

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIOANAL DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP (OCB)*  
*BEHAVIOR (OCB)* PADA KARYAWAN KLINIK UTAMA RAWAT INAP  
RAHAYU LAMPUNG TENGAH**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**LINTANG SANUBARI**

**NPM. 1512110149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAPUNG**

**2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIOANAL DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN KLINIK UTAMA RAWAT INAP  
RAHAYU LAMPUNG TENGAH**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
Pada Jurusan Manajemen



**Disusun Oleh :**

**LINTANG SANUBARI**

**NPM. 1512110149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAPUNG  
2019**



### **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2019

**Lintang Sanubari**  
**NPM. 1512110149**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

Nama Mahasiswa : Lintang Sanubari

NPM : 1512110149

Program Studi : S1 Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertaruhkan dalam Tugas Penutupan Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada jurusan MANAJEMEN IBI DARMAJAYA.

**Disetujui oleh :**

Pembimbing,

**M. Rafiq, S.E., M.Si**

**Nik. 10590808**

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi

**Aswin, S.E., M.M**

**NIK. 10190605**

## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal \_ September 2019 Ruang \_\_\_\_ telah diselenggarakan sidang SKRIPSI dengan judul PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN KLINIK UTAMA RAWAT INAP RAHAYU LAMPUNG TENGAH. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA bagi mahasiswa :

**NAMA : LINTANG SANUBARI**

**NPM : 1512110149**

**JURUSAN : MANAJEMEN**

Dan telah dinyatakan LULUS oleh dewan penguji yang terdiri dari :

Mengesahkan,

1. Tim Penguji: Tanda Tangan

Anggota 1 : \_\_\_\_\_

Anggota 2 : \_\_\_\_\_

2. Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Faurani Santi, S.E., M.Sc

NIK. 30040419

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Yukum Jaya pada tanggal 17 Februari 1997, sebagai anak ke tiga dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Kholidi, Ms dan Ibu Irnayati. Penulis menyelesaikan pendidikan

- ) Sekolah Dasar di SDN 3 Yukum Jaya, Terbanggi Besar, Lampung selesai pada tahun 2009.
- ) Sekolah Lanjut Tingkat Pertama, di SMPN 1 Terbanggi Besar, Terbanggi Besar, Lampung lulus pada tahun 2012.
- ) Sekolah Menengah Atas, di SMAN 1 Terbanggi Besar, Lampung lulus pada Tahun 2015.
- ) Terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata satu di Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya pada tahun 2015.

Demikian Riwayat Hidup penulis untuk sekedar diketahui.

Terima Kasih

Lintang Sanubari

NPM. 1512110149

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah...

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunianya

Serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ku persembahkan karya tulis ini untuk kedua orang tuaku Kholidi dan Irnayati

Untuk kakakku Wulan perwita Sari, dan Surya Asdiqie

Adikku Putra Fajar Dewantara

Ucapan terima kasih untuk orang terdekatku yang telah menemani selama

dibangku perkuliahan Silvia Nurindahsari

Sahabatku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu

Teman-teman satu angkatan 2015 IBI Darmajaya yang sedang bersma-sama

berjuang mengerjakan tugas akhir skripsi

Untuk pembimbing Bapak Rafiq, S.E., M. Si dan penguji

yang tulus dengan rasa kasih sayang mendukung selalu atas bantuan dan doa yang telah diberikan kepada penulis, entah bagaimana membayar ikhlas kalian semoga

dengan ini sedikit membalas.

semoga ini menjadi awal dari kesuksesan.

*Lintang Sanubari*

**MOTTO**

“Ketika kau melakukan sesuatu yang mulia dan indah dan tak seorang pun memperhatikan, jangan bersedih. Karena matahari pun tampil cantik setiap pagi meski sebagian besar penontonnya masih tidur”

**- John Lennon -**

“Buka mata anda, lihatlah ke dalam. Apakah kamu puas dengan kehidupan yang kamu miliki?”

**- Bob Marley -**

“Aku tidak takut sendiri. Tuhan juga sendiri, dan dia bisa jadi yang maha kuat karena itu”

**- Soe Hoek Gie –**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya”

**- Q.s. Al-Baqarah: 286 –**



**ABSTRAK**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOR*  
(OCB) KARYAWAN KLINIK UTAMA RAWAT INAP RAHAYU  
LAMPUNG TENGAH**

**Oleh :**

**Lintang Sanubari**

**1512110149**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah, Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah serta Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena dengan ridho dan karunia Nya jugalah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen IBI Darmajaya Bandar Lampung. Dengan selesainya skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih yang setulusulusnya kepada :

1. Bapak Ir. H. Firmansyah, Y. Alfian, MBA., MSc, selaku Rektor Institut Bisnis dan Informatika IBI DARMAJAYA Bandar Lampung.
2. Ibu Dr. Faurani Santi, S.E., M.Sc selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Susanti, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak M. Rafiq, S.E., M.Si yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta sabar mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Para Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika (IBI) DARMAJAYA yang telah membagikan ilmu dan pengetahuan mereka yang bermanfaat kepada penyusunan dalam pembelajaran.
7. Keluargaku Ibu, Ayah, serta saudaraku yang selalu setia mendukungku baik dalam materil maupun spiritual selama penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dorongannya.
9. Bapak Angga Permata Jaya, S.E selaku Kabid Adm. Umum dan Kepegawaian dan seluruh karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah yang telah memeberikan izin dan membantu penulis mencari data.

10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu pengisian kuesioner.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil selama ini.
12. Almamater tercinta IIB Darmajaya.

Semoga Allah SWT mencatatnya sebagai amal ibadah dan selalu memberikan keberkahan dan rahmat-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca khususnya bagi civitas akademik Jurusan Manajemen IIB Darmajaya.

Bandar Lampung, 21 Agustus 2019  
Penulis,

**Lintang Sanubari**  
**NPM. 1512110149**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kecerdasan Emosional .....	11
2.1.1. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	11
2.1.2. Tingkat Kecerdasan Emosional .....	13
2.1.3. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional .....	14
2.2. Komitmen Organisasi .....	15

2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	16
2.2.2. Faktor-faktor Komitmen Organisasi .....	18
2.2.3. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi .....	19
2.3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	20
2.3.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	20
2.3.2. Faktor-faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	22
2.3.3. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	23
2.3.4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	24
2.4. Penelitian Terdahulu .....	25
2.5. Kerangka pemikiran .....	27
2.6. Hipotesis .....	28
2.6.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	28
2.6.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	28
2.6.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	29

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	30
3.2. Sumber Data .....	30
3.2.1. Data Primer .....	30
3.2.2. Data Sekunder .....	31
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3.1. Metode Survei .....	31
3.3.2. Metode Obsevasi .....	32
3.4. Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1. Populasi .....	33
3.4.2. Sampel .....	34
3.5. Variabel Penelitian .....	34

35.1.	Variabel Independen .....	34
35.2.	Variabel Dependen .....	35
3.6.	Definisi Operasional Variabel .....	35
3.7.	Uji Persyaratan Instrumen .....	37
3.7.1.	Uji Validitas .....	37
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	38
3.8.	Uji Prasyarat Data .....	39
3.8.1.	Uji Normalitas .....	39
3.8.2.	Uji Linieritas .....	39
3.8.3.	Uji Multikolinearitas .....	40
3.9.	Metode Analisis Data .....	40
3.9.1.	Analisis Regresi Berganda .....	40
3.9.2.	Analisis Koefisien Determinasi .....	41
3.10.	Pengujian Hipotesis .....	41
3.10.1.	Uji t .....	42
3.10.2.	Uji F .....	42

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Deskripsi Data .....	44
4.1.1.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	44
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
4.2.	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	54
4.2.1.	Hasil Uji Validitas .....	55
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3.	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data .....	58
4.3.1.	Hasil Uji Normalitas .....	58
4.3.2.	Hasil Uji Linieritas .....	59
4.3.3.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
4.4.	Hasil Analisis Data .....	61
4.4.1.	Hasil Uji Regresi Berganda .....	61
4.4.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63

4.5. Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1. Hasil Uji t .....	63
4.5.2. Hasil Uji F .....	64
4.6. Pembahasan .....	66
4.6.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB .....	66
4.6.2. Pengaruh Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB.....	67
4.6.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap OCB.....	68

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	69
5.2. Saran .....	69
5.3. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Absensi Karyawan .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Skala Likert .....	32
Tabel 3.2 Klasifikasi Jabatan Karyawan .....	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.3 Inteprestasi Uji Reabilitas .....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	47
Tabel 4.5 Tabel Hasil Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional .....	47
Tabel 4.6 Tabel Hasil Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi .....	49
Tabel 4.7 Tabel Hasil Jawaban Responden Variabel OCB .....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi .....	55
Tabel 4.10 Hasil uji Validitas OCB .....	56
Tabel 4.11 Interpretasi Nilai r .....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Kecerdasan Emosional dan OCB .....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Komitmen Organisasi dan OCB .....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Kolerasi .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji T .....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji F .....	65



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Data Masa Kerja Karyawan .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Daftar kuesioner
2. Hasil Data (Tabulasi) Responden
3. Hasil Data Karakteristik Responden
4. Hasil Data Deskripsi Jawaban Responden
5. Hasil Pengujian Validitas
6. Hasil Pengujian Reliabilitas
7. Hasil Pengujian Normalitas
8. Hasil Pengujian Linieritas
9. Hasil Pengujian Multikolinieritas
10. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda
11. Hasil Uji T (Parsial)
12. Hasil Uji F (Simultan)
13. Tabel r
14. Tabel T
15. Tabel F

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dari sebuah organisasi. Perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan menjadikannya sebagai sebuah aset penting dalam perusahaan. Bersama dengan perangkat lainnya dalam organisasi, sumber daya manusia memaksimalkan fungsi-fungsi perangkat tersebut demi tercapainya tujuan organisasi.

Pada organisasi dengan pelayanan jasa sebagai output produksinya, sumber daya manusia memiliki peran sangat besar dalam memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Kesalahan sedikit saja dari pelayanan, akan menghasilkan komplain dari konsumen yang bisa saja merusak citra dari organisasi tersebut. Hal ini menunjukkan bagaimana sumber daya manusia berpengaruh terhadap kesuksesan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

Sebagai penyedia layanan jasa sensitif bagi masyarakat, yakni kesehatan, Klinik Utama Rawat Inap dituntut memberikan pelayanan yang tanggap, efektif dalam setiap tindakan medis yang diambil, kenyamanan, dan keramah-tamahan baik bagi pasien maupun pengunjung. Faktor-faktor tersebut merupakan kunci keberhasilan dari pengelolaan sebuah Klinik Utama Rawat Inap, dan karyawan medis dan non medis memegang peranan vital pula dalam setiap prosesnya, karena tingginya intensitas tatap muka yang dihadapi baik kepada pasien maupun pengunjung. Karyawan medis dan non medis haruslah tanggap dalam setiap keadaan yang dihadapi pasien, dan dapat melakukan tindakan pertolongan pertama apabila dibutuhkan. Kadang kala karyawan medis dan non medis dituntut untuk melakukan hal-hal di luar *job description*, tanpa mengeluhkan

keadaan lingkungan ataupun situasi pekerjaan. Perilaku itu adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas untuk menentukan, yang tidak secara langsung maupun secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif (Organ dalam Purnamie, 2014 : 4). Lebih lanjut, terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi dari organisasinya (Podsakoff dan MacKenzie dalam Purnamie, 2014:4). Seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan di saat jam istirahat dengan sukarela adalah salah satu contohnya.

Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan spesialistik. Sebagai Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah yang dikategorikan sebagai tempat penyedia jasa yang juga mengandalkan kualitas pelayanan jasa yang di berikan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, keramahan, efektivitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung akan terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pada awal bulan juli 2019 terhadap Human Resources Derpartement Staff untuk dapat mengetahui perilaku OCB yang terjadi pada karyawan medis dan non medis Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Menurut indikator Organ et al dalam Purnamie (2014:7), OCB terdiri dari *altruism, civic virtue, conscientousness, courtesy, dan sportmanship*. Dari observasi yang telah

dilakukan, terlihat dari *conscientousness* karyawan terbilang cukup tinggi yang ditunjukkan dengan perilaku karyawan bagian medis dan non medis yang sigap dalam menanggapi permasalahan pasien maupun pengunjung Klinik. Kerja sama antar karyawan medis dan non medis untuk saling membantu dalam pekerjaan juga cukup baik. *Sportmanship* yang dimiliki karyawan bagian medis dan non medis Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah juga cukup tinggi, terlihat dari sikap karyawan yang rela membantu atasan agar tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan. Kesadaran karyawan bagian medis dan non medis untuk datang lebih awal sebagai bentuk *civic virtue* tergolong baik. Terlihat dari sistem presensi karyawan menggunakan *fingerprint*, sehingga keterlambatan beberapa menit saja pasti tercatat oleh sistem.

**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu**  
**Lampung Tengah**  
**Bulan Januari – Juni 2019**

Bulan	Jumlah Karyawan	Total Hari Kerja	Jumlah Keterlambatan	Persentase
Januari	69	31	-	-
Februari	69	28	3	0.15%
Maret	69	31	1	0.05%
April	69	30	2	0.10%
Mei	69	31	1	0.05%
Juni	69	30	-	-
<b>Rata-rata</b>			1.75	0.087%

Sumber: Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah tahun 2019.

$$\text{Rumus Persentase} = \frac{T}{J_k} \times \frac{A}{hK} \times \frac{1}{xT} \times \frac{1}{H} \times \frac{1}{K} \times 100 = H$$

Pada Tabel 1.1 diketahui bahwa tingkat persentase absensi pada bulan Januari – Juni 2019 tergolong baik, dapat dilihat dari rata-rata karyawan yang tidak masuk hanya 0,087% dari (jumlah total hari kerja x jumlah karyawan).

