setelah dibandingkan dengan r tabel pada α 0,05 tidak valid, maka dapat dilakukan dengan menghilangkan item pernyataan yang tidak valid dan melakukan ulang uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* yaitu melalui uji statistic *cronbach* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* \geq 0,60 (Ghozali, 2006:42). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k_r}{1 + (k - 1)_r}$$

Dimana :

α = koefisien reabilitas

k = jumlah variabel independen dalam persamaan

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

Apabila indikator dari pernyataan tidak reliabel atau nilai *Cronbach Alpha* \geq 0,60 maka suatu bulir pernyataan tersebut akan dihapuskan atau dirubah.

3.6.2 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model penelitian. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dalam

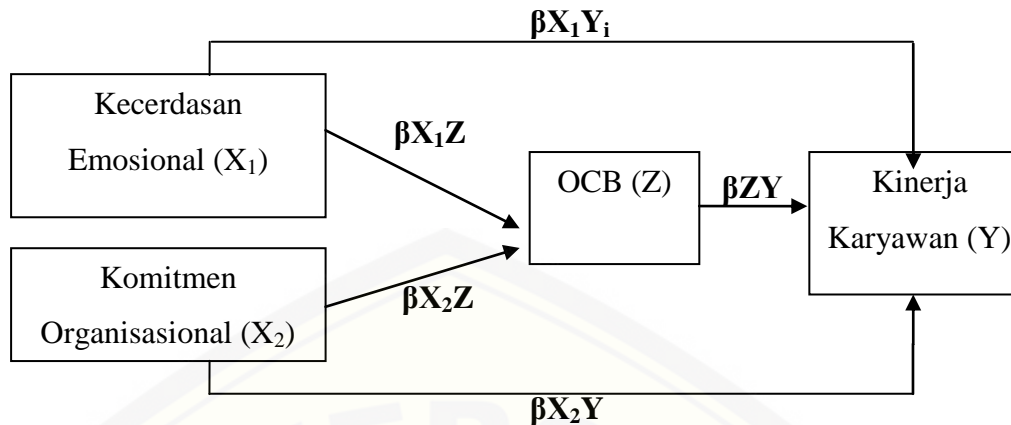
penelitian yang akan digunakan terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik digunakan dalam penelitian adalah data yang terdistribusi normal. Normalitas data dalam penelitian ini dapat dilihat dengan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Kriteria pengujian dengan melihat *kolmogrov-smirnov test* sebagai berikut :

- a. Jika *p value* $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika *p value* $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.6.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kasual antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui satu atau lebih perantara (Sarwono, 2006:147). Manfaat *Path Analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan. Manfaat *path analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi sederhana atau berganda yang diperlukan pada hubungan jalur variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan. Mengingat data variabel-variabel tersebut bersifat kuantitatif dan menggunakan skala ordinal, maka perlu diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Methods of Succesive Interval* (MSI).

Guna menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software SPSS for Windows*. Dengan menggunakan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikan model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur. Berikut adalah Gambar 4.1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*) :



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Sumber: Data diolah

Keterangan:

β_{X_1Z} = Koefisien jalur pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

β_{X_2Z} = Koefisien jalur pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

β_{X_1Y} = Koefisien jalur pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

β_{X_2Y} = Koefisien jalur pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

β_{ZY} = Koefisien jalur pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) terhadap kinerja karyawan.

Model analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut ini:

$$Z = \beta_{X_1Z} + \beta_{X_2Z} + \varepsilon_1 \dots \dots \dots \text{(Persamaan 1)}$$

$$Y = \beta_{X_1Y} + \beta_{X_2Y} + \beta_{ZY} + \varepsilon_2 \dots \dots \dots \text{(Persamaan 2)}$$

Dimana:

X_1 = Kecerdasan Emosional

X_2 = Komitmen organisasional

Z = *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Y = Kinerja Karyawan

β = Koefisien variabel bebas

$\varepsilon_1, \varepsilon_2$ = Variabel Pengganggu

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji nilai parameter yang dihasilkan oleh model yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Normalitas Model

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak, sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu cara mengatasi supaya data berdistribusi normal dengan mentransformasi data.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013:105) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut :

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*

$\geq 0,1$ dan nilai $VIF \leq 10$. Apabila ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, maka nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai $VIF > 10$ akan terjadi multikolinieritas. Cara untuk mengatasi multikolinieritas dengan mentransformasi data.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013:139). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis yaitu :

- 1) Jika residual terdistribusi membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Apabila terjadi heteroskedastisitas, maka cara untuk mengatasinya dengan mentransformasi data.
- 2) Jika residual terdistribusi secara acak di sekitar titik nol maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t yaitu untuk mengetahui signifikansi satu variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) dengan menggunakan metode *level of significant* atau OLS. Adapun menghitung rumus uji t menurut Sugiono (2009:84) sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Dimana:

t = hasil t hitung

b = koefisien regresi variabel bebas (X)

sb = *standard error*

Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.6.6 Perhitungan Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) dan Komitmen organisasional (X_2) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Kinerja (Y) melalui *intrervening Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z). Dalam menghitung jalur, masing-masing jalur harus diuji signifikansinya terlebih dahulu. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka diberlakukan *trimming theory* yaitu dengan menghilangkan atau menghapus jalur yang tidak signifikan kemudian dari struktur yang baru tersebut dihitung kembali masing-masing koefisien jalurnya (*past coefisient*).

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung. Langkah perhitungan adalah menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasional sebagai variabel bebas terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai variabel perantara. Proses perhitungannya sebagai berikut:

- a. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE):

- 1) Pengaruh langsung kecerdasan emosional (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

$$DE_{ZX1} = X_1 \rightarrow Z$$

- 2) Pengaruh langsung komitmen organisasional (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Y)

$$DE_{ZX2} = X_2 \rightarrow Z$$

- 3) Pengaruh langsung kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y)

$$DE_{YX1} = X_1 \rightarrow Y$$

- 4) Pengaruh langsung komitmen organisasional (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y)

$$DE_{YX2} = X_2 \rightarrow Y$$

- 5) Pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z) terhadap kinerja karyawan (Y)

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

- b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE):

- 1) Pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

$$IE_{YZX1} = X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh tidak langsung komitmen organisasional (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

$$IE_{YZX2} = X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau TE)

- 1) Pengaruh total kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

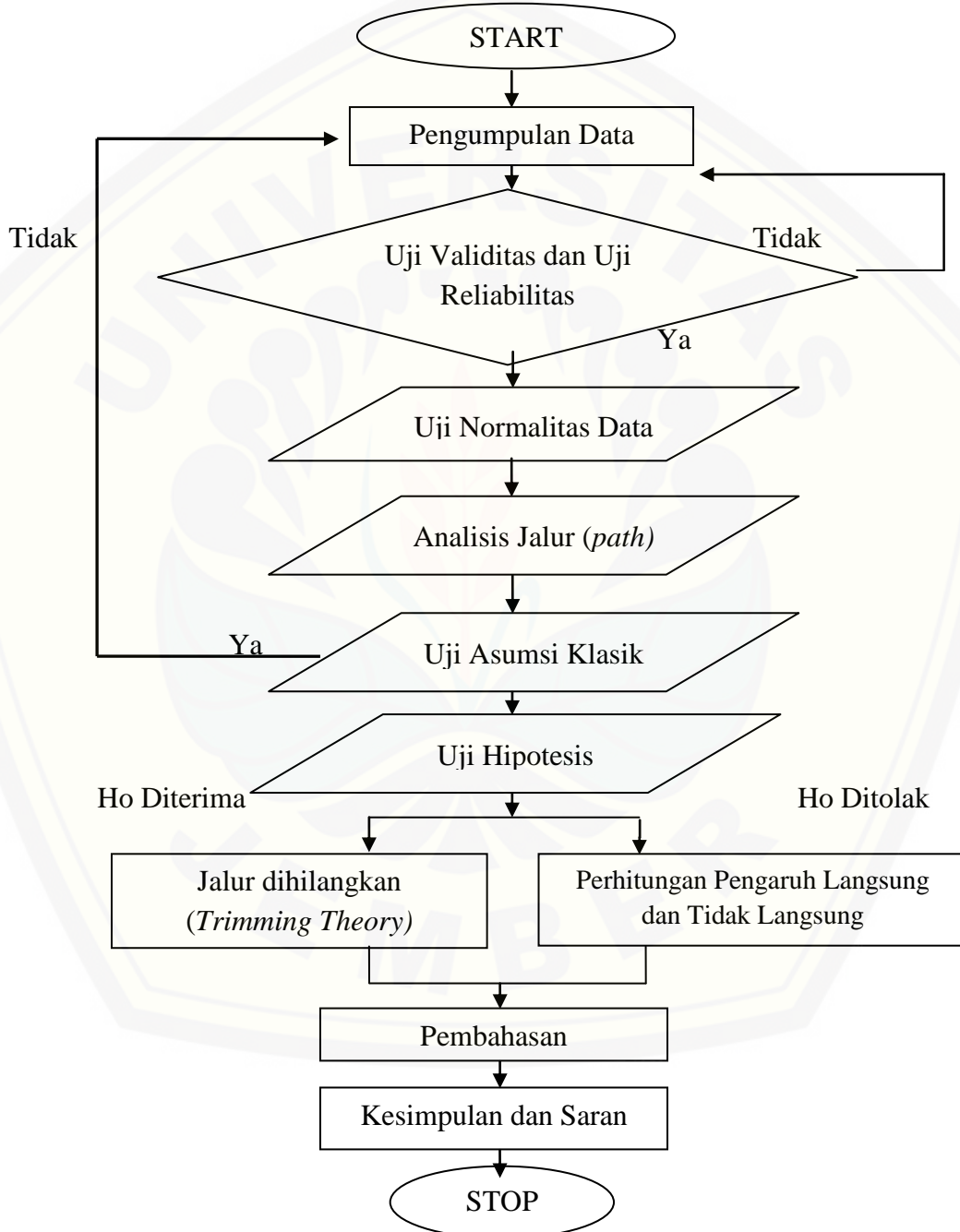
$$TE_{YZX1} = X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh total komitmen organisasional (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

$$TE_{YZX2} = X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

3.7 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah bertujuan untuk menjelaskan tahap-tahap yang dilakukan mulai dari awal penelitian hingga penelitian selesai yang disajikan dalam bentuk gambar. Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2, sebagai berikut :



Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah
Sumber : Data Diolah (2019)

Keterangan :

- a. Start, yaitu tahap awal atau tahap persiapan sebelum melakukan penelitian yaitu mencetak surat penelitian dan mengkonfirmasi pada obyek penelitian yaitu PT. Panin Dubai Syariah Bank AreaSurabaya terkait penelitian yang akan dilakukan.
- b. Pengumpulan Data, yaitu tahap dimana peneliti mengumpulkan data serta informasi terkait dengan PT. Panin Dubai Syariah Bank AreaSurabaya untuk kelengkapan dari penelitian.
- c. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas,
 - 1) Uji Validitas yaitu tahap dimana peneliti mengukur instrumen yang akan digunakan pada PT. Panin Dubai Syariah Bank AreaSurabaya.
 - 2) Uji Reliabilitas yaitu tahap dimana peneliti menguji konsistensi alat ukur dalam mengukur sebuah gejala.
Dimana “Tidak”, artinya apabila data tersebut tidak valid dan tidak reliabel maka kembali pada pengumpulan data sedangkan “Ya” berarti data tersebut valid dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.
- d. Analisis Jalur *Path(Path analysis)*, yaitu untuk mengolah data yang telah diperoleh dari karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank AreaSurabaya menggunakan analisis jalur.
- e. Uji Asumsi Klasik, yaitu tahap dilakukannya dugaan adanya uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.
- f. Uji Hipotesis, yaitu tahap melakukan uji signifikansi untuk menguji signifikansi atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu.
 - 1) Jika H_0 diterima maka jalur dihilangkan (*trimming theory*) maka dihitung kembali jalur baru sehingga memperoleh koefisien hipotesis nol dan langsung di hitung pengaruh langsung dan tidak langsung.
 - 2) Jika H_0 ditolak maka dihitung kembali pengaruh langsung dan tidak langsung
- g. Pembahasan, yaitu tahap dimana peneliti menjabarkan hasil dari penelitian yang telah di teliti pada PT. Panin Dubai Syariah Bank AreaSurabaya.

- h. Kesimpulan, yaitu tahap penarikan kesimpulan dan saran dari penelitian di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- i. Stop, yaitu tahap berakhirnya penelitian yang diteliti.



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya beserta hasil analisis data, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- b. Komitmen organisasional (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- c. Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- d. Komitmen organisasional (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- e. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- f. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.
- g. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

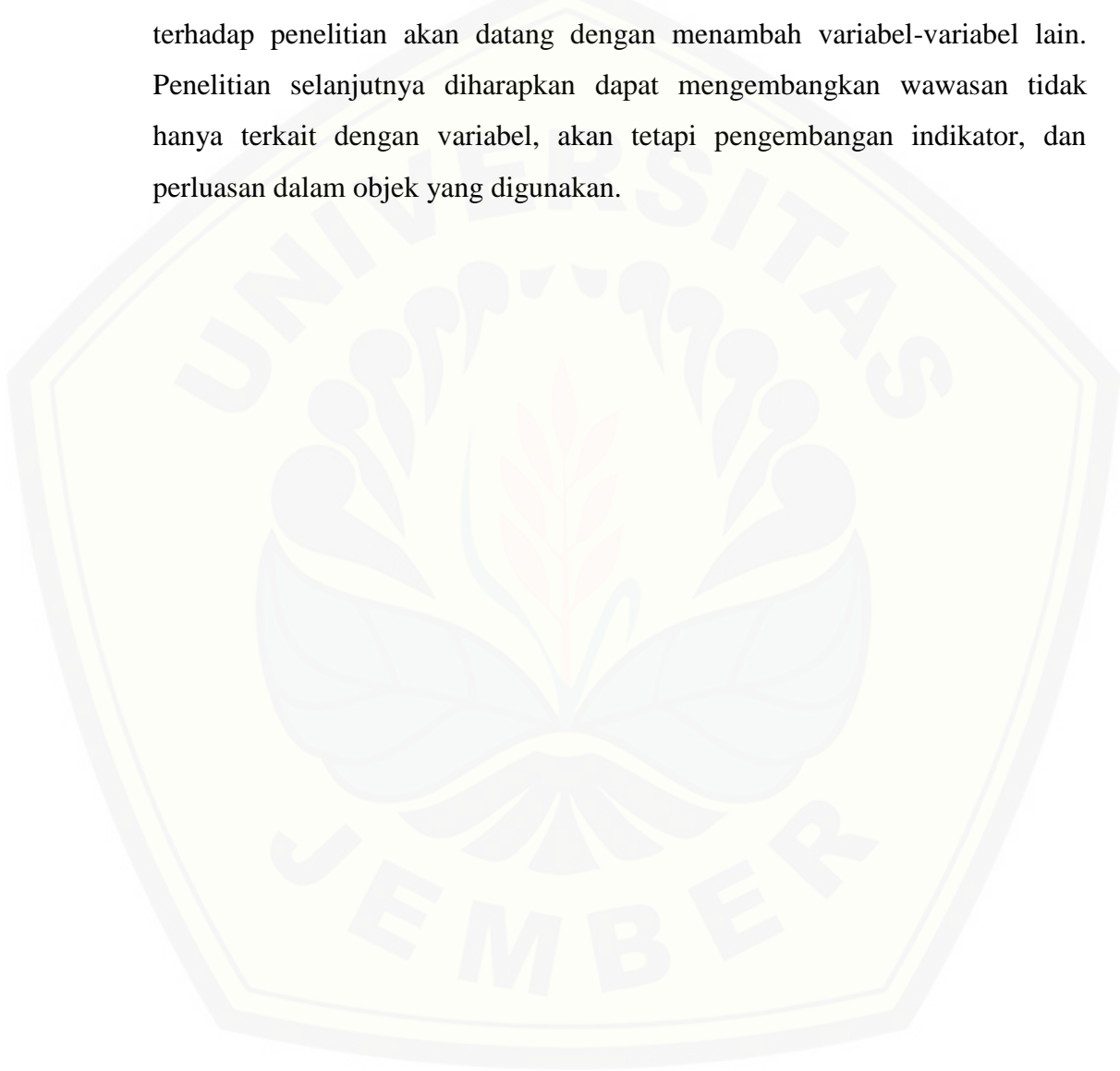
5.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

- a. Bagi pihak PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada bagian sumber daya manusia atau sumber daya insani PT. Panin Dubai Syariah Bank area Surabaya untuk lebih meningkatkan kinerja terkait dengan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, penerapan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Berkaitan dengan kecerdasan emosional, PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya mempertahankan aspek kerjasama yang baik antar karyawan dan karyawan dengan nasabah untuk kelancaran dalam pekerjaan serta kesadaran karyawan untuk mengendalikan emosi diri sendiri dalam bekerja. PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya meningkatkan karyawan memahami perasaan orang lain dalam melaksanakan pekerjaan dan karyawan bersikap profesional dalam bertindak ketika terjadi suatu permasalahan di dalam organisasi. Berkaitan dengan komitmen organisasional, PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya mempertahankan aspek etika karyawan ketika berinteraksi dalam bekerja, karyawan amanah dalam menyelesaikan pekerjaan, serta karyawan selalu jujur dalam melakukan pekerjaan. PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya meningkatkan karyawan selalu terukur dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu memberikan solusi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan karyawan selalu berusaha akurat dalam melaksanakan pekerjaan guna untuk hasil yang tepat. Berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya mempertahankan aspek karyawan selalu ikut serta memberikan dukungan terhadap kegiatan operasional yang ada dalam perusahaan serta karyawan selalu berusaha membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan. PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya hendaknya meningkatkan karyawan karyawan berusaha untuk kerja ekstra atau lembur untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan karyawan selalu membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah yang terjadi saat bekerja.