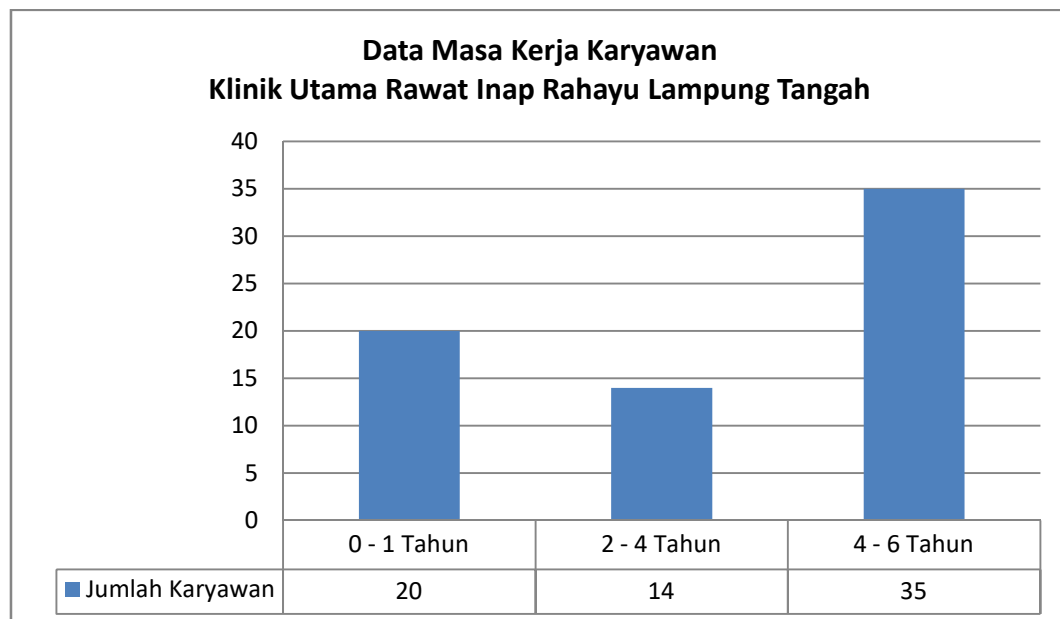
Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Organ et al. dalam Purnamie (2014:15) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor internal dan faktor external. Faktor internal yaitu yang berasal dari diri karyawan sendiri, antar lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dipengaruhi oleh faktor external yang berasal dari luar karyawan, antar lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada kepemimpinan, budaya organisasi, dan lain sebagainya.

Mengenai faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan. Namun peneliti melakukan penelitian yang berfokus terhadap faktor Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. Terkait dengan hal itu, hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Human Resources Departement Staff di Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah bahwa penerapan Kecerdasan Emosional yang dilakukan oleh karyawan medis dan non medis diperusahaan tersebut cukup baik. Dimana karyawan dalam mengendalikan emosinya mampu mengutarakan keluhan sebagai kritik yang membangun, menciptakan suasana dimana keragaman dihargai bukannya menjadi sumber pertentangan, dan menjalin jaringan kerja secara efektif. setiap individu dalam suatu organisasi yang memiliki emosi yang baik cenderung memiliki kemauan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya (Goleman dalam Ariesta, 2016). Selain itu, Edwardin dalam Ariesta (2016) juga menyatakan bahwa karyawan yang secara emosional cerdas dapat memahami bagaimana emosi terjadi, dapat mengatur emosinya, mengurangi emosi tidak produktif yang menjadi penghalang dalam bekerjasama, serta mengambil langkah-langkah proaktif

untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja. Adapun hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reksa Anindya (2011) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Selain dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, perilaku *organizational citizenship behavior* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Hal ini dibuktikan Pernyataan School, Schappe dan Purba dalam Rony (2017) yang menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil ini diperkuat lagi dengan hasil penelitian Purba dalam Rony (2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa diketahui komitmen organisasi berpengaruh cukup besar terhadap OCB di Indonesia.

Luthans dan Sutrisno dalam Rony (2017) menyatakan komitmen organisasi diindikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya; kemauan untuk mengarahkan usahanya untuk organisasinya; serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi akan membuat pegawai memberikan yang terbaik kepada organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja, akan cenderung membantu dan dapat bekerjasama, yang merupakan bagian dari sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam mengetahui fenomena terkait Komitmen Organisasional yang terjadi di Klinik Utama Rawat Inap Rahayu menyangkut keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya (loyalitas) yaitu berupa data lama bekerja karyawan di perusahaan, berikut grafik data lama bekerja karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah :



Sumber: Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah tahun 2019

### **Gambar 1.1 Data Lama Bekerja**

Dari data diatas dapat dilihat bahwa terdapat 35 karyawan yang sudah bekerja lebih dari 4 tahun, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan loyal dalam bekerja dan memiliki kesetiaan pada perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan karyawan tetap memiliki peran penting yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan, karyawan pada Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah memiliki Komitmen Organisasi yang beragam, sehingga dibutuhkan pemahaman mengenai Komitmen Organisasi tersebut dalam setiap aktivitas pekerjaan guna untuk mempersatukan setiap individu dalam satu ruang lingkup kerja yang sama.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, bahwa adanya Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah yang berpengaruh pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan melihat fenomena yang terjadi di Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. dengan judul:



**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan uraian di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah ?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah ?
3. Apakah Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah ?

**1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

**1.3.1. Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah karyawan medis dan non medis pada Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

**1.3.2. Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek pada penelitian ini adalah kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

**1.3.3. Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini adalah Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah yang beralamatkan di Jl. Proklamator, Bandar Jaya, Bandar Jaya Barat., Kec. Terbanggi Besar, Kab. Lampung Tengah, Lampung 34162.

#### **1.3.4. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah berdasarkan kebutuhan peneliti yang merencanakan mulai bulan Juli 2019 sampai Agustus 2019.

#### **1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang terdiri dari kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior*.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Bagi Institusi**

Penelitian ini erat hubungannya dengan mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dan pihak yang berkepentingan dapat lebih memahaminya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Penulis**

Hasil dari penelitian ini untuk menyelesaikan pendidikan saya di jenjang Sarjana dan menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* serta dapat meningkatkan ilmu pengetahuan peneliti, serta melatih diri dalam berpikir logis, sistem dan ilmiah.

### **1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan masukan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia dan dapat menjadi bahan pembanding untuk penyusunan skripsi yang mengambil topik yang sama.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab dan daftar pustaka, masing-masing bab diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas teori-teori yang berkaitan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji persyaratan analisis data, hasil analisis dan pembahasan.

#### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Kecerdasan Emosional**

##### **2.1.1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Wibowo (2015), emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Sedangkan menurut Davidoff dalam Wibowo (2015), menyatakan emosi sebagai suatu keadaan di dalam diri seseorang yang tidak kentara dan sulit diukur. Bila seseorang memberikan reaksi terhadap pengalamannya maka emosinya akan segera timbul. Emosi terdiri dari 3 komponen yaitu :

- 1 Komponen fisiologis, yang terdiri dari sistem saraf pusat, sistem saraf otonom, dan kelenjar-kelenjar endokrin.
- 2 Komponen subyektif, yaitu komponen kognisi dan indera.
- 3 Komponen behavioral.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan (afek) yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan.

Goleman dalam Ariesta (2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Cooper dan Sawaf dalam Ariesta (2016) juga mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Disisi lain, Robbins dan Judge dalam Ariesta (2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola isyarat- isyarat emosional dan informasi.

Boyatzis et al. dalam Jean (2017) menyatakan, bahwa kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah bawah sadar sehingga diakui kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan utuh tentang diri sendiri dan orang lain. Boyatzis et al. dalam Jean (2017) membagi dua wilayah ke-cerdasan emosional, yaitu kompetensi pribadi (*personal competence*) dan empati. Kompetensi pribadi adalah kemampuan individu, yang meliputi kesadaran diri (*self awareness*), kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self management*), dan kesadaran sosial (*social awareness*). Empati adalah kesadaran untuk memberikan perhatian, kebutuhan atau kepedulian pada orang lain dan memelihara hubungan sosial (*relationship management*). Agustian dan Ginanjar dalam Jean (2017) berpendapat, bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat karyawan menampilkan kinerja lebih baik.

Ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi antara lain:

- 1 Optimal dan selalu berfikir positif pada saat menangani situasi- situasi dalam hidup, seperti menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan-tekanan masalah pribadi yang dihadapi.
- 2 Terampil dalam membina emosi, yaitu mengenali kesadaran emosi diri dan kesadaran emosi orang lain.
- 3 Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi meliputi: intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antarpribadi, ketidakpuasan konstruktif.
- 4 Optimal pada emosi belas kasihan atau empati, intuisi, kepercayaan, daya pribadi dan integritas.
- 5 Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup dan kinerja yang optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dapat diubah dengan adanya kesungguhan, pelatihan, pengetahuan dan kemauan yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri yang dapat menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan yang dilakukan dan mengantarkan seseorang menuju puncak prestasi.

### **2.1.2. Tingkat Kecerdasan Emosional**

Menurut Hariwijaya dalam Ariesta (2016), tingkat kecerdasan emosional (Emotional Quotient) dapat dibagi menjadi empat tingkatan yaitu :

#### **1. Tingkat kecerdasan emosional rendah**

Tidak mempunyai keberanian untuk bergaul, pemalu, konservatif, tidak yakin diri, suka menyendiri dan sering frustrasi. Orang Jain melihatnya sebagai orang yang sulit diajak bergaul dan dirinya sendiri malas untuk mengubah kepribadiannya. Kurang bertanggung jawab, sering menghindari kesulitan dan mencoba mencari banyak alasan. Sering ditolong orang lain namun merasa tidak perlu membalasnya. Malas untuk belajar, tidak bertanggung

jawab, hidup santai meski banyak tugas yang harus dilakukan serta sibuk dengan diri sendiri.

2. Tingkat kecerdasan emosional sedang

Memiliki kepribadian yang kompleks. Di satu sisi ingin bergaul dengan orang-orang, di sisi lain banyak sekali hambatannya. Terlalu memikirkan orang lain. Kadang-kadang merasa malu, tetapi kalau terpaksa baru maju, oleh karena itu butuh dorongan yang kuat baru bisa keluar dari benteng yang dibuatnya. Memiliki tanggung jawab yang standar, tidak lebih dan tidak kurang dalam perspektif umum. Bekerja sesuai kemampuannya dan tidak merasa perlu bekerja keras, selalu memimpikan menjadi pemimpin.

3. Tingkat kecerdasan emosional tinggi

Merupakan kepribadian yang baik, kawan-kawannya banyak, dan berani tampil di muka. Musuhnya menyebut dia urakan dan mau menang sendiri. Tanggung jawab dan semangat kerjanya cukup besar, setiap tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik, biasanya tidak mau mencari pekerjaan yang bukan tugasnya. Peraturan yang sesuai dengannya ia ikuti, sebaliknya yang tidak sesuai akan dilanggar.

4. Tingkat kecerdasan emosional sangat tinggi

Benar-benar menyenangkan pergaulan, banyak kawan, suka mempelajari ilmu pengetahuan, progresif, sedikit urakan, berani tampil di muka umum dan siap memimpin. Beberapa kolega akan mengatakan bahwa orang yang mempunyai ciri-ciri ini ambisius dan tidak pernah mau mengalah, terutama terhadap orang-orang yang iri padanya. sangat bertanggung jawab dan berdisiplin tinggi karena suatu obsesi.

### **2.1.3. Dimensi dan indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Wibowo (2015), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi



dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan atau kemampuan sosial.

Adapun dimensi dan indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran diri, adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Indikatornya meliputi:
  - a. Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya.
  - b. Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
  - c. Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.
2. Pengaturan diri, merupakan pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Indikatornya meliputi:
  - a. Kemampuan untuk mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
  - b. Luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
  - c. Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi-informasi baru.
3. Motivasi diri, adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran. Indikatornya meliputi:
  - a. Dorongan untuk berprestasi/tidak cepat puas.
  - b. Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis.
4. Empati, adalah kepintaran bagaimana individu membaca perasaan, kebutuhan, kepentingan, dan emosi orang lain. Indikatornya meliputi:
  - a. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain.
  - b. Peka terhadap perasaan orang lain.
5. Keterampilan sosial, adalah kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Indikatornya meliputi:
  - a. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain.
  - b. Dapat membangkitkan inspirasi kelompok dan orang lain.

## 2.2. Komitmen Organisasi

### 2.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen adalah janji untuk melakukan sesuatu. Janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang. Komitmen akan mendorong rasa percaya diri, dan semangat kerja, menjalankan tugas menuju perubahan kearah yang lebih baik (Harun, 2018). Hal ini ditandai dengan peningkatan kualitas phisik dan psikologi dari hasil kerja. Komitmen mudah diucapkan, namun lebih sukar untuk dilaksanakan. Komitmen sering dikaitkan dengan tujuan, baik yang bertujuan positif maupun yang bertujuan negatif.

Komitmen organisasi menurut Robbins (dalam Harun, 2018:62) "*Organizational Commitment is a worker's feelings and attitudes about the entire work organization*" artinya komitmen organisasi adalah semua perasaan dan sikap karyawan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja termasuk pada pekerjaan mereka.

Sedangkan Luthans (dalam harun, 2018:62) mengartikan komitmen organisasi sebagai:

- 1) *A strong desire to remain a member of particular organization.* Keinginan yang kuat untuk mempertahankan seorang anggota organisasi tertentu.
- 2) *A willingness to exert hight levels of effort on behalf of the organization.* Sebuah kemauan yang kuat untuk berusaha mempertahankan nama organisasi.
- 3) *A definite belief in, and acceptance of, the values and goals of the organization.* Keyakinan dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Adanya rasa keterkaitan pada suatu falsafah yang diwujudkan dalam komitmen pada organisasi dan satuan kerja kemungkinan untuk bertahan dalam satuan kerja akan lebih tinggi ketimbang pegawai yang tidak mempunyai rasa keterikatan pada satuan kerja. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap satuan kerja kemungkinan untuk tetap bertahan lebih tinggi dari pada pegawai yang tidak mempunyai komitmen. Mereka cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku.