- b. Bagi Keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan konsep teori keilmuan terkait dengan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kinerja karyawan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terhadap penelitian akan datang dengan menambah variabel-variabel lain. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan wawasan tidak hanya terkait dengan variabel, akan tetapi pengembangan indikator, dan perluasan dalam objek yang digunakan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus,Efendi. (2005). *Revolusi Kecerdasan Abad 21*.Bandung : Alfabeta.
- Aledeinat Mazin dan Alrfou Hana. (2017). Effect of Organizational Support and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviour(OCB). *International Journal of Management Sciences and Business Research*, May-2017 ISSN (2226-8235) Vol-6, Issue 5.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Malang : Bayumedia.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suhasimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- AZ,Hafiz. (2017). Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore. *Arabian J Bus Manag Review, an open access journal*. Volume 7. Issue 2. 1000304.
- Baihaqi, F.M. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dengan Komitmen organisasional Sebagai Variabel Intervening.Universtas Diponegoro Semarang : *Skripsi*.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Bernadin. 2012. *Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pena Alam.
- Buentello, *et al.* (2008). Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavior, Total Quality Management, And Performance. *Jurnal Pendidikan*. America : University of Texas-Pan American.
- Casmini.(2007). *Emotional Parenting*.Yogyakarta : Pilar Merdeka.
- Chelagat,*et al.*2015. Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Employee Performance InBanking Sector, Nairobi County, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. Vol. 5, No. 4; August 2015.
- Goleman, Daniel. (2009). *Emotonal Intelligence: Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari IQ*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi VII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work*. Third Edition. Allin and Bacon. A Division of Schuster.Massachussets
- Gunu, U dan Oladepo O,R. 2014. Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment:A Case Study of Dangote Flour Mills Worker. *University Of Mauritius Research Journal*. Volume 20-2014.
- Hasibuan, Melayu SP. 2005. *Dasar-dasar Perbankan*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayati dan Solimun. (2013). Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pendidikan*. Malang : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Holis, N.M. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Karakteristik Individu terhadap Kinerja MelaluiKepuasan Kerja Guru SMA Negeri 1 Rogojampi. *Tesis*. Jember : Universitas Negeri Jember.
- Kinicki dan Kreitner, (2008) *Organizational Behaviour, Five edition, New Jersey Pearsen Education*.
- Konovsky,Mary,A& Organ, Denis,W. (1996). *Dispotional and contextual determinants of Organizational Citizenship Behaviour. Journal of Organizational Behaviour* (1986-1998), May 1996:17,3; ABI/INFORM Research pg.253.
- Kumar, et al. (2009).*Linking the,,Big Five "Personality Domains to Organizational Citizenship Behaviour. International Journal Psychological Studies*, Vol 1 No 2,pp. 73-83
- Kuncoro, M. 2007. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi-Bagaimana Menulis Tesis?*.Jakarta:Erlangga
- Luthans, Fred. (2002) *The Need For And Meaning of Positive Organizational Behaviour. Journal of Organizational Behaviour*, 23:695-706.
- Luthans, Fred. (2008) *Organizational Behavior Eleventh Edition*, New York, McGraw-Hill.

- Mahmudi.(2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara Jakarta.
- Mangkunegara, Prabu, A.A. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, Prabu, A.A (2005). *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung :Refika Aditama.
- Mangkunegara, Prabu, A.A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Masaong Abdul,Kadim dan Tilomi A. Arfan. (2011). *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intellegence*. Bandung : Alfabeta.
- Meyer, John P., Allen, Natalie J. 1997. *Commitment in the Work Place : Theory, Research, Aplication*. London : Sage Publication.
- Moehoriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.Bogor :Ghalia Indonesia.
- Moehoriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Narayanan, Kanimozhi. 2016. The effect of emotional intelligence on Organizational Citizenship Behaviour. *Asian Journal Of Management Research*. Volume 7 Issue 2, 2016.
- Organ, et al. (2008). *Organizational Citizenship Behaviour. Its Construct Clean Up Time. Human Performance*. California : Sage Publication,Inc.
- Organ, et al. (2008). *Organizational Citizenship Behaviour. Its Construct Clean Up Time. Human Performance*. California : Sage Publication,Inc.
- Putri, Y,D, dan Utami, N,H. (2017). Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 46 No.1 Mei 2017.
- Ranti Sapitri. 2016. Pengaruh Komitmen organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru. *JOM Fisip*. Vol. 3 No. 2 – Oktober 2016.
- Riduan dan Kuncoro. 2013. *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta.

- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2012). *Perilaku Organisasi*. Ed.12. Jakarta: Salemba Empat
- Robbin, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Ed.12. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti.(2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung :Refika Aditama.
- Shweta,J., and Srirang,J. (20019). Determinants Of Organizational Citizenship Behavior : *Journal of Management and Public Policy*. Vol 1 No 2, pp. 27-36.
- Sukmawati dan Gani N. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Volume 3, Nomor 3, Desember 2014.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarno dan Liana, L. 2015. Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru Dimediasi Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Guru Sma Kesatrian Dalam Yayasan Pendidikan Kesatrian. *Jurnal Pendidikan*. Semarang : Universitas Stikubank Semarang.
- Suwandewi, dan Dewi. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 6, 2016: 3958-3985.
- Ticoalu, K.L. (2013). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja*. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 782-790.
- Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Trigunajasa, S. (2017). Pengaruh Tipe Kepribadian, Komitmen Organisasi, Motivasi Terhadap *Organization Citizenship Behaviour (OCB)* dan Kinerja Karyawan Petugas Di Taman Wisata Alam Kawah Ijen. Universitas Jember.:Tesis.

Umar,H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis – Ed 1,-10*.Jakarta : Rajawali Pers.



LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan tesis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S2 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk memberikan informasi dengan mengisi pernyataan-pernyataan yang tersedia dalam kuisisioner penelitian ini dengan jujur dan sebenarnya. Judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya”**.

Informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan hanya digunakan untuk kalangan terbatas dalam artian hanya digunakan dalam kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diperoleh dari Bapak/Ibu/Sdr/i.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/i yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

Peneliti,

**Via Lailatur Rizki
170820101001**

LEMBAR KUISIONER

1. Identitas Responden

- Nomor Responden(Diisi oleh Peneliti) :
- Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
- Umur : Tahun
- Jabatan :
- Lama bekerja :
- Pendidikan Terakhir : a. Diploma (D1, D2, D3)
b. Strata/Sarjana(S1, S2, S3)

Petunjuk Pengisian

- a. Pernyataan-pernyataan tersebut mohon diisi dengan jujur dan apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada.
- b. Isilah pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (\surd) pada salah satu jawaban yang Anda anggap sesuai. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

- Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- Setuju (S) : Skor 4
- Cukup Setuju (CS) : Skor 3
- Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- Sangat Tidak Setuju : Skor 1

KUISIONER**PERNYATAAN**

a. Kecerdasan Emosional (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya memiliki kesadaran untuk mengendalikan emosi diri sendiri dalam bekerja.					
	Alasan :					
2.	Saya mampu bersikap profesional dalam bertindakketika terjadi suatu permasalahan didalam organisasi.					
	Alasan :					
3.	Saya selalu memotivasi diri sendiri untuk bekerja lebih baik sehingga mencapai target yang ditentukan perusahaan					
	Alasan :					
4.	Saya mampu memahami perasaan orang lain dalam melaksanakan pekerjaan.					
	Alasan :					
5.	Saya mampu menjalin kerjasama baik dengan karyawan lain maupun nasabah guna untuk kelancaran dalam pekerjaan.					
	Alasan :					

b. Komitmen Organisasional (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya selalu jujur dalam melakukan pekerjaan.					
	Alasan :					
2.	Saya selalu amanah dalam menyelesaikan pekerjaan					
	Alasan :					
3.	Saya selalu mengutamakan etika ketika berinteraksi dalam bekerja.					
	Alasan :					
4.	Saya selalu pro aktif dalam melaksanakan tugas.					
	Alasan :					
5.	Saya selalu bersinergi dalam bekerja untuk hasil yang optimum.					
	Alasan :					
6.	Saya selalu memberikan solusi dalam menyelesaikan pekerjaan.					
	Alasan :					
7.	Saya selalu terukur dalam melaksanakan pekerjaan.					
	Alasan :					
8.	Saya selalu berusaha akurat dalam melaksanakan pekerjaan guna untuk hasil yang tepat.					
	Alasan :					
9.	Saya obyektif dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang diberikan.					
	Alasan :					

Lanjutan Komitmen Organisasional

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
10.	Saya berusaha untuk rendah hati dalam melayani nasabah.					
	Alasan :					
11.	Saya selalu berusaha saling menghargai baik dengan rekan kerja maupun nasabah.					
	Alasan :					
12.	Saya selalu cepat dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline yang diberikan.					
	Alasan :					
13.	Saya selalu tepat dalam melaksanakan arahan guna untuk menyelesaikan tugas.					
	Alasan :					
14.	Saya selalu ramah dalam melayani nasabah.					
	Alasan :					

c. *Organizational Ciizenship Behaviour (OCB)(Z)*

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya selalu berusaha membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan.					
	Alasan :					
2,	Saya selalu ikut serta memberikan dukungan terhadap kegiatan operasional yang ada dalam perusahaan					
	Alasan :					
3.	Saya berusaha untuk kerja ekstra atau lembur untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu					
	Alasan :					
4.	Saya selalu membatu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah yang terjadi saat bekerja					
	Alasan :					
5.	Saya berusaha untuk tidak mengeluh dalam melakukan pekerjaan.					
	Alasan :					

d. Kinerja karyawan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya berusaha menyesuaikan pekerjaan yang diberikan kepada saya dengan baik.					
	Alasan :					
2.	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah atau target yang telah ditentukan oleh perusahaan.					
	Alasan :					
3.	Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dibebankan kepada saya.					
	Alasan :					
4.	Saya selalu bekerja sama dengan karyawan lainnya baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga terjalin hubungan pekerjaan dengan baik.					
	Alasan :					
5.	Saya selalu berinisiatif untuk mengatasi masalah yang timbul dalam pekerjaan.					
	Alasan :					

Lanjutan Kinerja karyawan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
6.	Saya selalu berusaha untuk mendapatkan nasabah guna untuk meningkatkan keuntungan dari perusahaan.					
	Alasan :					
7.	Saya selalu berusaha mandiri dalam melakukan pekerjaan tanpa meminta bantuan orang lain.					
	Alasan :					

LAMPIRAN 2. DATA HASIL KUISIONER

No	Kecerdasan Emosional					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1.	4	4	4	3	4	19
2.	5	5	5	5	5	25
3.	5	5	5	5	5	25
4.	5	5	3	4	4	21
5.	5	4	4	5	5	23
6.	4	4	4	4	4	20
7.	4	3	4	4	4	19
8.	3	3	3	3	3	15
9.	4	4	4	4	4	20
10.	4	5	4	3	4	20
11.	5	5	5	5	5	25
12.	5	5	5	5	5	25
13.	3	4	3	5	5	20
14.	5	4	5	4	5	23
15.	4	4	4	4	5	21
16.	5	5	5	4	5	24
17.	4	4	4	4	5	21
18.	5	5	5	3	3	21
19.	5	5	5	4	5	24
20.	4	4	5	4	4	21
21.	4	4	4	4	4	20
22.	5	5	5	5	5	25
23.	4	4	4	3	4	19
24.	4	5	4	3	4	20
25.	4	4	4	4	4	20
26.	5	4	5	4	4	22
27.	5	5	5	5	5	25
28.	3	4	4	3	3	17
29.	4	4	3	3	4	18
30.	5	4	4	4	4	21
31.	4	4	4	4	4	20
32.	4	4	4	5	5	22
33.	5	5	5	5	5	25
34.	4	5	5	4	5	23
35.	5	4	5	5	5	24
36.	4	5	5	5	5	24
37.	5	4	4	5	5	23
38.	5	5	5	5	5	25
39.	5	5	5	4	5	24
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	5	4	5	5	23

42.	4	5	5	5	5	24
43.	5	4	5	5	5	24
44.	5	4	5	4	5	23
45.	5	4	4	5	5	23
46.	5	5	5	5	4	24
47.	4	5	5	4	5	23
48.	4	4	3	4	3	18
49.	4	4	5	4	5	22
50.	5	5	5	5	4	24
51.	4	4	4	4	4	20
52.	4	4	5	5	5	23
53.	5	5	5	5	5	25
54.	5	5	5	4	5	24
55.	5	5	5	5	4	24
56.	5	5	5	5	4	24
57.	5	4	4	5	5	23
58.	5	5	5	4	5	24
59.	4	4	4	4	3	19
60.	5	4	5	5	5	24

No.	Kecerdasan Emosional MSI					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	2,356	2,580	2,178	1,000	2,129	10,244
2	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
3	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
4	3,808	4,079	1,000	2,181	2,129	13,197
5	3,808	2,580	2,178	3,494	3,509	15,570
6	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
7	2,356	1,000	2,178	2,181	2,129	9,845
8	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	5,000
9	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
10	2,356	4,079	2,178	1,000	2,129	11,742
11	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
12	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
13	1,000	2,580	1,000	3,494	3,509	11,583
14	3,808	2,580	3,559	2,181	3,509	15,638
15	2,356	2,580	2,178	2,181	3,509	12,805
16	3,808	4,079	3,559	2,181	3,509	17,136
17	2,356	2,580	2,178	2,181	3,509	12,805
18	3,808	4,079	3,559	1,000	1,000	13,446
19	3,808	4,079	3,559	2,181	3,509	17,136
20	2,356	2,580	3,559	2,181	2,129	12,806
21	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
22	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
23	2,356	2,580	2,178	1,000	2,129	10,244
24	2,356	4,079	2,178	1,000	2,129	11,742
25	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
26	3,808	2,580	3,559	2,181	2,129	14,258
27	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
28	1,000	2,580	2,178	1,000	1,000	7,759
29	2,356	2,580	1,000	1,000	2,129	9,066
30	3,808	2,580	2,178	2,181	2,129	12,877
31	2,356	2,580	1,000	1,000	2,129	9,066
32	2,356	2,580	2,178	3,494	3,509	14,118
33	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
34	2,356	4,079	3,559	2,181	3,509	15,684
35	3,808	2,580	3,559	3,494	3,509	16,951
36	2,356	4,079	3,559	3,494	3,509	16,997
37	3,808	2,580	2,178	3,494	3,509	15,570
38	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
39	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
40	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
41	2,356	4,079	2,178	3,494	3,509	15,616
42	2,356	4,079	3,559	3,494	3,509	16,997

43	3,808	2,580	3,559	3,494	3,509	16,951
44	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
45	3,808	2,580	2,178	3,494	3,509	15,570
46	3,808	4,079	3,559	3,494	2,129	17,070
47	2,356	4,079	3,559	2,181	3,509	15,684
48	2,356	2,580	1,000	2,181	1,000	9,118
49	2,356	2,580	3,559	2,181	3,509	14,186
50	3,808	4,079	3,559	3,494	2,129	17,070
51	2,356	2,580	2,178	2,181	2,129	11,425
52	2,356	2,580	3,559	3,494	3,509	15,499
53	3,808	4,079	3,559	3,494	3,509	18,449
54	3,808	4,079	3,559	2,181	3,509	17,136
55	3,808	4,079	3,559	3,494	2,129	17,070
56	3,808	4,079	3,559	3,494	2,129	17,070
57	3,808	2,580	2,178	3,494	3,509	15,570
58	3,808	4,079	3,559	2,181	3,509	17,136
59	2,356	2,580	2,178	2,181	1,000	10,296
60	3,808	2,580	3,559	3,494	3,509	16,951
MEAN	3,014	3,202	2,774	2,595	2,794	

37	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
38	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	65
39	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	66
40	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	66
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
42	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	65
43	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	65
44	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
45	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	66
46	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	66
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	67
48	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	66
49	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
50	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	66
51	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	66
52	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	65
53	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	66
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68
55	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	67
56	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	67
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	67
58	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	67
59	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68
60	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	65