Menurut Minner (dalam Harun, 2018:63) proses terbentuknya komitmen organisasi melalui 3 fase, yaitu :

1) Fase awal (Initial commitment)

Pada fase ini ada 3 faktor yang menyebabkan seseorang berkomitmen terhadap organisasi, yaitu : karakteristik individu, harapan karyawan dan karakteristik pekerjaan.

2) Fase kedua

Pada fase ini faktor yang berpengaruh terhadap komitmen anggota pada organisasi adalah pengalaman kerja yang dirasakan oleh karyawan diawal kerja, bagaimana pekerjaannya, bagaimana cara supervisinya, bagaimana relasi dengan rekan kerja dan atasannya.

3) Fase ketiga

Faktor yang berpengaruh pada fase ini berkaitan dengan investasi, hubungan sosial yang tercipta di organisasi, dan pengalaman bekerja selama di organisasi tersebut.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah semua perasaan dan sikap karyawan (penerimaan individu) terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja, yang dapat dilihat dari kemauan untuk tetap mempertahankan organisasi atau tekad bulat untuk mencapai tujuan organisasi, keterlibatan yang aktif dalam mengerjakan tujuan organisasi dan loyalitas yang tinggi pada organisasi. Bentuk keterlibatan dan

kepedulian karyawan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti terlibat dalam kegiatan organisasi, berkurangnya membuang-buang waktu dalam bekerja dan selalu selesai tepat waktu dalam pekerjaannya.

### **2.2.2. Faktor-faktor Komitmen Organisasi**

Menurut Angle dan Perry dalam Harun, (2018:67), komitmen terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni masa kerja (tenure) seseorang pada organisasi. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Makin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, semakin memberinya peluang untuk menerima tugas-tugas 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 organisasi dan masyarakat dilingkungan 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.

Beberapa karakteristik pribadi dianggap memiliki hubungan dengan komitmen, penelitian yang dilakukan Mowday, Porter, dan Steers (dalam Harun, 2018:67) menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasi, diantaranya adalah:

1. Usia dan masa kerja. Usia dan masa kerja berkorelasi positif dengan komitmen.
2. Tingkat pendidikan. Makin tinggi tingkat pendidikan individu, makin banyak pula harapan yang mungkin tidak dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan organisasi tempat dimana ia bekerja.
3. Jenis kelamin. Wanita pada umumnya menghadapi tantangan yang lebih besar dalam pencapaian kariernya, sehingga komitmen lebih tinggi.
4. Peran individu tersebut di organisasi. Hasil studi Morris dan Sherman menunjukkan bahwa adanya hubungan yang negative antara peran yang tidak jelas dan komitmen terhadap organisasi.
5. Faktor lingkungan pekerjaan akan berpengaruh terhadap sikap individu pada organisasi.

### **2.2.3. Dimensi dan indikator Komitmen Organisasi**

Menurut Meyer dan Allen dalam Rahman (2017), terdapat 3 dimensi Komitmen Organisasi sebagai berikut:

#### 1) *Affective commitment*

Komitmen afektif merupakan komitmen yang terjadi ketika karyawan ingin menjadi bagian dari suatu organisasi dikarenakan adanya ikatan emosional. Berikut ini adalah indikator dalam Komitmen efektif:

- a. Rasa nyaman terhadap organisasi.
- b. Rasa memiliki terhadap organisasi.
- c. Kebanggaan menjadi bagian organisasi.

#### 2) *Continuance Commitment*

Komitmen berkelanjutan merupakan komitmen yang muncul ketika karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena kebutuhan akan gaji dan juga keuntungan lainnya, atau karena karyawan tidak

menemukan alternatif pekerjaan yang lain. Berikut ini adalah indikator komitmen berkelanjutan:

- a. Tetap tinggal di organisasi karena kebutuhan gaji.
- b. Tetap tinggal di organisasi karena keuntungan yang didapat.
- c. Ingin bertahan karena tidak menemukan pekerjaan lain.

### 3) *Normative commitment*

Komitmen normatif merupakan komitmen yang timbul dari nilai dalam diri karyawan. Seorang karyawan bertahan pada suatu organisasi karena memiliki kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan olehnya. Berikut adalah indikator komitmen normatif:

- a. Kesadaran dalam diri karyawan bahwa komitmen adalah hal yang harus dilakukan.
- b. Tidak ingin meninggalkan organisasi karena merasa adanya tanggung jawab yang tinggi dalam organisasi.
- c. Tidak ingin meninggalkan organisasi karena ingin menghabiskan sisa karir dalam organisasi.

## 2.3. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

### 2.3.1. *Pengertian Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada job description yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam job description. Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesaikannya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja "di atas dan di luar" deskripsi kerja formal inilah yang disebut Organizational Citizenship Behavior (Smith et al., dalam Purnamie (2014:3).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja (Purnamie, 2014:3). Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku *prosocial*, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag dan Resckhe dalam Purnamie, 2014:3).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga didefinisikan sebagai perilaku individu bebas untuk menentukan, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif (Organ dalam Purnamie, 2014:4). Terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi dari organisasinya (Podsakoff dan MacKenzei dalam Purnamie, 2014:4).

Berdasarkan definisi mengenai OCB di atas dapat ditarik beberapa pokok-pokok pikiran penting, yaitu:

- 1) Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi).
- 2) Tidak diperintahkan secara formal.
- 3) Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal.

Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah kontribusi pekerja "di atas dan lebih dari" deskripsi kerja formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

### **2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Organ et al. dalam Purnamie (2014:15) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

- 1) Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pemimpin, budaya organisasi, dan lain sebagainya.

### **2.3.3. Dimensi dan Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat secara luas sebagai faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. Organ dalam Purnamie (2014:7) menyebutkan lima dimensi OCB, yaitu:

- 1) *Altruism*, yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.  
 Dalam hal ini indikator yang digunakan menurut Gunawan et al. dalam Leksono (2018), diantaranya adalah :
  - a. Kesiediaan karyawan untuk membantu pegawai baru yang menghadapi kesulitan dalam masa orientasi.
  - b. Kesiediaan karyawan untuk mengganti tugas karyawan lain manakala yang bersangkutan tidak dapat menjalankan tugasnya.
  - c. Kesiediaan karyawan untuk memberikan bantuan kepada orang yang berada disekitarnya.



- 2) *Conscientiousness*, yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

Dalam hal ini indikator yang digunakan menurut Gunawan et al. dalam Leksono (2018), diantaranya adalah :

- a. Kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu.
- b. Mematuhi peraturan perusahaan meski tidak ada yang mengawasi.
- c. Kesadaran untuk berperilaku jujur dalam bekerja .

- 3) *Sportmanship*, yaitu perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

Dalam hal ini indikator yang digunakan menurut Gunawan et al. dalam Leksono (2018), diantaranya adalah :

- a. Tidak suka mengeluh dalam bekerja.
- b. Tidak banyak menghabiskan waktu buat mengadu tentang masalah-masalah yang tidak penting atau sepele.
- c. Perilaku tidak ber-negatif thinking dalam melihat suatu permasalahan.

- 4) *Courtesy*, yaitu menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*.

Dalam hal ini indikator yang digunakan menurut Gunawan et al. dalam Leksono (2018), diantaranya adalah :

- a. Kesadaran karyawan untuk selalu menjaga hubungan agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal dengan rekan kerja juga dengan atasan.
- b. Kesadaran karyawan dalam mengingatkan rekan kerja atas tindakan dalam mencegah timbulnya masalah.
- c. Kesadaran karyawan untuk tidak menyalahgunakan atau mengganggu hak-hak karyawan lain.

5) *Civic virtue*, adalah perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi).

Dalam hal ini indikator yang digunakan menurut Gunawan et al. dalam Leksono (2018), diantaranya adalah :

- a. Berperan aktif dalam hal perbaikan dan pembenahan organisasi.
- b. Ikut hadir dalam setiap pertemuan meskipun bukan hal yang penting, namun dapat mengangkat *image* organisasi.
- c. Selalu mengikuti segala perubahan di dalam organisasi.

Juga Oleh Organ dalam Purnamie (2014:8) menambahkan dimensi *organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan:

1. *Peacekeeping*, yaitu tindakan-tindakan yang menghindar dan menyelesaikan terjadinya konflik *interpersonal* (sebagai stabilisator dalam organisasi).
2. *Cheerleading*, diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi lebih tinggi.

William dan Anderson dalam Purnamie (2018:8) ini menggunakan dua kategori OCB yaitu OCB-I, dengan dimensi *altruism*, *courtesy*, *peacekeeping*, dan *cheerleading*. Dan OCB-O dengan dimensi *conscientiousness*, *civic virtue*, dan *sportsmanship* untuk memperjelas konsep perilaku diluar peran karyawan.

#### **2.3.4. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Sebenarnya *organization citizenship behavior* tidak bermanfaat secara perseorangan (individu) namun secara organisasi bermanfaat bagi organisasi maupun karyawan dalam beberapa hal. Bagi organisasi manfaat memiliki karyawan yang berdedikasi tinggi, hasil penelitian (diadaptasi

dari Podsakoff dan MacKenzie oleh Podsakoff,dkk 2000, dalam Purnamie, 2014:10), dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

- 1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas karyawan.
- 3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
- 4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat energy sumber daya yang langka.
- 5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- 6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- 7) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- 8) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan unit kerja.

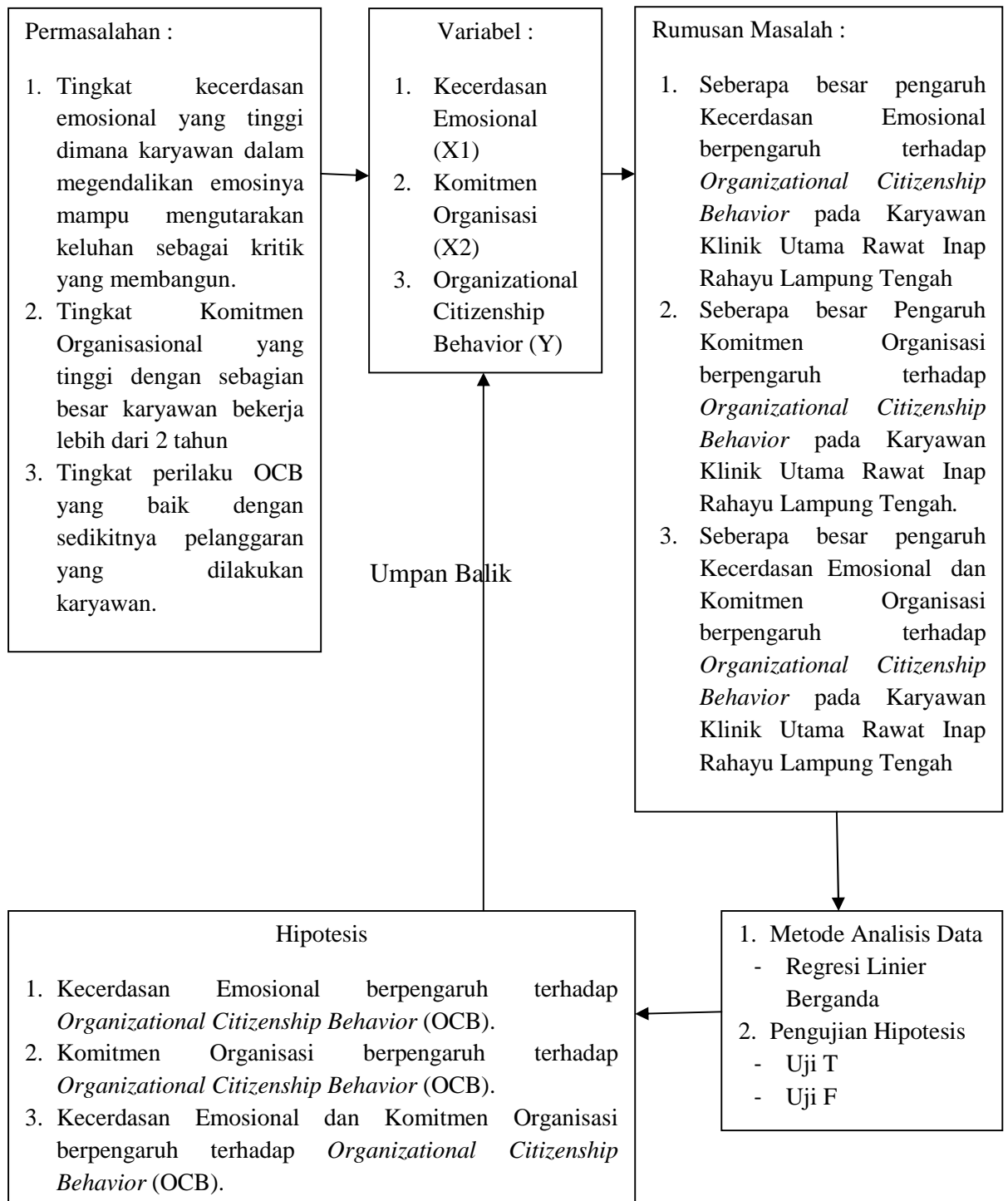
#### 2.4. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<b>Reksa Anindya (2011)</b>	Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasaan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini komitmen keorganisasian dan kecerdasan emosi berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> .

2.	<b>Indra Bagus Wijaya (2018)</b>	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Ocb) Perawat Rsud Panembahan Senapati Bantul.	Kuantitatif	Hasil penelitian Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB)
3.	<b>Jean Rosalina Asthenu (2017)</b>	Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Maluku.	Kuantitatif	Berdasarkan hasil pengujian, dapat dilihat bahwa secara simultan komitmen organisasional dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap OCB.
4.	<b>Rony Jaya (2017)</b>	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organisational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai Pada BPTPM Kota Pekanbaru.	Kuantitatif	Hasil penelitian Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
5.	<b>Ridwan dan Wiyayanti (2016)</b>	Analisis Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Hotel Anggota PHRI Cabang Purworejo.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .

## 2.5. Kerangka Pikir



**2.1 Gambar**  
**Kerangka Pikir**

## **2.6. Hipotesis**

Menurut Nur dan Bambang (2014), hipotesis dalam penelitian kuantitatif merupakan kembangan dari telaah teoritis sebagai jawaban sementara dari masalah atau pertanyaan penelitian yang memerlukan pengujian secara empiris.

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

Goleman dalam Ariesta (2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan mampu menghadapi tantangan dan bahkan menjadikanya lebih produktif, lebih optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah sehingga dapat meningkatkan perilaku OCB di dalam diri individu karyawan tersebut.

Dari latar belakang masalah, uraian di atas dan penelitian terdahulu diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap  
Organizational Citizenship Behavior (OCB).

### **2.6.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Hal ini dibuktikan Pernyataan School, Schappe dan Purba dalam Rony (2017) yang menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil ini diperkuat lagi dengan hasil penelitian Purba dalam Rony (2017) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa diketahui komitmen organisasi berpengaruh cukup besar terhadap OCB di Indonesia. Luthans dan Sutrisno dalam Rony (2017) menyatakan komitmen organisasi diindikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat

seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya; kemauan untuk mengarahkan usahanya untuk organisasinya; serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Karyawan yang bekerja dalam jangka waktu yang panjang lebih memiliki hubungan dekat organisasi, karyawan menunjukkan persaan dan perilaku positif terhadap organisasi, apabila lama bekerja berdasarkan pilihan positif karyawan, maka hal ini akan meningkatkan ikatan afektif, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan menyebabkan timbulnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Dari latar belakang masalah, uraian di atas dan penelitian terdahulu diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

### **2.6.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Organ et al. dalam Purnamie Titisari (2014:15) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu internal dan eksternal. Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri antara lain kepuasan kerja, Komitmen Organisasional, kepribadian, moral karyawan, Motivasi Kerja dan lain sebagainya. Perilaku OCB dapat tercipta dengan Kecerdasan Emosional sebagai energi dorongan untuk memotivasi diri mau rekan kerja demi tercapai tujuan organisasi dan Komitmen Organisasional untuk membantu seseorang karyawan mempertahankan kinerja organisasi dan membuat organisasi lebih efektif.

Dari latar belakang masalah, uraian di atas dan penelitian terdahulu diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H3 : Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional Berpengaruh Positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Menurut Nur dan Bambang (2014:227) metode penelitian merupakan bagian dari isi laporan yang menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang sedang dilaporkan. Beberapa hal yang biasanya diuraikan pada bagian ini antara lain : sumber data, horison waktu, unit analisis data, metode pengumpulan dan pemilihan data, variabel dan pengukurannya, serta metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data. Uraian diawali dengan menjelaskan data yang diteliti, antara lain berkaitan dengan : sumber (primer atau sekunder), waktu (*cross-sectional* atau *time-series*), dan unit analisis (individual, organisasional, perusahaan atau Negara). Selanjutnya dijelaskan metode yang digunakan peneliti untuk memilih sampel, jumlah dan metode penentuan sampel. Maka jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan penelitian survey. Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variable – variabel sebagai obyek penelitian dan variable tersebut didefinisikan dalam operasional variabel masing-masing. Peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara dan variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel penyebab adalah Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi, dan variabel terikat adalah *Organizational Citizenship behavior* (OCB).

#### **3.2. Sumber Data**

##### **3.2.1. Data Primer (*Primary Data*)**

Menurut (Nur dan Bambang, 2014:146), data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda



(fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian-pengujian. Data primer yang digunakan berupa data penunjang perusahaan dan data hasil jawaban pada kuesioner yang diberikan kepada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

### **3.2.2. Data Sekunder**

Menurut Nur dan Bambang (2014:147), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yang digunakan berupa jurnal-jurnal penelitian terdahulu, buku-buku yang berhubungan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), serta media internet.

## **3.3. Metode Pengumpulan Data**

### **3.3.1. Metode Survei (*Survey Methods*)**

Menurut Nur dan Bambang (2014:152), metode survey merupakan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan subyek (responden) penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Data penelitian berupa data subyek yang menyatakan opini, sikap pengalaman atau karakteristik subyek penelitian secara individual atau secara sekelompok (Nur dan Bambang, 2014:152).

Adapun dua teknik pengumpulan data dalam metode survey (Nur dan Bambang, 2014:152), yaitu:

#### **a. Wawancara (*Interview*)**

wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang karyawan Klinik

Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah terkait dengan Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan OCB.

b. Kuesioner (*Questionnaires*)

Menurut Nur dan Bambang (2014:154) kuisisioner merupakan metode pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat dahulu. Responden pada hal ini adalah karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah Likert. Menurut Nur dan Bambang (2014:104) skala likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidak setujuan-nya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Skala likert pada umumnya menggunakan lima angka penilaian, yaitu (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) tidak pasti atau netral, (4) tidak setuju, (5) sangat tidak setuju (Nur dan Bambang, 2014:104).

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**3.3.2. Metode Observasi (*Observation Methods*)**

Menurut Nur dan Bambang (2014:157), metode pengumpulan data primer dalam penelitian ilmiah selain survey adalah observasi, yaitu proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian yang

sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Menurut Nur dan Bambang (2014:115) populasi (*population*), yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survey sebagai teknik pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu yang berjumlah 69 orang. Berikut tabel klasifikasi jabatan karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah :

**Tabel 3.2 Klasifikasi Jabatan Karyawan  
Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah**

No.	Jabatan	Jumlah
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Spesialis	5
3	Perawat	9
4	Bidan	8
5	Radiologi	3
6	Fisioterapis	1
7	Petugas Laboratorium	3
8	Farmasi	8
9	Gizi	1
10	Kasir	3
11	Radiografer	1
12	Apoteker	1
13	Umum	23
	<b>Total</b>	<b>69</b>

Sumber: Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah tahun 2019

#### 3.4.2. Sampel

Menurut Nur dan Bambang (2014:115) sampel penelitian merupakan bagian elemen-elemen populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan

sampel yang diambil dari populasi itu. Pada Penelitian ini menentukan ukuran sampel menggunakan *Sensus Sampling* yang artinya pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Jadi pada penelitian ini seluruh anggota populasi dijadikan sampel yaitu 69 orang karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

### 3.5. Variabel Penelitian

#### 3.5.1. Variabel Bebas (*Independen*)

Menurut Nur dan Bambang (2014:63), variabel bebas (*independen*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi.

#### 3.5.2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Menurut Nur dan Bambang (2014:63), Variabel terikat (*dependen*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas (*independen*). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB).

### 3.6. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<b>Kecerdasan Emosional (X1)</b>	Goleman (1999:45) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan seseorang untuk dapat memotivasi diri sendiri,	Kemampuan individu karyawan dalam mengelola emosi diri dan mampu mendorong karyawan untuk lebih produktif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Kesadaran Diri.</li> <li>) Pengaturan Diri.</li> <li>) Motivasi Diri.</li> <li>) Empati.</li> <li>) Keterampilan Sosial.</li> </ul>	Likert

	bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan <i>impulsive needs</i> atau dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan maupun kesusahan, mampu mengatur <i>reactive needs</i> , menjaga agar bebas stress, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain, serta adanya prinsip berusaha sambil berdoa.			
<b>Komitmen Organisasi (X2)</b>	Luthans dan Sutrisno dalam Rony (2017) menyatakan komitmen organisasi diindikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya; kemauan untuk mengarahkan	Komitmen Organisasi merupakan sikap keyakinan yang ditunjukkan karyawan merasa sudah menyatu dengan seluruh nilai-nilai, memiliki loyalitas tinggi, dan bersedia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen Afektif</li> <li>2. Komitmen Normatif</li> <li>3. Komitmen Kontinyu</li> </ol>	Likert

	usahanya untuk organisasinya; serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.	berusaha keras demi tercapainya tujuan perusahaan		
<b>Organizational Citizenship Behavior (Y)</b>	Purnamie (2014:5) OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi valounteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja.	Perilaku yang tidak nampak baik dari rekan kerja, maupun perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi perilaku standart yang telah ditetapkan perusahaan dan memberikaan manfaat bagi perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku saling menolong</li> <li>2. Perilaku sukarela</li> <li>3. Toleransi</li> <li>4. Menjaga hubungan</li> <li>5. Rasa tanggung jawab</li> </ol>	Likert

### 3.7. Uji persyaratan Instrumen

#### 3.7.1. Uji Validitas

Menurut Nur dan Bambang (2014:181), validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrument pengukur dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrument tersebut dapat mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Validitas yang dimaksud adalah jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang tertuang dalam kuisioner yang disebarakan peneliti kepada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung tengah untuk itu peneliti menggunakan alat ukur validitas. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Pearson Product Moment yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_x = \frac{n \sum X - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien kolerasi

n = Jumlah sampel

X = Nilai skor butir pertanyaan

Y = Nilai skor total.

Kuesioner dinyatakan valid apabila nilai koefisien kolerasi lebih besar daripada nilai kolerasi yang tercantum dalam tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Nur dan Bambang (2014:180), reabilitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Rumus yang di gunakan untuk pengujian reabilitas dengan rumus Alpha Cronbach yaitu sebagai berikut :

$$R_1 = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$R_1$  = Reabilitas yang di cari

n = Jumlah pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varian *score* tiap item

$\sigma_t^2$  = Varians total

Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

**Tabel 3.4**  
**Interpretasi Uji Reabilitas**

Koefisien R	Interpretasi
0,000 – 0,200	Sangat rendah
0,201 – 0,400	Rendah
0,401 – 0,600	Sedang
0,601 – 0,800	Cukup tinggi
0,801 – 1,000	Sangat tinggi

### 3.8. Uji Persyaratan Data

#### 3.8.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Dalam model regresi linier, 69 asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS.

Uji normalitas lain menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan tentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan Uji K-S dapat dilihat dari:

- a. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.



### 3.8.2. Uji Linieritas

Menurut Ghozali dalam Anggalia (2017), uji ini digunakan untuk Mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linieritas dengan uji F. Kadih dengan melihat p pada tabel linieritas, dimana jika  $P < 0,05$  *linierity* dan jika  $p > 0,05$  untuk *deviation for linierity* maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linier.

Rumusan Hipotesis:

Ho : model regresi berbentuk linier

Ha : model regresi tidak berbentuk linier

Kriteria pengambilan keputusan

Jika probabilitas (Sig)  $< 0,05$  ( Alpha ) maka Ho ditolak

Jika probabilitas (Sig)  $> 0,05$  ( Alpha ) maka Ho diterima

- Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  Maka Ho Ditolak
- Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  Maka Ho Diterima

### 3.8.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali dalam Anggalia (2017), Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model analisis regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel-variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat dari nilai Variance Inflation Faktor (VIF), dan nilai tolerance. Apabila nilai tolerance mendekati 1, serta nilai VIF disekitas angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

### 3.9. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi berganda.

#### 3.9.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Nur dan Bambang (2014:211) analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan ekstensi dari metode regresi dalam analisis bivariate yang umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan variabel statistik guna mengetahui dan menjelaskan pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam penelitian ini adalah : Regresi linier berganda, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

X<sub>1</sub> = Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>)

X<sub>2</sub> = Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>)

A = Konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Koefisien regresi

Rumusan Hipotesis :

Ho : Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Ha : Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

### 3.9.2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel-variabel bebas dapat menerangkan dengan baik variabel tidak bebas.

Jika  $R^2$  mendekati satu, maka variabel bebas yang dipakai dapat menerangkan dengan baik variabel tidak bebasnya (Anggalia, 2017).

### 3.10. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan formula korelasi Product Moment Pearson pada program SPSS 25 untuk mengetahui factor faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Pengujian hipotesis pada penelitian ini akan digunakan Uji t dan Uji F. Berikut penjelasan dari masing-masing analisis data :

#### 3.10.1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Anggalia (2017), Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien regresi (a, b, c) yaitu apakah Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara nyata atau tidak terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas : jumlah sampel – jumlah variabel. Pengambilan keputusan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau dengan melihat probabilitasnya.

Rumusan Hipotesis :

$H_0$  = Tidak ada pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

$H_a$  = Ada pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Kriteria Pengambilan Keputusan :

Apabila Signifikan (Sig)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Apabila Signifikan (Sig)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima Kriteria pengujian :

- 1  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau probabilitasnya  $> 0,05$  maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol ( $H_0$ ) artinya koefisien regresi variabel dependen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) tidak berbeda dengan nol atau variabel  $X_1$  dan  $X_2$  tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel independen ( $Y$ ).
- 2  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau probabilitasnya  $< 0,05$  maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternative ( $H_a$ ) artinya koefisien regresi variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel dependen ( $Y$ )

### 3.10.2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Anggalia (2017), uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F yakni untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat dilakukan dengan membandingkan antara hasil F hitung dengan F tabel. Jika F hitung  $> F$  tabel dengan dk pembilang  $k-1$  ( $3-1=2$ ), dan dk penyebut  $n-k$  ( $69-3=67$ ), gunanya untuk menentukan apakah model penaksiran ( $Y = a + bX_1 + cX_2$ ) yang digunakan tepat atau tidak.

Kriteria pengujian :

- 1 Jika F hitung  $> F$  tabel atau probabilitasnya  $< 0,05$  maka model diterima.
- 2 Jika F hitung  $< F$  tabel atau probabilitasnya  $> 0,05$  maka model ditolak. Pengaruh antara  $X_1$ ,  $X_2$ , terhadap  $Y$  dengan pengujian  $H_0$  dan  $H_a$  adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung

Tengah. Untuk pengolahan data yang diperoleh dibantu dengan programprogram computer SPSS 25 dengan taraf signifikan 5%.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskriptif data merupakan gambaran yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi data ini peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel sekaligus populasi dalam penelitian ini. Penelitian ini data yang digunakan terdapat dua variabel independent dan satu variabel dependent diantaranya; Kecerdasan emosional ( $X_1$ ), Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data Pustaka dan Field Research (survei) Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel, yaitu sebanyak 69 Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah, pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 25.

##### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengujian data kuesioner responden dengan uji frekuensi diketahui hasil gambaran pada kuesioner karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu; berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja. Hasil pengolahan data dengan uji frekuensi tersebut yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin		
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)

<b>1</b>	Laki-laki	35	50.7
<b>2</b>	Perempuan	34	49.3
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki frekuensi sebanyak 35 orang atau 50,7%, dan jenis kelamin perempuan memiliki frekuensi sebanyak 34 orang atau 49,3%. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini digunakan untuk mengasumsikan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki yaitu 50,7% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berjumlah 69 orang dengan total persentase sebesar 100%.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Umur (tahun)		
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
<b>1</b>	20 – 30	53	76.8
<b>2</b>	31 – 40	8	11.6
<b>3</b>	41 – 50	4	5.8
<b>4</b>	51 - 60	4	5.8
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 responden dengan usia 20 – 30 tahun memiliki frekuensi sebanyak 53 orang atau 76,8%, usia 31 – 40 tahun memiliki frekuensi sebanyak 8 orang atau 11,6%, usia 41 – 50 tahun memiliki frekuensi sebanyak 4 orang atau 5,8% dan usia 51 – 60 tahun memiliki frekuensi sebanyak 4 orang atau 5,8%. Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini digunakan untuk mengasumsikan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang didominasi oleh usia 20-30 tahun atau 76,8% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berjumlah 69 orang dengan total persentase sebesar 100%.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan		
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	23	33.3
2	D3	27	39.1
3	S1	19	27.5
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat pendidikan terakhir karyawan, sebanyak 33,3% atau 23 responden pendidikan terakhir SMA, sebanyak 39,1% atau 27 responden pendidikan terakhir D3 dan sebanyak 27,5% atau 19 responden pendidikan S1. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini digunakan untuk mengasumsikan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang didominasi oleh karyawan berpendidikan D3 atau 39,1% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berjumlah 69 orang dengan total persentase sebesar 100%.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja		
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	0 - 1 tahun	20	29.0
2	2 - 3 tahun	14	20.3
3	4 - 6 tahun	35	50.7
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat masa kerja karyawan, sebanyak 20 atau 29.0% responden bermasa kerja selama 0 – 1 tahun, sebanyak 14 atau



20,3% responden bermasa kerja selama 2 – 3 tahun dan sebanyak 35 atau 50,7% responden bermasa kerja selama 4 – 6 tahun . Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dalam penelitian ini digunakan untuk mengasumsikan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang didominasi oleh karyawan bermasa kerja 4 – 6 tahun atau 50,7% dari total keseluruhan responden yang mengisi kuesioner berjumlah 69 orang dengan total persentase 100%.

#### 4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban tentang variabel Kecerdasan, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* yang disebarkan kepada 69 responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Jawaban Responden Kecerdasan Emosional (X1)**

No.	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya selalu mengintropeksi diri saya	0	0	28	40.6	41	59.4	0	0	0	0
2	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri saya	0	0	23	33.3	34	49.3	12	17.4	0	0
3	Saya mampu mengelola dan mengendalikan emosi diri sendiri	0	0	27	39.1	40	58.0	2	2.9	0	0
4	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat	0	0	28	40.6	41	59.4	0	0	0	0
5	Saya tetap tenang, bahkan dalam situasi yang membuat orang lain marah	0	0	25	36.2	44	63.8	0	0	0	0
6	Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan	0	0	31	44.9	29	42.0	9	13.0	0	0

	untuk selalu maju kepada diri saya sendiri										
7	Komitmen yang saya buat harus tercapai meskipun dengan penuh pengorbanan	0	0	49	71.0	20	29.0	0	0	0	0
8	Saya selalu memiliki sikap optimis untuk meraih tujuan yang saya inginkan	0	0	25	36.2	44	63.8	0	0	0	0
9	Saya dapat merasakan perasaan orang lain	0	0	32	46.4	37	53.6	0	0	0	0
10	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi masalah	0	0	41	59.4	28	40.6	0	0	0	0
11	Saya bisa menempatkan diri pada posisi orang lain	0	0	23	33.3	34	49.3	12	17.4	0	0
12	Saya selalu dapat menjalin kerjasama sesama karyawan	0	0	23	33.3	34	49.3	12	17.4	0	0
13	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik	0	0	36	52.2	33	47.8	0	0	0	0
14	Saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara baik	0	0	28	40.6	41	59.4	0	0	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Dari tabel 4.5 diperoleh jawaban responden variabel Kecerdasan Emosional diketahui bahwa respon tertinggi terdapat pada butir pertanyaan ketujuh yang menyatakan bahwa “Komitmen yang saya buat harus tercapai meskipun dengan penuh pengorbanan” dengan jawaban setuju sebanyak 49 orang dan jawaban kurang setuju sebanyak 20 orang kemudian respon terendah terdapat pada butir pertanyaan kesebelas yang menyatakan bahwa “Saya bisa menempatkan diri pada posisi orang lain” dengan jawaban setuju sebanyak 23 orang dan jawaban kurang setuju sebanyak 34 orang kurang setuju sebanyak 12 orang.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Jawaban Responden Komitmen Organisasi (X2)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jika saya merasa nyaman dan senang dalam perusahaan, saya akan berusaha maksimal dan berkomitmen untuk terikat pada perusahaan	0	0	31	44.9	38	55.1	0	0	0	0
2	Saya bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan	0	0	23	33.3	34	49.3	12	17.4	0	0
3	Saya akan sangat bahagia menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini	0	0	25	36.2	32	46.4	12	17.4	0	0
4	Saya sering membandingkan perusahaan saya dengan perusahaan lain. Baik dari segi insentif, kenyamanan, fasilitas, dan pertimbangan lain yang mempengaruhi saya untuk tetap bertahan.	2	2.9	22	31.9	34	49.3	11	15.9	0	0
5	Saya merasa akan lebih menguntungkan untuk tetap bertahan dalam perusahaan yang sekarang dan hal tersebut menimbulkan	0	0	31	44.9	38	55.1	0	0	0	0

	komitmen dalam diri saya.										
6	Saya khawatir terhadap apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari pekerjaan saya tanpa memiliki pekerjaan lain yang serupa	3	4.3	26	37.7	38	55.1	2	2.9	0	0
7	Saya peduli dengan nasib perusahaan ini kedepannya	0	0	39	56.5	30	43.5	0	0	0	0
8	Saya merasa bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan perusahaan ini	0	0	38	55.1	31	44.9	0	0	0	0
9	Jika saya memperoleh tawaran pekerjaan yang lebih baik di organisasi lain, saya tidak merasa bahwa tawaran tersebut merupakan alasan yang tepat untuk meninggalkan organisasi ini	0	0	29	42.0	40	58.0	0	0	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Dari tabel 4.6 diperoleh jawaban responden variabel Komitmen Organisasi diketahui bahwa respon tertinggi terdapat pada butir pertanyaan keenam yang menyatakan bahwa “Saya khawatir terhadap apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari pekerjaan saya tanpa memiliki pekerjaan lain yang serupa” dengan jawaban sangat setuju sebanyak 3 orang, jawaban setuju sebanyak 26 orang, jawaban kurang setuju sebanyak 38 orang dan jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang kemudian respon terendah terdapat pada butir pertanyaan kedua yang menyatakan bahwa “Saya bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan” dengan jawaban setuju sebanyak 23 orang, kurang setuju sebanyak 34 orang, dan tidak setuju sebanyak 12 orang.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Jawaban Responden *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya pernah dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	0	0	40	58.0	29	42.0	0	0	0	0
2	Saya pernah menggantikan rekan kerja yang tidak masuk/istirahat	0	0	38	55.1	31	44.9	0	0	0	0
3	Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur	0	0	28	40.6	40	58.0	1	1.4	0	0
4	Saya merasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya	0	0	32	46.4	37	53.6	0	0	0	0
5	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab	0	0	33	47.8	31	44.9	5	7.2	0	0
6	saya berani mengambil resiko apapun untuk bertanggung jawab dan melaksanakan hasil keputusan rapat bersama	0	0	37	53.6	25	36.3	7	10.1	0	0
7	saya pernah mengajak rekan kerja saya untuk makan siang bersama dan <i>sharing</i> mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam	0	0	38	55.1	28	40.6	3	4.3	0	0

	menyelesaikan tugasnya										
8	Saya pernah mengingatkan teman saya agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya	0	0	28	40.6	41	59.4	0	0	0	0
9	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan	0	0	43	62.3	24	34.8	2	2.9	0	0
10	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan	0	0	38	55.1	29	42.0	2	2.9	0	0
11	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan	0	0	31	44.9	38	55.1	0	0	0	0
12	Jika perusahaan memberlakukan kebijakan baru dan tidak sesuai dengan pendapat saya. Saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut	0	0	28	40.6	40	58.0	1	1.4	0	0
13	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya	0	0	41	59.4	28	40.6	0	0	0	0
14	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat Saya bekerja	0	0	37	53.6	29	42.0	3	4.3	0	0
15	Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	0	0	33	47.8	35	50.7	1	1.4	0	0

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Dari tabel 4.7 diperoleh jawaban responden variabel *Organizational Citizenship Behavior* diketahui bahwa respon tertinggi terdapat pada butir pertanyaan kesembilan yang menyatakan bahwa “Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan” dengan jawaban setuju sebanyak 43 orang, jawaban kurang setuju sebanyak 24 orang dan jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang kemudian respon terendah terdapat pada butir pertanyaan duabelas yang menyatakan bahwa “Jika perusahaan memberlakukan kebijakan baru dan tidak sesuai dengan pendapat saya. Saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut” dengan jawaban setuju sebanyak 28 kurang setuju sebanyak 40 orang, dan dengan jawaban tidak setuju sebanyak 1 orang.

## 4.2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah:

Bila probabilitas (*sig*) < 0,05 maka instrument valid

Bila probabilitas (*sig*) > 0,05 maka instrument tidak valid

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Persyaratan Instrumen**  
**Variabel Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	Sig	Alpha	r hitung	r table	Kondisi	Simpulan
Pernyataan 1	0,12	0,05	0,300	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,00	0,05	0,749	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,00	0,05	0,436	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>
Pernyataan 4	0,00	0,05	0,429	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,00	0,05	0,537	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>
Pernyataan 6	0,00	0,05	0,596	0,233	r hitung > r tabel	<b>Valid</b>

Pernyataan 7	0,00	0,05	0,661	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,00	0,05	0,537	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,00	0,05	0,439	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 10	0,00	0,05	0,530	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 11	0,00	0,05	0,749	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 12	0,00	0,05	0,749	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 13	0,00	0,05	0,534	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 14	0,00	0,05	0,429	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05), dan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,233), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi adalah sebesar 0,749 pada item pernyataan nomor 12 dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,300 pada item pernyataan nomor 1. Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ), bahwa dari semua 14 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Persyaratan Instrumen**  
**Variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ )**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{table}</math></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Pernyataan 1	0,12	0,05	0,500	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,00	0,05	0,741	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,00	0,05	0,750	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 4	0,00	0,05	0,669	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,00	0,05	0,500	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 6	0,006	0,05	0,268	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>



Pernyataan 7	0,012	0,05	0,328	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,00	0,05	0,300	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,00	0,05	0,513	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.9 Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05), dan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,233), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi adalah sebesar 0,750 pada item pernyataan nomor 3. dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,268 pada item pernyataan nomor 6. Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), bahwa dari semua 9 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Persyaratan Instrumen**  
**Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{table}</math></b>	<b>Kondisi</b>	<b>Simpulan</b>
Pernyataan 1	0,00	0,05	0,437	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 2	0,00	0,05	0,462	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 3	0,00	0,05	0,607	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 4	0,00	0,05	0,465	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 5	0,003	0,05	0,353	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 6	0,00	0,05	0,415	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 7	0,00	0,05	0,443	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 8	0,00	0,05	0,496	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 9	0,001	0,05	0,378	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 10	0,007	0,05	0,323	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 11	0,00	0,05	0,451	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>

Pernyataan 12	0,00	0,05	0,552	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 13	0,00	0,05	0,445	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 14	0,00	0,05	0,466	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>
Pernyataan 15	0,001	0,05	0,378	0,233	$r_{hitung} > r_{tabel}$	<b>Valid</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.10 Hasil uji validitas data yang berhubungan dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y), hasil pengujian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil dari seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari alpha (0,05), dan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,233), dimana nilai  $r_{hitung}$  paling tinggi adalah sebesar 0,607 pada item pernyataan nomor 3 dan pernyataan yang paling rendah sebesar 0,323 pada item pernyataan nomor 10. Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari kuesioner jawaban responden yang berkaitan dengan faktor-faktor tentang variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y), bahwa dari semua 15 item pernyataan tersebut dikatakan valid dan layak untuk digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbachs*. Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

**Tabel 4.11**  
**Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Berdasarkan tabel 4.11 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Budaya Organisasi (X <sub>1</sub> )	0,828	Sangat Tinggi
Person – Organization Fit (X <sub>2</sub> )	0,662	Tinggi
Produktivitas Kerja (Y)	0,702	Tinggi

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel, karena nilai *Alpha Croanbach's* pada Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>) sebesar 0,828 variabel Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) sebesar 0,662 dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebesar 0,702. Dapat disimpulkan bahwa data-data yang diperoleh dari keseluruhan instrumen pernyataan-pernyataan kuesioner pada masing-masing variabel terdapat reliabel.

### 4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

#### 4.3.1 Hasi Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada program SPSS 25. Dalam uji normalitas dilakukan dengan melihat tingkat signifikan :

1. Jika  $\text{sig} > 0.05$ , maka data tersebut berdistribusi secara normal
2. Jika  $\text{sig} < 0.05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi secara normal.