No.	Komitmen Organisasional MSI														Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
1	2,53	2,47	2,37	1,57	1,64	2,25	1,00	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	31,41
2	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42
3	4,08	4,03	3,96	3,85	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	4,18	4,11	4,23	3,53	2,31	46,72
4	4,08	4,03	3,96	2,43	4,18	3,64	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	3,76	43,63
5	4,08	4,03	2,37	2,43	2,73	1,00	2,29	4,05	2,62	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	42,54
6	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
7	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	4,11	4,23	3,53	3,76	48,08
8	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
9	4,08	2,47	2,37	3,85	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	1,52	1,00	3,76	36,69
10	4,08	1,00	1,00	1,00	1,00	2,25	1,00	2,56	2,62	2,64	4,11	2,74	2,15	2,31	30,45
11	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	2,64	4,11	4,23	3,53	2,31	52,43
12	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42
13	4,08	2,47	2,37	1,57	1,64	1,00	1,00	2,56	1,00	2,64	2,56	4,23	1,00	3,76	31,88
14	4,08	2,47	3,96	2,43	2,73	3,64	2,29	4,05	2,62	4,18	4,11	2,74	3,53	2,31	45,13
15	1,00	2,47	2,37	1,00	2,73	1,00	1,00	1,00	2,62	2,64	2,56	1,00	1,00	2,31	24,70
16	4,08	4,03	2,37	3,85	4,18	2,25	2,29	2,56	4,16	2,64	4,11	2,74	3,53	2,31	45,09
17	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	2,25	2,29	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	52,66
18	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	1,00	1,00	1,00	4,16	4,18	4,11	4,23	1,00	1,00	41,78
19	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42
20	4,08	4,03	3,96	2,43	4,18	3,64	2,29	2,56	2,62	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	46,72
21	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	1,00	1,00	2,74	1,00	1,00	28,98
22	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42
23	4,08	2,47	2,37	2,43	2,73	1,00	1,00	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	33,66
24	4,08	4,03	2,37	3,85	2,73	3,64	3,66	4,05	4,16	2,64	2,56	2,74	2,15	1,00	43,67
25	4,08	4,03	3,96	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	4,23	2,15	2,31	40,84
26	2,53	2,47	3,96	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	40,77
27	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42

28	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
29	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
30	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
31	2,53	2,47	2,37	2,43	2,73	2,25	2,29	2,56	2,62	2,64	2,56	2,74	2,15	2,31	34,64
32	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	2,62	4,18	4,11	2,74	3,53	3,76	52,39
33	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	55,42
34	2,53	4,03	3,96	2,43	2,73	2,25	3,66	4,05	4,16	2,64	2,56	4,23	3,53	2,31	45,08
35	4,08	4,03	3,96	3,85	2,73	3,64	2,29	4,05	4,16	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	49,72
36	4,08	4,03	3,96	2,43	2,73	2,25	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	2,31	49,71
37	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	2,25	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	52,48
38	2,53	4,03	3,96	2,43	4,18	3,64	2,29	2,56	4,16	4,18	4,11	2,74	3,53	3,76	48,09
39	2,53	4,03	3,96	3,85	2,73	3,64	3,66	2,56	4,16	4,18	4,11	4,23	2,15	3,76	49,54
40	4,08	2,47	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	4,05	4,16	4,18	2,56	4,23	3,53	2,31	49,48
41	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	52,55
42	2,53	4,03	3,96	3,85	2,73	2,25	3,66	4,05	2,62	2,64	4,11	4,23	3,53	3,76	47,95
43	4,08	2,47	2,37	3,85	4,18	2,25	3,66	4,05	4,16	4,18	2,56	4,23	3,53	2,31	47,88
44	4,08	4,03	3,96	2,43	2,73	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	52,55
45	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	4,05	4,16	2,64	4,11	4,23	2,15	3,76	49,57
46	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	2,56	4,16	2,64	2,56	4,23	3,53	3,76	49,29
47	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	4,05	4,16	2,64	2,56	4,23	3,53	3,76	50,96
48	4,08	2,47	3,96	3,85	4,18	2,25	3,66	2,56	4,16	4,18	4,11	2,74	3,53	3,76	49,48
49	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	2,25	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	52,48
50	4,08	2,47	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	4,05	4,16	4,18	2,56	4,23	3,53	2,31	49,48
51	4,08	2,47	3,96	3,85	4,18	2,25	3,66	2,56	4,16	4,18	4,11	2,74	3,53	3,76	49,48
52	4,08	4,03	3,96	2,43	4,18	3,64	2,29	2,56	4,16	2,64	2,56	4,23	3,53	3,76	48,05
53	2,53	4,03	3,96	3,85	2,73	3,64	3,66	4,05	2,62	4,18	4,11	4,23	3,53	2,31	49,42
54	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	2,74	2,15	3,76	52,55
55	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	2,56	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	2,31	51,10
56	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	2,25	2,29	2,56	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	51,16

57	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	4,16	4,18	4,11	2,74	3,53	2,31	50,93
58	4,08	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	2,29	2,56	4,16	4,18	4,11	4,23	2,15	3,76	51,17
59	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	2,56	4,16	4,18	4,11	4,23	3,53	3,76	52,37
60	2,53	4,03	3,96	3,85	4,18	3,64	3,66	4,05	2,62	2,64	2,56	2,74	3,53	3,76	47,75
MEAN	3,49	3,49	3,49	3,23	3,49	2,84	2,75	3,23	3,49	3,49	3,49	3,49	2,84	3,06	



No	Organizational Citizenship Behaviour (OCB)					Total
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1.	4	4	3	3	4	18
2.	5	5	5	5	5	25
3.	4	4	4	4	5	21
4.	4	5	4	3	4	20
5.	5	5	4	4	3	21
6.	4	4	4	4	4	20
7.	4	4	5	5	5	23
8.	4	5	3	3	3	18
9.	5	4	5	4	4	22
10	4	4	2	3	4	17
11	5	4	5	5	5	24
12	5	5	5	5	5	25
13	4	3	3	4	4	18
14	5	4	3	4	5	21
15	4	4	2	4	4	18
16	5	5	4	4	4	22
17	5	5	4	3	5	22
18	3	3	5	3	3	17
19	5	4	5	4	4	22
20	5	5	4	5	4	23
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	3	3	4	17
24	5	5	4	4	3	21
25	4	5	3	4	4	20
26	5	5	5	4	4	23
27	5	5	5	5	5	25
28	4	5	3	3	3	18
29	4	5	3	3	3	18
30	4	4	4	4	4	20
31	3	4	3	4	4	18
32	5	5	4	5	5	24
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	3	4	5	20
35	4	5	5	5	4	23
36	5	5	5	5	4	24
37	4	5	5	5	5	24
38	5	5	5	5	5	25
39	5	4	4	4	5	22
40	5	5	5	5	5	25
41	5	4	4	5	5	23

42	5	5	5	4	5	24
43	5	5	5	4	5	24
44	4	4	4	5	4	21
45	5	5	5	5	4	24
46	5	4	5	5	4	23
47	5	5	5	4	5	24
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	5	22
50	5	4	5	4	5	23
51	5	5	4	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	5	5	22
54	5	5	5	4	5	24
55	5	5	5	5	5	25
56	5	4	5	4	5	23
57	4	5	4	4	5	22
58	5	5	5	5	4	24
59	5	4	5	5	5	24
60	4	4	4	5	5	22

No.	<i>Organizational Citizenship Behaviour MSI</i>					Total
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	
1	2,244	2,381	2,031	1,000	2,152	9,808
2	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
3	2,244	2,381	2,920	2,162	3,479	13,186
4	2,244	3,834	2,920	1,000	2,152	12,150
5	3,659	3,834	2,920	2,162	1,000	13,576
6	2,244	2,381	2,920	2,162	2,152	11,859
7	2,244	2,381	4,107	3,436	3,479	15,646
8	2,244	3,834	2,031	1,000	1,000	10,110
9	3,659	2,381	4,107	2,162	2,152	14,461
10	2,244	2,381	1,000	1,000	2,152	8,777
11	3,659	2,381	4,107	3,436	3,479	17,061
12	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
13	2,244	1,000	2,031	2,162	2,152	9,589
14	3,659	2,381	2,031	2,162	3,479	13,712
15	2,244	2,381	1,000	2,162	2,152	9,939
16	3,659	3,834	2,920	2,162	2,152	14,727
17	3,659	3,834	2,920	1,000	3,479	14,892
18	1,000	1,000	4,107	1,000	1,000	8,107
19	3,659	2,381	4,107	2,162	2,152	14,461
20	3,659	3,834	2,920	3,436	2,152	16,001
21	1,000	1,000	2,031	1,000	1,000	6,031
22	2,244	2,381	2,920	2,162	2,152	11,859
23	1,000	2,381	2,031	1,000	2,152	8,563
24	3,659	3,834	2,920	2,162	1,000	13,576
25	2,244	3,834	2,031	2,162	2,152	12,423
26	3,659	3,834	4,107	2,162	2,152	15,914
27	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
28	2,244	3,834	2,031	1,000	1,000	10,110
29	2,244	3,834	2,031	1,000	1,000	10,110
30	2,244	2,381	2,920	2,162	2,152	11,859
31	1,000	2,381	2,031	2,162	2,152	9,726
32	3,659	3,834	2,920	3,436	3,479	17,328
33	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
34	2,244	2,381	2,031	2,162	3,479	12,297
35	2,244	3,834	4,107	3,436	2,152	15,772
36	3,659	3,834	4,107	3,436	2,152	17,187
37	2,244	3,834	4,107	3,436	3,479	17,099
38	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
39	3,659	2,381	2,920	2,162	3,479	14,601
40	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
41	3,659	2,381	2,920	3,436	3,479	15,874
42	3,659	3,834	4,107	2,162	3,479	17,241

43	3,659	3,834	4,107	2,162	3,479	17,241
44	2,244	2,381	2,920	3,436	2,152	13,133
45	3,659	3,834	4,107	3,436	2,152	17,187
46	3,659	2,381	4,107	3,436	2,152	15,734
47	3,659	3,834	4,107	2,162	3,479	17,241
48	2,244	2,381	2,920	2,162	2,152	11,859
49	2,244	2,381	2,920	3,436	3,479	14,460
50	3,659	2,381	4,107	2,162	3,479	15,788
51	3,659	3,834	2,920	3,436	3,479	17,328
52	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
53	2,244	2,381	2,920	3,436	3,479	14,460
54	3,659	3,834	4,107	2,162	3,479	17,241
55	3,659	3,834	4,107	3,436	3,479	18,514
56	3,659	2,381	4,107	2,162	3,479	15,788
57	2,244	3,834	2,920	2,162	3,479	14,640
58	3,659	3,834	4,107	3,436	2,152	17,187
59	3,659	2,381	4,107	3,436	3,479	17,061
60	2,244	2,381	2,920	3,436	3,479	14,460
MEAN	2,940	3,063	3,227	2,499	2,681	

No.	Kinerja Karyawan							Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1.	4	4	4	3	4	3	4	26
2.	5	5	5	5	5	5	2	32
3.	5	4	5	5	4	4	4	31
4.	5	5	5	5	5	4	4	33
5.	4	4	4	4	4	3	3	26
6.	4	4	4	4	4	3	3	26
7.	5	5	5	4	4	5	5	33
8.	4	4	5	4	4	5	5	31
9.	4	4	5	5	4	3	4	29
10	4	4	4	4	4	4	3	27
11	5	5	5	5	5	4	5	34
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	5	4	4	3	3	4	4	27
14	5	4	5	5	5	5	4	33
15	4	4	4	3	4	2	3	24
16	5	4	5	5	4	4	4	31
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	3	3	3	3	3	4	5	24
19	5	5	5	5	3	4	3	30
20	5	4	4	5	5	5	5	33
21	3	3	3	3	3	3	3	21
22	5	5	5	5	5	4	4	33
23	4	4	4	4	3	4	4	27
24	4	4	4	4	4	3	3	26
25	4	4	4	4	4	4	5	29
26	4	4	5	4	4	4	4	29
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	4	4	5	4	4	4	5	30
29	4	4	5	4	4	4	5	30
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	3	4	2	4	25
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	5	4	5	5	5	5	5	34
36	5	4	4	5	5	5	5	33
37	4	4	5	5	5	5	5	33
38	5	5	5	5	5	4	4	33
39	4	5	4	5	5	5	4	32
40	5	5	5	5	4	5	5	34
41	5	5	5	5	5	4	4	33
42	4	4	5	5	5	5	5	33

43	5	5	5	5	5	4	4	33
44	4	5	5	5	5	4	5	33
45	5	5	5	5	5	5	4	34
46	4	4	4	5	5	5	5	32
47	4	5	4	5	4	5	4	31
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	4	5	5	5	4	5	5	33
50	5	5	5	4	5	4	5	33
51	5	5	5	5	5	4	5	34
52	5	4	4	5	5	5	5	33
53	4	5	5	5	5	4	4	32
54	4	4	5	5	5	5	4	32
55	5	5	5	5	4	5	5	34
56	5	4	4	4	5	5	5	32
57	5	4	4	5	5	5	5	33
58	5	4	4	4	5	5	5	32
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	5	5	4	5	5	5	33

No.	Kinerja Karyawan MSI							Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	
1	2,455	2,580	2,320	1,000	2,154	1,817	2,940	15,267
2	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	1,000	23,755
3	3,947	2,580	3,821	3,349	2,154	2,726	2,940	21,518
4	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	24,396
5	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	1,817	1,997	15,325
6	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	1,817	1,997	15,325
7	3,947	4,079	3,821	2,001	2,154	4,025	4,233	24,259
8	2,455	2,580	3,821	2,001	2,154	4,025	4,233	21,270
9	2,455	2,580	3,821	3,349	2,154	1,817	2,940	19,117
10	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	2,726	1,997	16,234
11	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	4,233	25,689
12	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
13	3,947	2,580	2,320	1,000	1,000	2,726	2,940	16,514
14	3,947	2,580	3,821	3,349	3,534	4,025	2,940	24,197
15	2,455	2,580	2,320	1,000	2,154	1,000	1,997	13,507
16	3,947	2,580	3,821	3,349	2,154	2,726	2,940	21,518
17	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
18	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,726	4,233	11,959
19	3,947	4,079	3,821	3,349	1,000	2,726	1,997	20,919
20	3,947	2,580	2,320	3,349	3,534	4,025	4,233	23,988
21	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	1,817	1,997	8,814
22	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	24,396
23	2,455	2,580	2,320	2,001	1,000	2,726	2,940	16,024
24	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	1,817	1,997	15,325
25	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	2,726	4,233	18,470
26	2,455	2,580	3,821	2,001	2,154	2,726	2,940	18,679
27	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
28	2,455	2,580	3,821	2,001	2,154	2,726	4,233	19,971
29	2,455	2,580	3,821	2,001	2,154	2,726	4,233	19,971
30	2,455	2,580	2,320	2,001	2,154	2,726	2,940	17,177
31	2,455	2,580	2,320	1,000	2,154	1,000	2,940	14,450
32	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
33	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
34	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
35	3,947	2,580	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	25,489
36	3,947	2,580	2,320	3,349	3,534	4,025	4,233	23,988
37	2,455	2,580	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	23,998
38	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	24,396
39	2,455	4,079	2,320	3,349	3,534	4,025	2,940	22,703
40	3,947	4,079	3,821	3,349	2,154	4,025	4,233	25,607
41	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	24,396
42	2,455	2,580	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	23,998

43	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	24,396
44	2,455	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	4,233	24,197
45	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	2,940	25,695
46	2,455	2,580	2,320	3,349	3,534	4,025	4,233	22,496
47	2,455	4,079	2,320	3,349	2,154	4,025	2,940	21,323
48	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
49	2,455	4,079	3,821	3,349	2,154	4,025	4,233	24,116
50	3,947	4,079	3,821	2,001	3,534	2,726	4,233	24,341
51	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	4,233	25,689
52	3,947	2,580	2,320	3,349	3,534	4,025	4,233	23,988
53	2,455	4,079	3,821	3,349	3,534	2,726	2,940	22,905
54	2,455	2,580	3,821	3,349	3,534	4,025	2,940	22,705
55	3,947	4,079	3,821	3,349	2,154	4,025	4,233	25,607
56	3,947	2,580	2,320	2,001	3,534	4,025	4,233	22,640
57	3,947	2,580	2,320	3,349	3,534	4,025	4,233	23,988
58	3,947	2,580	2,320	2,001	3,534	4,025	4,233	22,640
59	3,947	4,079	3,821	3,349	3,534	4,025	4,233	26,987
60	2,455	4,079	3,821	2,001	3,534	4,025	4,233	24,148
MEAN	3,227	3,227	3,227	2,755	2,840	3,227	3,487	