Berikut ini merupakan hasil uji *one sample Kolmogorof-Smirnov* yaitu diperoleh hasil:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas**

Nilai Signifikan	Kondisi	Keterangan
0,200	$0,200 > 0,05$	Berdistribusi Normal

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa Hasil pengujian normalitas pada lampiran diketahui bahwa nilai-nilai signifikan lebih besar dari alpha 0,05 ( $0,200 > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4.3.2 Hasil Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS 25 dengan menggunakan Test for Linearity dengan alpha 0,05.

##### a. Variabel Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil uji linearitas antara Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* di jelaskan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**Antara Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior***

Variabel	Signifikan	Kondisi	Hasil
Kecerdasan Emosional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.105	$0,105 > 0,05$	Linear

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Tabel 4.13 menjelaskan hasil uji linearitas antara Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* lebih besar dari alpha (0,05) sebesar 0,105 signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi antara Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* linear.

**b. Variabel Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior***

Hasil uji linearitas antara Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**Antara Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior***

Variabel	Signifikan	Kondisi	Hasil
Komitmen Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,112	$0,112 > 0,05$	Linear

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Tabel 4.14 menjelaskan hasil uji linearitas antara *Person–Organization Fit* dan Produktivitas Kerja lebih besar dari alpha (0,05) sebesar 0,112 signifikan sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi antara Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* linear.

### 4.3.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji ini tidak boleh terdapat multikolinieritas diantara variabel penjelas pada model tersebut yang diindikasikan oleh hubungan sempurna atau hubungan yang tinggi diantara beberapa atau keseluruhan variabel penjelas. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai  $VIF > 10$  maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsur  $(1-R^2)$  di sebut

*Collinierty Tolerance*, artinya jika nilai *collinierty tolerance*  $< 0,1$  maka ada gejala multikolineritas.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Kondisi	Kesimpulan
	Tolerance	VIF		
Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,681	1,469	VIF $< 10$	Tidak ada Gejala Multikolinearitas
Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,681	1,469	VIF $< 10$	Tidak ada Gejala Multikolinearitas

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diatas hasil pengujian *Coefficient* pada lampiran diperoleh nilai VIF pada variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) sebesar  $1,469 < 10$  atau nilai *Collinierrity Tolerance*  $0,681 > 0,1$ , untuk variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) nilai VIF sebesar  $1,469 < 10$  atau nilai *Collinierrity Tolerance*  $0,681 > 0,1$ . Maka data-data yang diperoleh dari 69 kuesioner jawaban responen yang menjadi sampel dalam penelitian ini bahwa semua variabel independen menyatakan tidak ada gejala Multikolinieritas terhadap variabel dependen.

#### 4.4 Uji Analisis Data

##### 4.4.1 Hasil Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda dengan dua atau lebih variabel independen digunakan untuk menguji pengaruh dan meramalkan suatu variabel dependen. Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu. Dari

pengujian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solution* seri 25. Dalam penelitian ini persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Produktivitas Kerja

a = Konstanta

$b_{1,2}$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kecerdasan Emosional

$X_2$  = Komitmen Organisasi

e = Error

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	40,226	4,648
Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )	0,524	0,104
Komitmen Organisasi ( $X_2$ )	-0,421	0,164

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

Data pada tabel 4.16 diatas adalah hasil nilai *Coefficients* dalam penelitian ini untuk melihat persamaan regresi linier berganda. Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

$$Y = 40,226 + 0,524 X_1 + e$$

$$Y = a + b_2X_2 + e$$

$$Y = 40,226 + (-0,421) X_2 + e$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 40,226 + 0,524 X_1 + (- 0,421) X_2 + e$$

1. Dari hasil yang diperoleh diatas pada nilai konstanta sebesar 40,226 merupakan nilai konstanta yang tidak dapat dirubah hasilnya; menunjukkan bahwa jika tidak ada Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah hanya akan mencapai 40,226.
2. Hasil yang diperoleh angka 0,524 merupakan koefisien regresi, yang menunjukkan bahwa setiap adanya Kecerdasan Emosional sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,524.
3. Hasil yang diperoleh angka -0,421 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap adanya komitmen Organisasi sebesar 1 satuan maka akan ada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar -0,421.

#### 4.4.2 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti. Dalam penelitian ini dilakukan peneliti untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Berdasarkan dari pengujian data-data kuesioner jawaban responden yang dilakukan dengan bantuan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 25 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Variabel	R	R Square
Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,526	0,277

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019



Tabel 4.17 menjelaskan nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,526. R Square bisa disebut koefisien determinasi sebesar 0,277 yang dalam hal ini berarti 27,7%, *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah yakni Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. Sedangkan sisanya  $(100\% - 27,7\%) = 72,3\%$  dijelaskan oleh sebab-sebab atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1 Hasil Uji T (Parsial)

Pengujian hipotesis adalah uji yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan terdapat tidaknya pengaruh variabel independen secara individu (Parsial) dan (Simultan) terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis secara individu (Parsial) peneliti menggunakan uji t, dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan dari pengujian data-data kuesioner jawaban responden yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solutions* seri 25, diperoleh hasil seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji T (Secara Parsial)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig	Kondisi	Kesimpulan
Kecerdasan Emosional	5,017	1,996	0,000	$t_{hitung} > t_{tabel}$	$H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima
Komitmen Organisasi ( $X_2$ )	-2,573	1,966	0,012	$t_{hitung} > t_{tabel}$	$H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima

Sumber : Hasil data diolah tahun 2019

**H1 : Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).**

Data pada tabel 4.18 menjelaskan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,017 untuk variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ), sedangkan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = n-k$  ( $69-3=66$ ) sebesar 1,996. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $5,017 > 1,996$ ). Maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

**H2 : Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).**

Data pada tabel 4.18 menjelaskan bahwa hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2,573 untuk variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ), sedangkan  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = n-k$  ( $69-3=66$ ) sebesar 1,996. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $-2,573 > 1,677$ ). Maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

**4.5.2 Hasil Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara bersama-sama (Simultan) terhadap variabel dependen dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan tingkat kepercayaan 95% dan  $\alpha = 0,05$  dan dengan  $df_1 = k-1$   $df_2 = n - k$ . Berdasarkan dari pengujian data kuesioner jawaban responden yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solution* seri 25, diperoleh hasil seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji F (Secara Simultan)**

Variabel	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Kondisi	Kesimpulan
Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	12,633	3,14	$F_{hitung} > F_{tabel}$	$H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima

*Sumber : Hasil data diolah tahun 2019*

Hasil tabel 4.19 menunjukkan hasil F test pada model 1 dimana semua variabel dimasukkan, didapat harga probabilitas dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  atau bisa kita lihat dengan sesuai dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $12,633 > 3,20$ ) dasar pengambilan keputusan dalam uji F maka dapat disimpulkan pula bahwa :

**H3 : Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Data pada tabel 4.19 diatas adalah hasil pengujian hipotesis dengan uji F diperoleh nilai untuk  $F_{hitung}$  sebesar 12,633 sedangkan  $F_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1 = k-1$  ( $3-1=2$ ) dan  $df_2 = n-k$  ( $69-3=66$ ) yaitu sebesar 3,14. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $12,633 > 3,20$ ). Maka  $H_0$  yang diajukan ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

## **4.6 Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap OCB. Dapat dilihat dibawah ini:

### **4.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Hasil analisis regresi membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Bahwa apabila kecerdasan emosional meningkat maka *Organizational Citizenship Behavior* karyawan juga akan meningkat. Hal ini dikarenakan karyawan dalam mengendalikan emosinya mampu mengutarakan keluhan sebagai kritik yang membangun, menciptakan suasana dimana keragaman dihargai bukannya menjadi sumber pertentangan, dan menjalin jaringan kerja secara efektif. yang merupakan sifat dari *Organizational Citizenship behavior* karyawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli. Edwardin dalam Ariesta (2016) menyatakan bahwa karyawan yang secara emosional cerdas dapat memahami bagaimana emosi terjadi, dapat mengatur emosinya, mengurangi emosi tidak produktif yang menjadi penghalang dalam bekerjasama, serta mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencapai keberhasilan dalam bekerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan Reksa Anindya (2011) dengan judul penelitian “Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasaan Emosional Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Departemen Unit X Kompas”, yang menyatakan Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

#### 4.6.2 Pengaruh Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil analisis regresi membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh negatif dan signifikan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah. Bahwa apabila komitmen organisasi meningkat maka *Organizational Citizenship Behavior* karyawan akan menurun. Hal ini dikarenakan bahwa meningkatnya Komitmen organisasi pada karyawan hanya sebatas rasa ingin bertahan terhadap perusahaan karena takut tidak menemukan pekerjaan yang sama dan tidak selaras dengan sifat *organizational citizenship behavior* karyawan. Bahwa karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja, akan cenderung membantu dan dapat bekerjasama, yang merupakan bagian dari sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut sesuai dengan pendapat Luthans dan Sutrisno dalam Rony (2017) menyatakan komitmen organisasi diindikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya; kemauan untuk mengarahkan usahanya untuk organisasinya; serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi akan membuat pegawai memberikan yang terbaik kepada organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja, akan cenderung membantu dan dapat bekerjasama, yang merupakan bagian dari sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ridwan dan Wijayanti (2016) dengan judul penelitian “Analisis Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Hotel Anggota PHRI Cabang Purworejo”, penelitian tersebut menyatakan bahwa Komitmen Organisasional mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap OCB.

#### **4.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ( $Y$ )**

Hasil uji F terlihat pada tabel Anova diperoleh nilai  $\text{sig} < \text{Alpha}$  membuktikan bahwa secara bersama terdapat pengaruh signifikan dari Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan. Dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi maka dapat mendorong meningkatnya hubungan dan munculnya sikap peduli terhadap rekan kerja. Dan komitmen karyawan terhadap organisasi akan menciptakan, semangat kerja, dedikasi, disiplin dan sikap loyal karyawan terhadap perusahaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan tujuan penelitian pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada tabel hasil *coeffsient* dan dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.
2. Terdapat Pengaruh Antara Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada tabel hasil *coeffsient* dan dapat disimpulkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.
3. Berdasarkan hasil uji *annova* bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan oleh penelitian ini kepada Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah adalah :

1. Sebaiknya Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah lebih memperhatikan dan meningkatkan kecerdasan emosional yang dimiliki

karyawan, yaitu kecerdasan emosional dalam sikap empati dimana merupakan sikap kepintaran individu karyawan untuk dapat menempatkan diri terhadap posisi karyawan lainnya yang akan mempengaruhi meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

2. Sebaiknya Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah memperhatikan Komitmen Organisasi karyawan terhadap perusahaan, peningkatan Komitmen Organisasi karyawan, membina karyawan, memberikan keleluasaan, serta memberikan rasa kepemilikan perusahaan bersama, yaitu terlihat dalam sikap karyawan yang bersedia untuk melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan demi membantu keberhasilan perusahaan. Meningkatkan Komitmen Organisasi dapat memperbaiki dan meningkatkan perilaku OCB karyawan.
3. Sebaiknya Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah meningkatkan *organizational citizenship behavior* terutama mengenai kemampuan karyawan dalam beradaptasi dalam situasi yang baru atau perubahan dalam organisasi dan kemampuan karyawan untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai pekerjaannya serta tidak adanya keluhan. Maka dengan sendirinya OCB dapat berjalan meningkat.

### **5.3. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

Bagi penelitian berikutnya penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan referensi di bidang penelitian yang sama dan agar dapat dikembangkan dengan penambahan variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini dan diperbaiki untuk menemukan metode terbaru serta keterbaruan pada penelitian selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, Reksa. (2011). Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Departemen Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia Jakarta.
- Ariesta, I.C.N. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging. Magister Pengembangan Sumber Daya Manusia Sekolah Pascasarjana, Universitas Airlangga. Jurnal Bisnis Manajemen & Perbankan. Vol. 2 No. 2 hal : 121-140.
- Asthenu, Rosalina, Jean. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dosen Politeknik Negeri Ambon Jurusan Administrasi Niaga. Polibisnis, Vol. 9 No.11.
- Jaya, Rony. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Pada Bptpm Kota Pekanbaru. Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau Vol 8, No 1.
- Leksono, B.A.L. (2018). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Quality Of Work Life* (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Subur Jaya Embroidery). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negri Syariaah Hidayatullah Jakarta.
- Nur, dan Bambang. (2014). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen Edisi Pertama. Cetakan Keenam, Januari. Yogyakarta : Penerbit BPFE Yogyakarta.

- Rahman, Aditya. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organasional Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening di Puskesmas Mlati 2 Sleman D.I.Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Samsuddin, Harun. (2018). Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Edisi Pertama. Sidorjo : Penerbit Indomedia Pustaka.
- Titisari, Purnamie. (2014). Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wibasuri, Anggalia. (2017). Buku Mata Kuliah Riset SDM Universitas IBI Darmajaya Lampung.
- Wibowo, T.T. (2015). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Pada Kinerja Karyawan. PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk. Jurnal Bisnis & Manajemen Vol. 15, No. 1, 2015 : 1 – 16.
- Ridwan, dan Wijayanti. (2016). Analisis Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Anggota PHRI Cabang Purworejo, Universitas Muhammadiyah Purworejo, SEGMEN Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 12, No. 1 Januari 2016.

Lampiran 1



## KUESIONER PENELITIAN

No Responden

Kepada YTH  
Bapak/Saudara  
Responden  
Di Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka penyelesaian penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul:

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi  
Terhadap *Organizational Citizhensip Behavior* (OCB) Pada  
Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah**

Bersama ini saya :

Nama : Lintang Sanubari  
NPM: : 1512110149  
Email : sanubarilintang@gmail.com  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Dosen Pembimbing : M. Rafiq, S.E., M.Si

Memohon bantuan kepada bapak/saudara untuk mengisi kuesioner penelitian yang terlampir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizhensip Behavior* (OCB) Pada Karyawan Klinik Utama Rawat Inap Rahayu Lampung Tengah**. Jawaban yang subjektif akan sangat membantu penelitian ini. Semua jawaban akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Lintang Sanubari

## **1. IDENTIFIKASI RESPONDEN**

Berikan tanda ( ) pada pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan dan situasi bapak/ibu pada saat ini,

- a. Nama Responden :
- b. Umur\* :  20-30 Tahun  31-40 Tahun  
 41-50 Tahun  51-60 Tahun
- c. JenisKelamin\* :  Laki-laki  Perempuan
- d. Masa Kerja\* :  0-1 Tahun  2-3 Tahun  
 4-6 Tahun
- e. Pendidikan\* :  SMA  D3  S1  S2
- f. Email :  
(Boleh Tidak Diisi)

## **2. FORMAT PENGISIAN KUESIONER**

Berilah tanda ( ) pada kolom yang sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini, Adapun makna dalam kolom adalah sebagai berikut:

<b>Jawaban</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(\*) Wajib diisi

**Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>)**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya selalu mengintrospeksi diri saya					
2.	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri saya					
3.	Saya mampu mengelola dan mengendalikan emosi diri sendiri					
4.	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat					
5.	Saya tetap tenang, bahkan dalam situasi yang membuat orang lain marah					
6.	Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju kepada diri saya sendiri					
7.	Komitmen yang saya buat harus tercapai meskipun dengan penuh pengorbanan					
8.	Saya selalu memiliki sikap optimis untuk meraih tujuan yang saya inginkan					
9.	Saya dapat merasakan perasaan orang lain					
10.	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi masalah					
11.	Saya bisa menempatkan diri pada posisi orang lain					
12.	Saya selalu dapat menjalin kerjasama sesama karyawan					
13.	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik					
14.	Saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara baik					

**Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>)**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Jika saya merasa nyaman dan senang dalam perusahaan, saya akan berusaha maksimal dan berkomitmen untuk terikat pada perusahaan					
2.	Saya bersedia melakukan upaya ekstra disamping pekerjaan yang sudah ditentukan untuk membantu keberhasilan perusahaan					
3.	Saya akan sangat bahagia menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini					
4.	Saya sering membandingkan perusahaan saya dengan perusahaan lain. Baik dari segi insentif, kenyamanan, fasilitas, dan pertimbangan lain yang mempengaruhi saya untuk tetap bertahan.					
5.	Saya merasa akan lebih menguntungkan untuk tetap bertahan dalam perusahaan yang sekarang dan hal tersebut menimbulkan komitmen dalam diri saya.					
6.	Saya khawatir terhadap apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari pekerjaan saya tanpa memiliki pekerjaan lain yang serupa					
7.	Saya peduli dengan nasib perusahaan ini kedepannya					
8.	Saya merasa bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan perusahaan ini					
9.	Jika saya memperoleh tawaran pekerjaan yang lebih baik di organisasi lain, saya tidak merasa bahwa tawaran tersebut merupakan alasan yang tepat untuk meninggalkan organisasi ini					

**Organizational Citizenship Behavior (Y)**

No.	Pendapat Tentang OCB	Alternatif Jawaban				
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya pernah dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan					
2.	Saya pernah menggantikan rekan kerja yang tidak masuk/istirahat					
3.	Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur					
4.	Saya merasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat pada waktunya					
5.	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab					
6.	saya berani mengambil resiko apapun untuk bertanggung jawab dan melaksanakan hasil keputusan rapat bersama					
7.	saya pernah mengajak rekan kerja saya untuk makan siang bersama dan <i>sharing</i> mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya					
8.	Saya pernah mengingatkan teman saya agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya					
9.	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan					
10.	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan					
11.	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan					
12.	Jika perusahaan memberlakukan kebijakan baru dan tidak sesuai dengan pendapat saya. Saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut					
13.	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya					
14.	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat Saya bekerja					
15.	Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan					

**Lampiran 2**  
**Hasil Data Tabulasi Responden**  
**Kecerdasan Emosional (X1)**

No .	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Masa Kerja	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0	Q1 1	Q1 2	Q1 3	Q1 4	Total
1	Munirulanam	Laki-Laki	51-60 Th	S1	4-6 Th	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	50
2	Fatah Satya Wibawa	Laki-Laki	41-50 Th	S1	4-6 Th	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
3	Saroso Rahardjo	Laki-Laki	51-60 Th	S1	4-6 Th	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
4	Mohamad Junus Didiék Herdato	Laki-Laki	51-60 Th	S1	4-6 Th	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	50	
5	Vonny	Perempuan	41-50 Th	S1	4-6 Th	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	51
6	I Wayan Surya Wibowo	Laki-Laki	31-40 Th	S1	4-6 Th	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	52
7	Iluh Sriwahyuni	Perempuan	31-40 Th	S1	4-6 Th	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	41
8	Belinda Meynar Ayuningtyas	Perempuan	20-30 Th	S1	4-6 Th	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	46
9	I Made Agus Willi Widura	Laki-Laki	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	50
10	Septian Suhermansyah	Laki-Laki	31-40 Th	D3	4-6 Th	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	40
11	Budi Purwanto	Laki-Laki	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	49
12	Marta Novita Oktarina	Perempuan	20-30 Th	S1	4-6 Th	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	48
13	Oryza Wahyu Sepyanto	Laki-Laki	20-30 Th	D3	2-3 Th	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52
14	Andi Prasetya	Laki-Laki	20-30 Th	S1	4-6 Th	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	48
15	Fauzi Febri Andrian	Laki-Laki	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	49
16	Muhammad Togar Harahap	Laki-Laki	20-30 Th	D3	4-6 Th	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	52
17	Safta Yulinar Wahab	Laki-Laki	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	48
18	Iin Safitri Sam	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	46
19	Delva Meal Sandi	Laki-Laki	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	40
20	Indah Leny Susanti	Perempuan	20-30 Th	D3	2-3 Th	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
21	Widarti	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	38
22	Indy Riyana Sari	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	47
23	Sri Susilowati	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
24	Ermilia Wati	Perempuan	31-40 Th	D3	4-6 Th	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	47
25	Octa Feri Ferliana	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	47
26	Endah Dimasri	Perempuan	20-30 Th	S1	2-3 Th	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	51
27	Desy Supratiwi	Perempuan	20-30 Th	D3	2-3 Th	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	49
28	Edi Dermawan	Laki-Laki	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	50
29	Zelliana Aziza	Perempuan	20-30 Th	S1	4-6 Th	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	48
30	Wulan Perwita Sari	Perempuan	20-30 Th	D3	4-6 Th	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	50
31	Dyah Islamika handayani	Perempuan	20-30 Th	D3	2-3 Th	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	50
32	Harudin	Laki-Laki	31-40 Th	S1	4-6 Th	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	46
33	Ivan Elyadi	Laki-Laki	41-50 Th	D3	4-6 Th	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	45
34	Arief Rahmawan	Laki-Laki	31-40 Th	S1	4-6 Th	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	50
35	Fitri Eriyanti	Perempuan	41-50 Th	D3	4-6 Th	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	41
36	Angga Permata Jaya	Laki-Laki	20-30 Th	S1	4-6 Th	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	52
37	Ardi Kesuma Wardana	Laki-Laki	20-30 Th	S1	4-6 Th	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	52
38	Tya Puspita Dewi	Perempuan	20-30 Th	S1	2-3 Th	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	40
39	Edi Waluyo	Laki-Laki	31-40 Th	D3	4-6 Th	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	38
40	Adinda Meirizka	Perempuan	20-30 Th	D3	0-1 Th	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	50
41	Dayu Widiawara	Perempuan	20-30 Th	SMA	4-6 Th	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	48
42	Dwi Nurhayati	Perempuan	51-60 Th	SMA	4-6 Th	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
43	Indana Zulfá	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	50
44	Puji Anggraini	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	49
45	Tiara Oktavia	Perempuan	20-30 Th	SMA	2-3 Th	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	48
46	Fiky Febriansyah	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	47
47	Yosi Apriani	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
48	Iskandar	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	45
49	Melinda Damayanti	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	49
50	Rahmat Renaldi	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	49
51	Cica Amanda Lestari	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	49
52	Bagus Riyandi	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	38
53	Muhammad Dwi Akbar	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	49
54	Ibnu Aziz Kurniadi	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	38
55	Toproni	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	51
56	Zulfahmi Lubis	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	4-6 Th	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	45
57	Ricard Renaldi	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
58	Dulhadi Maliki	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	4-6 Th	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	45
59	Wahyu Setiawan	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	49
60	Purwoko Budi Wibowo	Laki-Laki	31-40 Th	SMA	4-6 Th	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	50
61	Sohimah	Perempuan	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
62	Oktavia Rosana Dewi	Perempuan	20-30 Th	S1	2-3 Th	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	51
63	Evi Dwi Jayanti	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	48
64	Indri Yani	Perempuan	20-30 Th	SMA	0-1 Th	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	38
65	Diyah Anggun Nurjanah	Perempuan	20-30 Th	D3	0-1 Th	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	51
66	Intan Purnama Sari	Perempuan	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	40
67	Widiya	Perempuan	20-30 Th	S1	0-1 Th	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	48
68	Yolinda Azhary Sugiarto	Laki-Laki	20-30 Th	D3	2-3 Th	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	37
69	Felek Surya Agung	Laki-Laki	20-30 Th	SMA	0-1 Th	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	50



### Hasil Tabulasi Komitmen Organisasi (X2)

No.	Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Total
1	Munirulanam	3	4	4	4	3	5	4	3	4	34
2	Fatah Satya Wibawa	4	3	3	3	4	5	3	3	4	32
3	Saroso Rahardjo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
4	Mohamad Junus Didiek Herdato	3	3	4	3	3	5	4	4	3	32
5	Vonny	3	4	4	3	3	2	4	4	3	30
6	I Wayan Surya Wibowo	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
7	Iluh Sriwahyuni	4	2	2	4	4	2	3	3	3	27
8	Belinda Meynar Ayuningtyas	3	3	3	5	3	4	4	4	3	32
9	I Made Agus Willi Widura	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
10	Septian Suhermansyah	4	2	2	5	4	4	4	4	3	32
11	Budi Purwanto	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
12	Marta Novita Oktarina	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
13	Oryza Wahyu Sepyanto	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
14	Andi Prasetya	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
15	Fauzi Febri Andrian	3	4	4	2	3	4	4	4	4	32
16	Muhammad Togar Harahap	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
17	Safta Yulinar Wahab	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
18	Iin Safitri Sam	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
19	Delva Meal Sandi	4	2	2	2	4	4	4	3	3	28
20	Indah Leny Susanti	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31
21	Widarti	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24
22	Indy Riyana Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	Sri Susilowati	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
24	Ermilia Wati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	Octa Feri Ferliana	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
26	Endah Dimasri	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
27	Desy Supratiwi	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
28	Edi Dermawan	3	4	4	4	3	4	3	4	3	32
29	Zelliana Aziza	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31
30	Wulan Perwita Sari	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
31	Dyah Islamika handayani	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
32	Harudin	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
33	Ivan Elyadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	Arief Rahmawan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
35	Fitri Eriyanti	3	2	2	2	3	3	3	4	3	25
36	Angga Permata Jaya	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
37	Ardi Kesuma Wardana	4	3	3	3	4	3	3	4	4	31
38	Tya Puspita Dewi	3	2	2	2	3	3	4	4	3	26
39	Edi Waluyo	4	2	2	2	4	3	4	3	4	28
40	Adinda Meirizka	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
41	Dayu Widiaswara	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
42	Dwi Nurhayati	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
43	Indana Zulfa	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
44	Puji Anggraini	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
45	Tiara Oktavia	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
46	Fiky Febriansyah	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
47	Yosi Apriani	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
47	Iskandar	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
49	Melinda Damayanti	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
50	Rahmat Renaldi	3	4	4	4	3	3	3	3	3	30
51	Cica Amanda Lestari	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
52	Bagus Riyandi	4	2	2	2	4	3	3	4	4	28
53	Muhammad Dwi Akbar	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29

54	Ibnu Aziz Kurniadi	3	2	2	2	3	4	4	3	3	26
55	Toproni	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
56	Zulfahmi Lubis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	Ricard Renaldi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
58	Dulhadi Maliki	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
59	Wahyu Setiawan	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
60	Purwoko Budi Wibowo	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
61	Sohimah	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
62	Oktavia Rosana Dewi	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32
63	Evi Dwi Jayanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	Indri Yani	4	2	2	2	4	3	4	4	4	29
65	Diyah Anggun Nurjanah	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
66	Intan Purnama Sari	4	2	2	2	4	3	3	4	4	28
67	Widiya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	Yolinda Azhary Sugiarto	3	2	2	2	3	3	4	4	3	26
69	Felek Surya Agung	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32

### Hasil Tabulasi Organizational Citizenship Behavior (y)

No.	Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Total
1	Munirulanam	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	49
2	Fatah Satya Wibawa	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	51
3	Saroso Rahardjo	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	54
4	Mohamad Junus Didiek Herdato	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	53
5	Vonny	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	50
6	I Wayan Surya Wibowo	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	54
7	Iluh Sriwahyuni	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	49
8	Belinda Meynar Ayuningtyas	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	55
9	I Made Agus Willi Widura	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	47
10	Septian Suhermansyah	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
11	Budi Purwanto	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	55
12	Marta Novita Oktarina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
13	Oryza Wahyu Sepyanto	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	56
14	Andi Prasetya	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	55
15	Fauzi Febri Andrian	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	47
16	Muhammad Togar Harahap	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
17	Safta Yulinar Wahab	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	52
18	Iin Safitri Sam	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57
19	Delva Meal Sandi	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	47
20	Indah Leny Susanti	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	57
21	Widarti	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	48
22	Indy Riyana Sari	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
23	Sri Susilowati	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	51
24	Ermilia Wati	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	54
25	Octa Feri Ferliana	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	47
26	Endah Dimasri	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	55
27	Desy Supratiwi	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	50
28	Edi Dermawan	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	55
29	Zelliana Aziza	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	52
30	Wulan Perwita Sari	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	54
31	Dyah Islamika handayani	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	57
32	Harudin	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	57
33	Ivan Elyadi	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	51
34	Arief Rahmawan	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	54
35	Fitri Eriyanti	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	47
36	Angga Permata Jaya	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	53
37	Ardi Kesuma Wardana	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54