LAMPIRAN 3. ANALISIS DESKRIPTIF

a. Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	5.0	5.0	5.0
	4.00	25	41.7	41.7	46.7
	5.00	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.3	3.3	3.3
	4.00	30	50.0	50.0	53.3
	5.00	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	8.3	8.3	8.3
	4.00	22	36.7	36.7	45.0
	5.00	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	13.3	13.3	13.3
	4.00	25	41.7	41.7	55.0
	5.00	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	8.3	8.3	8.3
	4.00	20	33.3	33.3	41.7
	5.00	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

b. Variabel Komitmen Organisasional (X2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	21	35.0	35.0	36.7
	5.00	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	19	31.7	31.7	33.3
	5.00	40	66.7	66.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	16	26.7	26.7	28.3
	5.00	43	71.7	71.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	2	3.3	3.3	6.7
	4.00	19	31.7	31.7	38.3
	5.00	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	2	3.3	3.3	5.0
	4.00	23	38.3	38.3	43.3
	5.00	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	8.3	8.3	8.3
	4.00	25	41.7	41.7	50.0
	5.00	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	10.0	10.0	10.0
	4.00	28	46.7	46.7	56.7
	5.00	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.3	3.3	3.3
	4.00	29	48.3	48.3	51.7
	5.00	29	48.3	48.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	24	40.0	40.0	41.7
	5.00	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	25	41.7	41.7	43.3
	5.00	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	22	36.7	36.7	38.3
	5.00	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	1	1.7	1.7	3.3
	4.00	26	43.3	43.3	46.7
	5.00	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	8.3	8.3	8.3
	4.00	21	35.0	35.0	43.3
	5.00	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	5.0	5.0	5.0
	4.00	23	38.3	38.3	43.3
	5.00	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

c. Variabel Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Z)

Z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	6.7	6.7	6.7
	4.00	23	38.3	38.3	45.0
	5.00	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	5.0	5.0	5.0
	4.00	26	43.3	43.3	48.3
	5.00	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	11	18.3	18.3	21.7
	4.00	20	33.3	33.3	55.0
	5.00	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	16.7	16.7	16.7
	4.00	25	41.7	41.7	58.3
	5.00	25	41.7	41.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Z5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	11.7	11.7	11.7
	4.00	23	38.3	38.3	50.0
	5.00	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

d. Variabel Kinerja (Y)

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.3	3.3	3.3
	4.00	25	41.7	41.7	45.0
	5.00	33	55.0	55.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.3	3.3	3.3
	4.00	30	50.0	50.0	53.3
	5.00	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.3	3.3	3.3
	4.00	20	33.3	33.3	36.7
	5.00	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	10.0	10.0	10.0
	4.00	16	26.7	26.7	36.7
	5.00	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	8.3	8.3	8.3
	4.00	21	35.0	35.0	43.3
	5.00	34	56.7	56.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	6	10.0	10.0	13.3
	4.00	22	36.7	36.7	50.0
	5.00	30	50.0	50.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	7	11.7	11.7	13.3
	4.00	20	33.3	33.3	46.7
	5.00	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS

a) Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kecerdasan Emosional
X1.1	Pearson Correlation	1	.476**	.589**	.479**	.415**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	.476**	1	.549**	.290*	.323*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.024	.012	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	.589**	.549**	1	.414**	.481**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	.479**	.290*	.414**	1	.613**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	.415**	.323*	.481**	.613**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	.775**	.677**	.800**	.760**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

b) Variabel Komitmen Organisasional (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	Komitmen Org.
X2.1	Pearson Correlation	1	.159	.173	.374**	.221	.223	.088	.296*	.249	.334**	.295*	.397**	.248	.164	.442**
	Sig. (2-tailed)		.226	.187	.003	.089	.086	.504	.022	.055	.009	.022	.002	.056	.210	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	.159	1	.773**	.618**	.627**	.414**	.504**	.356**	.464**	.333**	.398**	.450**	.387**	.360**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.226		.000	.000	.000	.001	.000	.005	.000	.009	.002	.000	.002	.005	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	.173	.773**	1	.652**	.712**	.505**	.517**	.346**	.492**	.528**	.419**	.488**	.514**	.442**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.187	.000		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	.374**	.618**	.652**	1	.737**	.474**	.631**	.457**	.590**	.435**	.373**	.488**	.504**	.274*	.814**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.034	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.5	Pearson Correlation	.221	.627**	.712**	.737**	1	.464**	.477**	.253	.636**	.414**	.296*	.313*	.500**	.371**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.089	.000	.000	.000		.000	.000	.051	.000	.001	.022	.015	.000	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.6	Pearson Correlation	.223	.414**	.505**	.474**	.464**	1	.548**	.499**	.485**	.307*	.249	.291*	.481**	.312*	.667**
	Sig. (2-tailed)	.086	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.017	.055	.024	.000	.015	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.7	Pearson Correlation	.088	.504**	.517**	.631**	.477**	.548**	1	.641**	.518**	.387**	.343**	.345**	.609**	.333**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.504	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.007	.007	.000	.009	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.8	Pearson Correlation	.296*	.356**	.346**	.457**	.253	.499**	.641**	1	.377**	.345**	.273*	.382**	.551**	.254	.638**
	Sig. (2-tailed)	.022	.005	.007	.000	.051	.000	.000		.003	.007	.035	.003	.000	.050	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.9	Pearson Correlation	.249	.464**	.492**	.590**	.636**	.485**	.518**	.377**	1	.494**	.398**	.437**	.517**	.183	.719**
	Sig. (2-tailed)	.055	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003		.000	.002	.000	.000	.161	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.10	Pearson Correlation	.334**	.333**	.528**	.435**	.414**	.307*	.387**	.345**	.494**	1	.734**	.307*	.441**	.370**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.009	.009	.000	.001	.001	.017	.002	.007	.000		.000	.017	.000	.004	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.11	Pearson Correlation	.295*	.398**	.419**	.373**	.296*	.249	.343**	.273*	.398**	.734**	1	.288*	.425**	.453**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.022	.002	.001	.003	.022	.055	.007	.035	.002	.000		.025	.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.12	Pearson Correlation	.397**	.450**	.488**	.488**	.313*	.291*	.345**	.382**	.437**	.307*	.288*	1	.542**	.183	.626**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.015	.024	.007	.003	.000	.017	.025		.000	.162	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.13	Pearson Correlation	.248	.387**	.514**	.504**	.500**	.481**	.609**	.551**	.517**	.441**	.425**	.542**	1	.306*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.056	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.017	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2.14	Pearson Correlation	.164	.360**	.442**	.274*	.371**	.312*	.333**	.254	.183	.370**	.453**	.183	.306*	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.210	.005	.000	.034	.004	.015	.009	.050	.161	.004	.000	.162	.017		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Komitmen Org.	Pearson Correlation	.442**	.724**	.799**	.814**	.749**	.667**	.741**	.638**	.719**	.663**	.611**	.626**	.746**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

c) Variabel Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Z)

Correlations

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Organizational Citizenship Behaviour (OCB)
Z1	Pearson Correlation	1	.523**	.575**	.476**	.428**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Z2	Pearson Correlation	.523**	1	.311*	.235	.134	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000		.016	.071	.306	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Z3	Pearson Correlation	.575**	.311*	1	.569**	.411**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016		.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Z4	Pearson Correlation	.476**	.235	.569**	1	.548**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.071	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Z5	Pearson Correlation	.428**	.134	.411**	.548**	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.001	.306	.001	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	Pearson Correlation	.801**	.562**	.813**	.786**	.692**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

d) Variabel Kinerja (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Kinerja
Y1	Pearson Correlation	1	.560**	.503**	.551**	.506**	.438**	.240	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.065	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.560**	1	.668**	.585**	.482**	.353**	.159	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.006	.224	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.503**	.668**	1	.620**	.448**	.343**	.247	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.007	.057	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.551**	.585**	.620**	1	.637**	.610**	.255*	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.049	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	.506**	.482**	.448**	.637**	1	.502**	.372**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y6	Pearson Correlation	.438**	.353**	.343**	.610**	.502**	1	.569**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.007	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Y7	Pearson Correlation	.240	.159	.247	.255*	.372**	.569**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.065	.224	.057	.049	.003	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
Kinerja	Pearson Correlation	.718**	.708**	.716**	.826**	.770**	.780**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

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

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

LAMPIRAN 5. HASIL UJI RELIABILITAS

- a. Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.4833	.59636	60
X1.2	4.4333	.56348	60
X1.3	4.4667	.65008	60
X1.4	4.3167	.70089	60
X1.5	4.5000	.65094	60

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.2000	5.722	2.39208	5

b. Variabel Komitmen Organisasional (X2)

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.6000	.58802	60
X2.2	4.6333	.58125	60
X2.3	4.6833	.56723	60
X2.4	4.5167	.72467	60
X2.5	4.5000	.65094	60
X2.6	4.4167	.64550	60
X2.7	4.3333	.65527	60
X2.8	4.4500	.56524	60
X2.9	4.5667	.53256	60
X2.10	4.5500	.53441	60
X2.11	4.6000	.52722	60
X2.12	4.4833	.62414	60
X2.13	4.4833	.65073	60
X2.14	4.5167	.59636	60

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63.3333	32.904	5.73620	14

c. Variabel Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z1	4.4833	.62414	60
Z2	4.4667	.59565	60
Z3	4.2000	.85964	60
Z4	4.2500	.72778	60
Z5	4.3833	.69115	60

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.7833	6.681	2.58478	5

d. Variabel Kinerja (Y)

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.5167	.56723	60
Y2	4.4333	.56348	60
Y3	4.6000	.55845	60
Y4	4.5333	.67565	60
Y5	4.4833	.65073	60
Y6	4.3333	.79547	60
Y7	4.3833	.76117	60

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.2833	11.156	3.34001	7

LAMPIRAN 6. UJI NORMALITAS DATA

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasional	Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	Kinerja
N		60	60	60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	14.3790	45.8480	14.4092	21.9897
	Std. Deviation	3.33002	7.91369	3.20695	4.34449
Most Extreme Differences	Absolute	.165	.195	.129	.194
	Positive	.111	.122	.100	.125
	Negative	-.165	-.195	-.129	-.194
Kolmogorov-Smirnov Z		1.278	1.110	1.001	1.350
Asymp. Sig. (2-tailed)		.076	.121	.269	.052

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 7. HASIL UJI ANALISIS JALUR (PATH ANALISIS)

a. Persamaan 1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.668	.656	1.88112

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	405.088	2	202.544	57.238	.000 ^a
	Residual	201.701	57	3.539		
	Total	606.789	59			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.859	1.452		-.591	.557		
	Kecerdasan Emosional	.220	.096	.228	2.293	.026	.588	1.700
	Komitmen Organisasional	.264	.040	.652	6.545	.000	.588	1.700

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasional
1	1	2.963	1.000	.00	.00	.00
	2	.025	10.805	.53	.60	.00
	3	.011	16.301	.47	.40	1.00

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.4777	17.8316	14.4092	2.62029	60
Std. Predicted Value	-2.264	1.306	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.257	.803	.404	.119	60
Adjusted Predicted Value	8.1521	18.1275	14.4111	2.62882	60
Residual	-5.97261	3.27788	.00000	1.84896	60
Std. Residual	-3.175	1.743	.000	.983	60
Stud. Residual	-3.253	1.759	-.001	1.008	60
Deleted Residual	-6.26848	3.34033	-.00192	1.94554	60
Stud. Deleted Residual	-3.573	1.793	-.008	1.039	60
Mahal. Distance	.120	9.768	1.967	1.934	60
Cook's Distance	.000	.175	.018	.031	60
Centered Leverage Value	.002	.166	.033	.033	60

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

b. Persamaan 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.704	2.36351

a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	800.778	3	266.926	47.783	.000 ^a
	Residual	312.825	56	5.586		
	Total	1113.603	59			

a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.346	1.830		1.282	.205		
	Kecerdasan Emosional	-.302	.126	-.232	-2.400	.020	.539	1.856
	Komitmen Organisasional	.365	.067	.665	5.445	.000	.336	2.977
	Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	.502	.166	.371	3.019	.004	.332	3.008

a. Dependent Variable: Kinerja

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasional	Organizational Citizenship Behaviour (OCB)
1	1	3.948	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.027	12.092	.67	.24	.00	.06
	3	.018	14.700	.06	.75	.04	.32
	4	.007	24.365	.27	.01	.96	.62

a. Dependent Variable: Kinerja

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.4920	26.9390	21.9897	3.68409	60
Std. Predicted Value	-2.578	1.343	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.376	1.119	.585	.176	60
Adjusted Predicted Value	12.2495	26.9316	21.9854	3.67161	60
Residual	-6.24612	6.73493	.00000	2.30263	60
Std. Residual	-2.643	2.850	.000	.974	60
Stud. Residual	-2.682	2.918	.001	1.011	60
Deleted Residual	-6.62854	7.06464	.00427	2.48105	60
Stud. Deleted Residual	-2.848	3.141	-.002	1.041	60
Mahal. Distance	.512	12.236	2.950	2.553	60
Cook's Distance	.000	.288	.020	.045	60
Centered Leverage Value	.009	.207	.050	.043	60

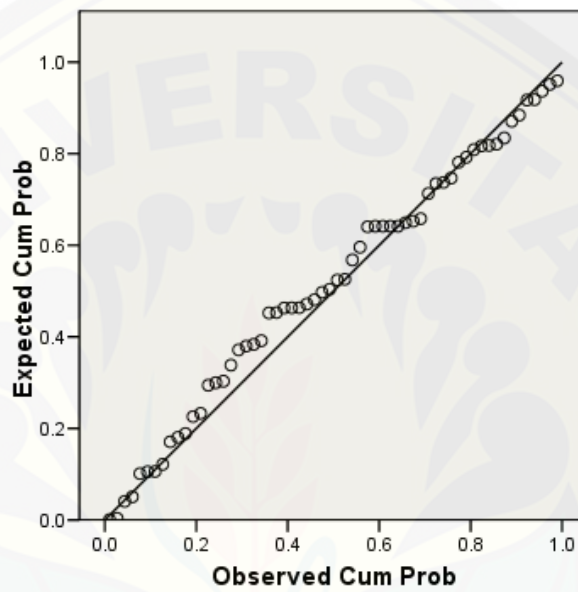
a. Dependent Variable: Kinerja

LAMPIRAN 8. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas Model

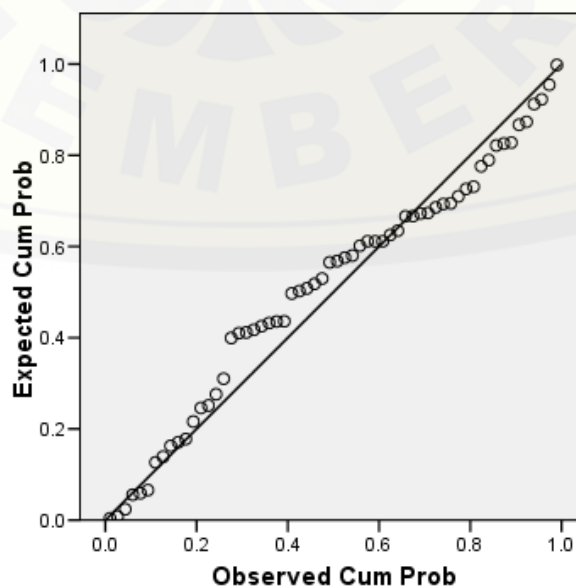
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

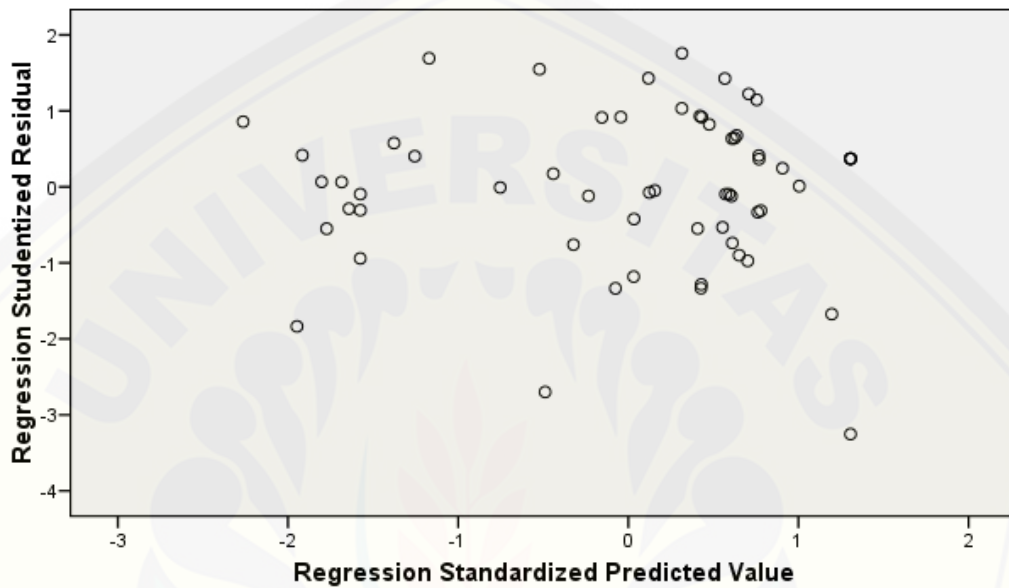
Dependent Variable: Kinerja



b. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



LAMPIRAN 9.r Tabel dan t Tabel

a. r tabel

Tabel untuk $df = 51-100$

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
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507

84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

b. t tabel

Titik Persentase Distribusi (df=41– 80)

Df = n – k = 60 – 4 = 56 (dua sisi)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127	
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595	
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089	
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607	
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148	
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710	
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291	
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891	
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508	
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141	
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789	
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451	
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127	
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815	
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515	
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226	
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948	
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680	
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421	
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171	
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930	
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696	
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471	
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253	
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041	
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837	
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639	
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446	
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260	
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079	
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903	
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733	
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567	
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406	
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249	
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096	
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948	
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804	
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663	
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526	