### Lampiran 3

Tabel 3.1

Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	35	50.7	50.7	50.7
	Perempuan	34	49.3	49.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 3.2

Deskripsi Data Berdasarkan Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Th	53	76.8	76.8	76.8
	31-40 Th	8	11.6	11.6	88.4
	41-50 Th	4	5.8	5.8	94.2
	51-60 Th	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 3.3

Deskripsi Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	27	39.1	39.1	39.1
	S1	19	27.5	27.5	66.7
	SMA	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Tabel 3.4

Masa Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-1 Th	20	29.0	29.0	29.0
	2-3 Th	14	20.3	20.3	49.3
	4-6 Th	35	50.7	50.7	100.0

	Total	69	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

#### Lampiran 4

**Tabel 4.1**

#### Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

<b>X1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	59.4	59.4	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	17.4	17.4	17.4
	3	34	49.3	49.3	66.7
	4	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	40	58.0	58.0	60.9
	4	27	39.1	39.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	59.4	59.4	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	44	63.8	63.8	63.8
	4	25	36.2	36.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	13.0	13.0	13.0
	3	29	42.0	42.0	55.1
	4	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	29.0	29.0	29.0
	4	49	71.0	71.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	44	63.8	63.8	63.8
	4	25	36.2	36.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	37	53.6	53.6	53.6
	4	32	46.4	46.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	3	28	40.6	40.6	40.6
	4	41	59.4	59.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	17.4	17.4	17.4
	3	34	49.3	49.3	66.7
	4	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	17.4	17.4	17.4
	3	34	49.3	49.3	66.7
	4	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.13</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	33	47.8	47.8	47.8
	4	36	52.2	52.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X1.14</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	59.4	59.4	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Jawaban Responden Variabel Komitmen Organisasi (X2)**

<b>X2.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	55.1	55.1	55.1
	4	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	17.4	17.4	17.4
	3	34	49.3	49.3	66.7
	4	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	17.4	17.4	17.4
	3	32	46.4	46.4	63.8
	4	25	36.2	36.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	15.9	15.9	15.9
	3	34	49.3	49.3	65.2
	4	22	31.9	31.9	97.1
	5	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	



<b>X2.5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	55.1	55.1	55.1
	4	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	38	55.1	55.1	58.0
	4	26	37.7	37.7	95.7
	5	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	43.5	43.5	43.5
	4	39	56.5	56.5	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	44.9	44.9	44.9
	4	38	55.1	55.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>X2.9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	40	58.0	58.0	58.0
	4	29	42.0	42.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Jawaban Responden Variabel OCB (Y)**

<b>Y1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	42.0	42.0	42.0
	4	40	58.0	58.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	44.9	44.9	44.9
	4	38	55.1	55.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	40	58.0	58.0	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	37	53.6	53.6	53.6
	4	32	46.4	46.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	7.2	7.2	7.2
	3	31	44.9	44.9	52.2
	4	33	47.8	47.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	10.1	10.1	10.1
	3	25	36.2	36.2	46.4
	4	37	53.6	53.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	28	40.6	40.6	44.9
	4	38	55.1	55.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	59.4	59.4	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y9</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	24	34.8	34.8	37.7
	4	43	62.3	62.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y10</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.9	2.9	2.9
	3	29	42.0	42.0	44.9
	4	38	55.1	55.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y11</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	55.1	55.1	55.1
	4	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y12</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	40	58.0	58.0	59.4
	4	28	40.6	40.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y13</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	40.6	40.6	40.6
	4	41	59.4	59.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y14</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.3	4.3	4.3
	3	29	42.0	42.0	46.4
	4	37	53.6	53.6	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>Y15</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.4	1.4	1.4
	3	35	50.7	50.7	52.2
	4	33	47.8	47.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	



X1TOTAL	Pearson Correlation	.300 <sup>*</sup>	.749 <sup>**</sup>	.436 <sup>**</sup>	.429 <sup>**</sup>	.537 <sup>**</sup>	.596 <sup>**</sup>	.661 <sup>**</sup>	.537 <sup>**</sup>	.439 <sup>**</sup>	.530 <sup>**</sup>	.749 <sup>**</sup>	.749 <sup>**</sup>	.534 <sup>**</sup>	.429 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

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

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

**Tabel 5.2**  
**Uji validitas Variabel Komitmen Organisasi (X2)**

		Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2TOTAL	
X2.1	Pearson Correlation	1	.002	.007	.089	1.000 <sup>**</sup>	-.116	-.031	.113	.707 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)		.984	.957	.467	.000	.345	.802	.356	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.2	Pearson Correlation	.002	1	.972 <sup>**</sup>	.667 <sup>**</sup>	.002	.074	.075	.040	.143	.741 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.984		.000	.000	.984	.545	.540	.747	.242	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.3	Pearson Correlation	.007	.972 <sup>**</sup>	1	.642 <sup>**</sup>	.007	.110	.110	.035	.147	.750 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.957	.000		.000	.957	.370	.370	.778	.229	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.4	Pearson Correlation	.089	.667 <sup>**</sup>	.642 <sup>**</sup>	1	.089	.078	.100	.029	-.012	.669 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.467	.000	.000		.467	.526	.415	.812	.922	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.5	Pearson Correlation	1.000 <sup>**</sup>	.002	.007	.089	1	-.116	-.031	.113	.707 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.000	.984	.957	.467		.345	.802	.356	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.6	Pearson Correlation	-.116	.074	.110	.078	-.116	1	.189	-.071	-.029	.268 <sup>*</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.345	.545	.370	.526	.345		.120	.562	.816	.026	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.7	Pearson Correlation	-.031	.075	.110	.100	-.031	.189	1	.266 <sup>*</sup>	-.023	.328 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.802	.540	.370	.415	.802	.120		.027	.850	.006	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.8	Pearson Correlation	.113	.040	.035	.029	.113	-.071	.266 <sup>*</sup>	1	.120	.300 <sup>*</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.356	.747	.778	.812	.356	.562	.027		.327	.012	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2.9	Pearson Correlation	.707 <sup>**</sup>	.143	.147	-.012	.707 <sup>**</sup>	-.029	-.023	.120	1	.513 <sup>**</sup>	
	Sig. (2-tailed)	.000	.242	.229	.922	.000	.816	.850	.327		.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
X2TOTAL	Pearson Correlation	.500 <sup>**</sup>	.741 <sup>**</sup>	.750 <sup>**</sup>	.669 <sup>**</sup>	.500 <sup>**</sup>	.268 <sup>*</sup>	.328 <sup>**</sup>	.300 <sup>*</sup>	.513 <sup>**</sup>	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.006	.012	.000		
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	

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

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

**Tabel 5.3**  
**Uji validitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**  
**Correlations**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	YTOTAL	
Y1	Pearson Correlation	1	.293*	-.094	-.150	-.011	-.061	.238*	.166	.066	.166	-.175	-.151	.971**	.217	.582**	.437**
	Sig. (2-tailed)		.014	.443	.218	.929	.619	.049	.174	.589	.173	.149	.217	.000	.073	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y2	Pearson Correlation	.293*	1	.064	-.036	.168	.195	.137	.153	.235	.272*	-.063	.007	.322**	.114	.242*	.462**
	Sig. (2-tailed)	.014		.603	.766	.168	.109	.262	.209	.051	.024	.608	.952	.007	.350	.045	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y3	Pearson Correlation	-.094	.064	1	.758**	.092	.053	.063	.402*	.049	.097	.725**	.946**	-.060	.082	.025	.607**
	Sig. (2-tailed)	.443	.603		.000	.451	.667	.607	.001	.689	.429	.000	.000	.627	.503	.836	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y4	Pearson Correlation	-.150	-.036	.758**	1	.094	.047	-.062	.297*	-.107	.016	.971**	.702**	-.178	-.038	-.046	.465**
	Sig. (2-tailed)	.218	.766	.000		.441	.700	.615	.013	.381	.897	.000	.000	.142	.754	.705	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y5	Pearson Correlation	-.011	.168	.092	.094	1	.516*	-.048	-.017	.101	-.236	.113	.137	-.030	.008	.222	.353**
	Sig. (2-tailed)	.929	.168	.451	.441		.000	.693	.888	.410	.051	.353	.260	.805	.947	.067	.003
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y6	Pearson Correlation	-.061	.195	.053	.047	.516**	1	-.008	.125	.442**	-.064	.023	.053	-.080	.045	.168	.415**
	Sig. (2-tailed)	.619	.109	.667	.700	.000		.947	.308	.000	.599	.853	.667	.511	.711	.168	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y7	Pearson Correlation	.238*	.137	.063	-.062	-.048	-.008	1	.142	.055	.213	-.036	.015	.265*	.979**	-.106	.443**
	Sig. (2-tailed)	.049	.262	.607	.615	.693	.947		.244	.654	.078	.767	.905	.028	.000	.387	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y8	Pearson Correlation	.166	.153	.402**	.297*	-.017	.125	.142	1	.074	.074	.322**	.402**	.202	.163	-.055	.496**
	Sig. (2-tailed)	.174	.209	.001	.013	.888	.308	.244		.548	.545	.007	.001	.096	.181	.652	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y9	Pearson Correlation	.066	.235	.049	-.107	.101	.442*	.055	.074	1	.316*	-.129	.049	.034	.036	.150	.378**
	Sig. (2-tailed)	.589	.051	.689	.381	.410	.000	.654	.548		.008	.291	.689	.779	.767	.218	.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y10	Pearson Correlation	.166	.272*	.097	.016	-.236	-.064	.213	.074	.316**	1	-.009	-.004	.192	.192	-.035	.323**
	Sig. (2-tailed)	.173	.024	.429	.897	.051	.599	.078	.545	.008		.941	.971	.114	.114	.778	.007
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y11	Pearson Correlation	-.175	-.063	.725**	.971**	.113	.023	-.036	.322*	-.129	-.009	1	.725**	-.203	-.014	-.076	.451**
	Sig. (2-tailed)	.149	.608	.000	.000	.353	.853	.767	.007	.291	.941		.000	.094	.910	.534	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y12	Pearson Correlation	-.151	.007	.946**	.702**	.137	.053	.015	.402*	.049	-.004	.725**	1	-.117	.034	.025	.552**
	Sig. (2-tailed)	.217	.952	.000	.000	.260	.667	.905	.001	.689	.971	.000		.340	.784	.836	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y13	Pearson Correlation	.971*	.322*	-.060	-.178	-.030	-.080	.265*	.202	.034	.192	-.203	-.117	1	.244*	.559**	.445**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.627	.142	.805	.511	.028	.096	.779	.114	.094	.340		.043	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y14	Pearson Correlation	.217	.114	.082	-.038	.008	.045	.979*	.163	.036	.192	-.014	.034	.244*	1	-.084	.466**
	Sig. (2-tailed)	.073	.350	.503	.754	.947	.711	.000	.181	.767	.114	.910	.784	.043		.494	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
Y15	Pearson Correlation	.582*	.242*	.025	-.046	.222	.168	-.106	-.055	.150	-.035	-.076	.025	.559**	-.084	1	.378**
	Sig. (2-tailed)	.000	.045	.836	.705	.067	.168	.387	.652	.218	.778	.534	.836	.000	.494		.001
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
YTOTAL	Pearson Correlation	.437**	.462**	.607**	.465**	.353**	.415**	.443**	.496**	.378**	.323**	.451**	.552**	.445**	.466**	.378**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.001	.007	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

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

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

**Lampiran 5**  
**Tabel 6.1**  
**Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	14

**Tabel 6.2**  
**Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.662	9

**Tabel 6.3**  
**Uji Reliabilitas *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	15



**Lampiran 7**  
**Tabel 7.1**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.06059136
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.050
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Lampiran 8**  
**Tabel 8.1**  
**Hasil Uji Linieritas Kecerdasan Emosional (X1) dan OCB (Y)**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Organizational Citizenship Behavior * Kecerdasan Emosional	Between Groups	(Combined)	365.347	13	28.104	2.999	.002
		Linearity	179.928	1	179.928	19.198	.000
		Deviation from Linearity	185.419	12	15.452	1.649	.105
Within Groups			515.465	55	9.372		
Total			880.812	68			

**Tabel 8.2**  
**Hasil Uji Linieritas Komitmen Organisasi (X1) dan OCB (Y)**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Organizational Citizenship Behavior * Komitmen Organisasi	Between Groups	(Combined)	215.649	12	17.971	1.513	.147
		Linearity	.966	1	.966	.081	.777
		Deviation from Linearity	214.683	11	19.517	1.643	.112
	Within Groups	665.163	56	11.878			
Total			880.812	68			

**Lampiran 9**  
**Tabel 9.1**  
**Hasil Uji Multikolinierias**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.654	.000		
	Kecerdasan Emosional	5.017	.000	.681	1.469
	Komitmen Organisasi	-2.573	.012	.681	1.469

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

**Lampiran 10**  
**Tabel 10.1**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.226	4.648		8.654	.000
	Kecerdasan Emosional	.524	.104	.636	5.017	.000
	Komitmen Organisasi	-.421	.164	-.326	-2.573	.012

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

**Lampiran 10.2**  
**Hasil Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.526 <sup>a</sup>	.277	.255	3.107

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

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

**Lampiran 11**  
**Tabel 11.1**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		T	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8.654	.000			
	Kecerdasan Emosional	5.017	.000	.452	.525	.525
	Komitmen Organisasi	-2.573	.012	.033	-.302	-.269

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

**Tabel 11.2**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243.841	2	121.920	12.633	.000 <sup>b</sup>
	Residual	636.971	66	9.651		
	Total	880.812	68			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional