



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMITMEN KEORGANISASIAN
DAN KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
KARYAWAN DEPARTEMEN UNIT X KOMPAS GRAMEDIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi (M.A) dalam Ilmu Administrasi**

**REKSA ANINDYA
0906501043**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINSTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
Kekhususan : Adminstrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

**JAKARTA
JULI, 2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.



Reksa Anindya Puruhita
0906501043

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Reksa Anindya Puruhita
NPM : 0906501043
Judul : Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional
Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)
Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal Delapan, bulan Juli, tahun Dua Ribu Sebelas dan telah dinyatakan LULUS.

Tim Penguji :

Ketua Sidang :
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

()

Pembimbing Tesis :
Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

()

Penguji Ahli :
Dr. Ir. Rozan Anwar, MBA

()

Sekretaris Sidang :
Eko Sakapurnama, M.Si, MBA

()

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat kepada kita semua dan karena kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Karyawan Departemen Unit X KOMPAS GRAMEDIA”** ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian Master dan sebagai upaya untuk meraih gelar Master dalam Ilmu Administrasi & Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Penulis berharap agar karya ilmiah ini ada manfaatnya, berguna bagi banyak orang, dan semoga dapat menjadi bekal bagi penulis dikemudian hari.

Karya ilmiah ini terwujud dengan berbekal pengetahuan yang tidak terlepas dari hasil prestasi dan sumbangsih banyak pihak. Dalam penyusunan thesis ini, tentu banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini tak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Pantius D. Soeling, M.Si Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

2. Bapak Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA, selaku Ketua, Bapak Dr. Ir. Rozan Anwar, MBA, selaku Penguji Ahli dan Bapak Eko Sakapurnama, M.Si, MBA, selaku Sekretaris dalam sidang pengujian tesis atas masukan yang diberikan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini,
3. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Pasca Sarjana Jurusan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia serta dosen-dosen di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia yang telah memberikan ilmunya selama penulis menjalani masa perkuliahan.
4. Seluruh staf sekretariat dan perpustakaan Program Studi Ilmu Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan semangat hingga terwujudnya tesis ini.
5. Manager SDM Departemen Unit X Kompas Gramedia yang telah memberikan izin dan bantuannya kepada penulis selama penelitian.
6. Bapak dan Ibu staf Departemen Unit X Kompas Gramedia atas waktu dan perhatiannya, sehingga penelitian ini terlaksana.
7. Sembah sujud penulis kepada Orangtua tercinta, yang tak henti-hentinya berdoa dan memberikan semangat kepada penulis,
8. Kepada Rengga adikku terima kasih atas support dan bantuannya, sepupuku bayu terima kasih atas bantuannya dalam memberikan arahan statistik.
9. Yang kusayangi Anggia Esti Winahyu terima kasih atas perhatian, pengertian, support dan doa selama penulis membuat tesis ini.
10. Terima kasih atas Keluarga besar papa mama dan Keluarga besar Anggi atas segala dukungan kepada penulis

11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, yang sama-sama sedang menyusun tesis, terima kasih atas kebersamaannya selama 2 tahun ini.
12. Dan semua pihak yang membantu penulis yang tidak dapat di sebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa isi dan penyajian tesis ini banyak kekurangannya, untuk itu penulis akan menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan tesis ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Jakarta, Juli 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Reksa Anindya Puruhita
NPM : 0906501043
Program Studi : Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

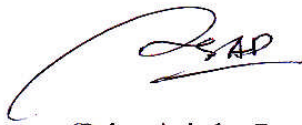
Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Di Kompas Gramedia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 8 Juli 2011

Yang menyatakan



(Reksa Anindya Puruhita)

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SDM
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI

ABSTRAK

Reksa Anindya Puruhita
0906501043

Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kecerdasan Emosi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Dari Karyawan Departemen Unit X Di Kompas Gramedia

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) adalah perilaku karyawan di mana tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan dengan mengakomodasi tujuan dari produktivitas karyawan individu. OCB diukur berdasarkan pada 5 (lima) dimensi OCB yaitu *altruism, conscientiousness, courtesy, civic virtue, and sportsmanship*.

Komitmen Organisasi sebagai ukuran seberapa jauh tingkat seorang karyawan mengidentifikasi dirinya pada organisasi serta keterlibatannya didalam suatu organisasi, sesuai dengan definisi tersebut, maka penjabarannya komitmen organisasi diukur berdasarkan tiga indikator yaitu variabel Komitmen Afektif, Komitmen Kontinuan, Komitmen Normatif

Kecerdasan Emosi didefinisikan sebagai kemampuan yang tidak hanya mengontrol emosi tapi juga merasakannya. Kecerdasan emosi diukur berdasarkan pada Kompetensi Pribadi dan Kompetensi Sosial.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan, pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan, pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) karyawan.

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap OCB

Populasi dari penelitian ini adalah 300 karyawan yang aktif bekerja di Departemen Unit X Kompas Gramedia, sebanyak 10% dari populasi sebagai target sampel, 100 kuesioner kembali dan hanya 80 responden dapat diolah datanya karena lengkap menjawab pertanyaan dalam kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh positif signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap OCB. (2) ada pengaruh positif signifikan antara Kecerdasan Emosi terhadap OCB. (3) ada pengaruh yang positif signifikan antara Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosi, Organizational Citizenship Behaviour dan Analisis Regresi

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMEN OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR IN HUMAN AND RESOURCES DEVELOPMENT ADMINISTRATION

ABSTRACT

Reksa Anindya Puruhita
0906501043

The Effect Between Organizational Commitment And Emotional Quotient To Organizational Citizenship Behaviour Of Employee At Department Unit X In Kompas Gramedia

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) as the employee behavior in which the purpose is to increase the efficiency of company performances by accomodating the purpose of individual employee productivity. OCB, which is measured based on 5 dimensions : *alturism, conscientiousnes, courtesy, civic virtue, and spotmanship*.

Organizational commitment as a measure of how far the level of an employee identifies himself to the organization and its involvement in an organization, in accordance with the definition. Organizational commitment, which is measured based on 3 dimensions : *Affective commitment, Continuance commitment, Normative Commitment*.

EQ is defined as the power not only to control emotions but to perceive them. EQ, which is measured based on Personal Competence and Social Competence.

The objective of this research is to analyze the effect between Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviour of employee, the effect between Emotional Quoestient on Organizational Citizenship Behaviour of employee, the effect between Organizational Commitment and Emotional Quoestient on Organizational Citizenship Behaviour of employee Departemen Unit X Kompas Gramedia.

Multiple regression analysis is used to test hypotheses that Organizational Commitment and Emotional Quoestient are positively significant on OCB.

Population of this research consists of 300 employee, who work at Departemen Unit X Kompas Gramedia. Ten percents of the population is target sample, 100 questionaries are respons and only 80 respondents can be analyzed because they answet the questionnaires completely.

The result shows that 1) Organizational Commitment has an positive effect to OCB. 2) Emotional Quotient has an positive effect to OCB. 3) Organizational Commitment and Emotional Quoestient have an positive effect to OCB.

Keyword : Organizational Commitment, Emotional Quoestient, Organizational Citizenship Behaviour and Multiple regression analysis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Halaman

Abstract	ii
Abstrak	iv
Halaman Pernyataan Orisinal	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi

BAB I Pendahuluan

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah	11
1.3	Tujuan Penelitian	11
1.4	Manfaat Penelitian	12

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1	Komitmen Organisasi	14
2.1.1	Pengertian Komitmen Organisasi	14
2.1.2	Teori Komitmen Organisasi	16
2.1.3	Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi	17
2.2	Kecerdasan Emosi	20
2.2.1	Pengertian Kecerdasan Emosional	20
2.2.2	Ketertarikan Pada Topik Kecerdasan Emosional di Jaman Sekarang	24
2.2.3	Nilai Kecerdasan Emosional Pada Pekerjaan	26
2.3	<i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	28
2.3.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	28
2.3.2	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	30
2.3.3	Manfaat OCB Dalam Perusahaan	32
2.4	Model Penelitian	37
2.5	Hipotesis Penelitian	38
2.6	Operasionalisasi Konsep	40
2.7	Asumsi Dasar Penelitian	41

BAB III Metode Penelitian		
3.1.	Rancangan Penelitian	47
3.2.	Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	48
3.3.	Populasi dan Sampel	48
	3.3.1. Populasi	48
	3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.4.	Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	49
3.5	Variabel Penelitian	50
3.6.	Instrumen Penelitian dan Pengukuran variabel penelitian	50
	3.6.1. Pengukuran variabel <i>Organizational Citizenship behaviour</i>	51
	3.6.2. Pengukuran variabel Komitmen Organisasi	51
	3.6.3 Pengukuran variabel Kecerdasan Emosi	52
3.7.	Metode Analisis Data	53
BAB IV Analisis Hasil Penelitian		
4.1	Profil Responden	61
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	63
	4.2.1 Variabel Komitmen Organisasi	63
	4.2.2 Variabel Kecerdasan Emosi	68
	4.2.3 Variabel Organizational Citizenship Behaviour	72
4.3	Validitas dan Realibilitas Instrument	75
4.4	Uji Asumsi Normalitas	81
4.5	Pengujian Hipótesis	83
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V Kesimpulan dan Saran		
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Keterbatasan dan Saran	99
	5.2.1 Keterbatasan	99
	5.2.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

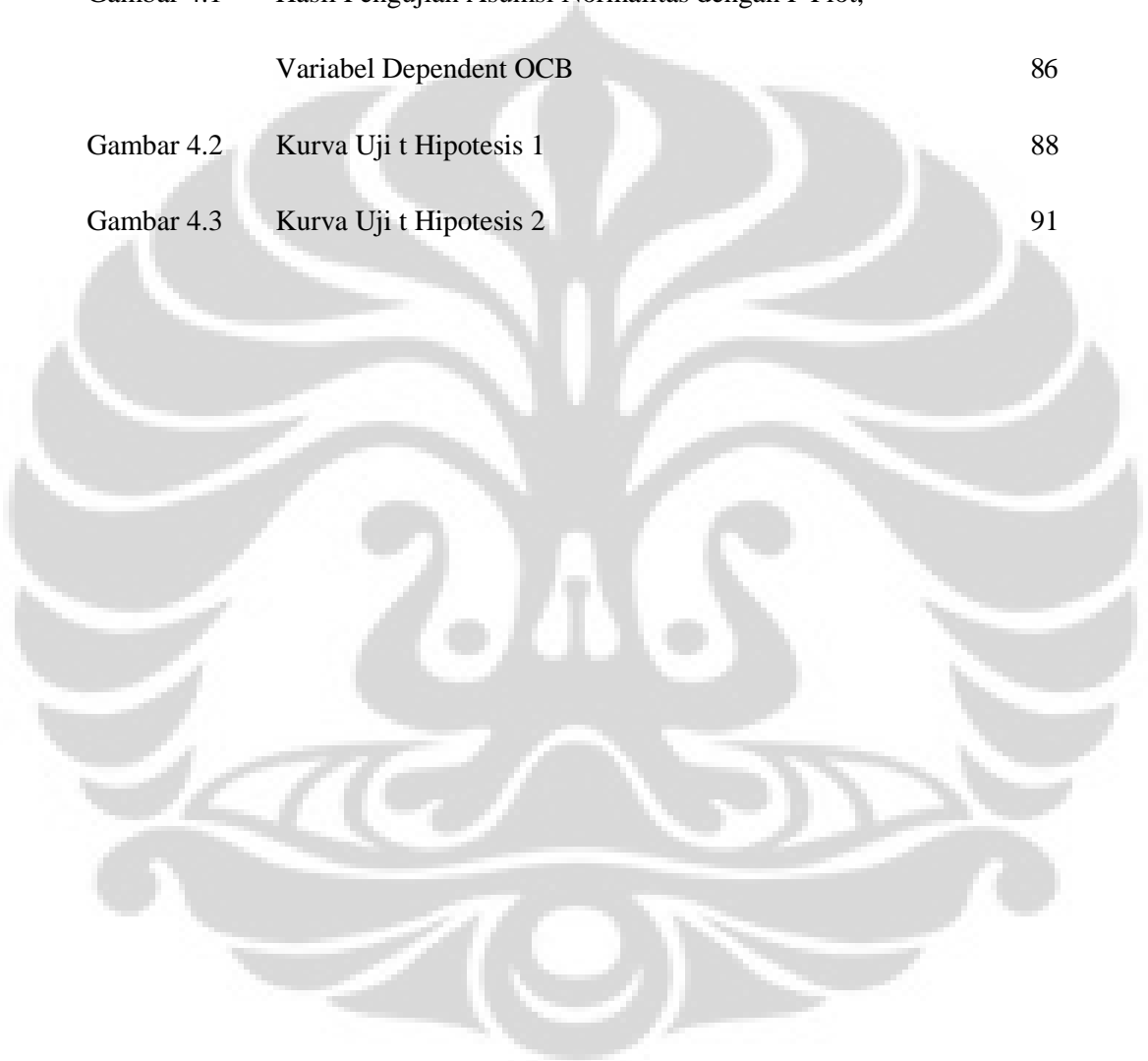
Tabel 2.1	Operasional Konsep	44
Tabel 2.2	Penelitian Sebelumnya	48
Tabel 3.1	Matriks Item OCB	55
Tabel 3.2	Matriks Item Komitmen Organisasi	56
Tabel 3.3	Matriks Item Kecerdasan Emosi	57
Tabel 4.1	Profil Responden	66
Tabel 4.2	Jarak Interval Skor Variabel Komitmen Organisasi	68
Tabel 4.3	Distribusi Variabel Komitmen Organisasi	69
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi	71
Tabel 4.5	jarak interval skor variabel Kecerdasan Emosi	73
Tabel 4.6	Distribusi Variabel Kecerdasan Emosi	74
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosi	75
Tabel 4.8	Jarak Interval Skor Variabel OCB	76
Tabel 4.9	Distribusi Variabel OCB	77
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel OCB	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item Komitmen Organisasi	81
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item Kecerdasan Emosi	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item OCB	83
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap OCB	87
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Uji t dan Regresi Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB	89
Tabel 4.16	Hasil perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap OCB	90
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Uji t dan Regresi Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap OCB	92
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB	93

Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Uji F Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB	94
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Regresi dan Uji t Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model OCB berdasarkan motif	32
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	41
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas dengan P Plot, Variabel Dependent OCB	86
Gambar 4.2	Kurva Uji t Hipotesis 1	88
Gambar 4.3	Kurva Uji t Hipotesis 2	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi yang ditandai kompetisi super ketat antarindividu, antarorganisasi dan bahkan antarbangsa, yang kemudian direspon dengan reformasi dalam berbagai aspek kehidupan, komitmen individual yang tinggi menjadi urgensi yang tidak mungkin ditawar lagi. Oleh karena itu, menurut Benkhoff (1997: 701), komitmen telah menjadi topic kajian utama sejak 40 tahun yang lalu, karena pengaruhnya yang penting terhadap kinerja organisasi.

Bagi kehidupan organisasi, tidak terkecuali organisasi swasta, komitmen tersebut merupakan prasyarat mutlak untuk menjaga kelangsungan hidup, stabilitas dan pengembangan organisasi. Dalam tataran ini, komitmen yang dibutuhkan adalah komitmen dari segenap anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya. Menurut Streers (1985:50), komitmen organisasi dalam artian ini paling tidak mencakup tiga hal, yaitu : identifikasi atau kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi, keterlibatan atau kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi, dan loyalitas atau keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi. Tiga dimensi komitmen ini sangat penting dan strategis tidak saja demi kelangsungan dan pengembangan organisasi, tetapi juga bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Dengan komitmen organisasional yang tinggi, karyawan akan cenderung berdedikasi tinggi dalam bekerja. Hal ini sangat

membantu karyawan dalam menunjukkan kinerja terbaiknya, yang pada akhirnya dengan kinerja terbaik itu karyawan akan berpeluang memperoleh promosi jabatan. Dengan demikian eksistensi komitmen organisasional memang sangat strategis bagi kepentingan organisasi dan pegawai.

Menurut Stephen P. Robbins (2001:140) Komitmen pada organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan komitmen keorganisasian karyawan adalah kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behaviour*, terkait dengan kecerdasan emosional diungkapkan oleh Cooper (dalam Rothmann et.al. 2002:2) menyatakan jika emosi dikelola dengan benar akan mendorong komitmen pegawai terhadap organisasi..

Doug Lenick, seorang eksekutif *vice president* di American Express Financial Service mengatakan pada Goleman (2001,36) dalam bukunya *Working With Emotional Intelligence*, bahwa saat ini keberhasilan kerja seseorang tidak ditunjang oleh kemampuan intelektual semata, namun juga didukung oleh kemampuan penyesuaian emosi dalam berhubungan dengan seseorang dan memanfaatkan potensi bakat mereka secara penuh. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa Intelektual Quotient (IQ) menentukan keberhasilan seseorang. Masyarakat beranggapan bahwa semakin tinggi IQ seseorang semakin berhasil orang tersebut dalam pekerjaannya. Namun kenyataannya tidak demikian, IQ hanya memberikan kontribusi 20% dalam menentukan keberhasilan

hidup seseorang dan 80% lainnya ditentukan oleh faktor lain. Faktor inilah yang disebut kecerdasan emosional (EQ).

Goleman (2001, p.39) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Patton (1998, p.2) bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosi saat ini merupakan hal yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosi tersebut di dalam lingkungan organisasi. Chermis (1998, p.1) pernah menulis dalam artikelnya berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya bahwa ada kemungkinan untuk dapat memperbaiki kemampuan emosional dan sosial seorang karyawan. Selain itu dalam penelitian tersebut juga ditemukan beberapa prinsip dalam mengaplikasikan *EQ* pada organisasi secara luas.

McClelland (dalam Goleman 2001:25) menyatakan bahwa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan prediksi kelulusan pendidikan tinggi tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang sudah bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapainya dalam hidup. Sebaliknya McClelland menyatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti

empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja. Goleman (2001:39) menyatakan bahwa peran IQ dalam keberhasilan didunia kerja hanya menempati posisi kedua setelah kecerdasan emosi dalam menentukan prestasi puncak dalam perkerjaannya.

Goleman (2001:513) membagi kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam bekerja kedalam 5 bagian utama yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Menurut Widagdo (2001:15) menyakini seseorang dengan kecerdasan emosional yang berkembang dengan baik, kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas.

Dalam lingkungan dunia usaha yang kompetitif, kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor penting yang membentuk tercapainya tujuan perusahaan, merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan penyerapan tenaga kerja yang profesional (Sayogya, 2004:3). EQ berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja. Karena bukan IQ saja yang membuat orang berhasil, maka perlu menelusuri kecerdasan emosional karyawan suatu organisasi.

Sistem kompetensi berdasarkan kecerdasan emosi untuk setiap posisi yang telah dibuat sebenarnya bisa dikembangkan untuk banyak fungsi dalam SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karir hingga penilaian kinerja. Beberapa organisasi merujuk beberapa hasil penelitian serta praktik perusahaan dunia yang berhasil

dalam menerapkan konsep kecerdasan emosi. Penelitian Boyatzis pada tahun 1999 (Martin, 2000, p.26) menemukan bahwa beberapa konsultan dan agen penjualan yang memiliki skor kompetensi *EQ* yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan hasil pendapatan yang lebih baik. Laporan tambahan dari Hay/Mcber Research, menghasilkan riset yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi ternyata mampu meningkatkan rata-rata kinerja tenaga penjualan (Sala, 2004, p.1).

Dengan kecerdasan emosional yang baik, seseorang dapat berbuat tegas mampu membuat keputusan yang baik walaupun dalam keadaan tertekan. Selain itu dengan kecerdasan emosional, seseorang juga dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Selain itu orang yang memiliki kecerdasan emosional mampu memahami persepektif atau pandangan orang lain dan dapat mengembangkan hubungan yang dapat dipercaya.

Perilaku karyawan di tempat kerjanya dapat dikelompokkan kedalam dua jenis perilaku yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas resmi (*in role behaviour*) dan perilaku yang berkaitan dengan luar peran kerja (*extra role behaviour*). Perilaku *extra role* sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi, yaitu dalam jangka panjang berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi Perilaku *extra role* merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi secara formal akan meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi.

Organizational Citizenship Behaviour (selanjutnya disingkat menjadi OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan

sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik (Sloat, 1999 dalam Wijaya, 2002:1). Karyawan yang baik (*good citizenship*) cenderung menampilkan OCB. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggotanya yang bertindak sebagai *good citizenship* (Markoczy dan Xin, 2001:1)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Bateman & Organ dalam Steers, Porter, Bigley, 1996). Menurut Organ (1988; dalam Budihardjo, 2006), *OCB* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

OCB memiliki lingkup yang luas dibandingkan dengan komitmen karyawan secara pribadi karena arti dari *citizen* itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. OCB berorientasi pada perilaku dan diharapkan perilaku tersebut

mencerminkan nilai yang dihayati. Sifat dari OCB adalah pragmatis sehingga dapat diaplikasikan pada manajemen organisasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia. (Celnar, 1999; Farr et al., 1997; Folger dan Skarlicky, 1999; Mackenzie et al., 1998; Moorman et al., 1998; Saphiro & Kirkman, 1999; dalam Dent & Glover, 1999).

Penelitian *OCB* sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan sistem tim kerja. Di samping itu, sekarang ini terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja). Kebijakan ini berdampak pada terjadinya perubahan-perubahan, misalnya, perubahan pada tugas dan kewajiban karyawan, harapan organisasi agar karyawan menjadi lebih kreatif mencari cara baru untuk memperbaiki efisiensi kerja, serta adanya perhatian serius terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan di tempat kerja. Ketika organisasi mengurangi jumlah karyawan, organisasi itu akan lebih tergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan hal-hal melebihi apa yang ditugaskan mereka. Oleh karena itu, karyawan tersebut diharapkan menampilkan *OCB*.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah di Kompas Gramedia. yaitu sebuah perusahaan yang bertujuan mencerahkan kehidupan masyarakat melalui industri berbasis pengetahuan.. Dengan visi tersebut Kompas Gramedia membutuhkan karyawan yang mampu memahami dan menghayati nilai-nilai luhur sebagaimana telah diwariskan oleh para pendiri, yakni *Caring* (peduli dengan sesama) dan *Credible* (dapat dipercaya dan diandalkan) yang merupakan landasan utama dari seseorang karyawan Kompas Gramedia. Karyawan Kompas Gramedia haruslah kompeten ia harus memiliki komitmen

yang kuat dalam menyelesaikan tugasnya, mampu menganalisa masalah secara arif dan bertindak dengan cepat dalam menyelesaikannya, dan selalu memiliki semangat belajar tiada henti untuk perbaikan terus menerus. dalam persaingan dan lingkungan bisnis yang semakin ketat dan kompleks, seorang karyawan Kompas Gramedia haruslah selalu dinamis dan memiliki daya saing (*competitive*) dibanding karyawan lainnya. Ciri-ciri dari karyawan yang berdaya saing adalah kreatif, inovatif, berani bersaing secara sehat dan juga terbuka dengan masukan dan saran dari pihak lain. Karyawan yang *competitive* secara tidak langsung akan meningkatkan kemampuan inovasi perusahaan dalam menghasilkan produk dan jasa bagi pelanggan. Hal ini bisa diartikan bahwa untuk mencapai kinerja yang setinggi-tingginya ada perilaku dari karyawan yang dituntut agar sesuai dengan harapan organisasi.

Setiap organisasi atau perusahaan cenderung berusaha menemukan sumber daya manusia berkualitas dan kompetitif sehingga akan diperoleh hasil kerja yang diharapkan. Akan tetapi, untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas dan kompetitif bukanlah hal yang mudah. Kompas Gramedia telah mempersiapkan diri untuk menghadapi permasalahan tersebut yaitu dengan nilai-nilai inti yang dimiliki oleh seluruh karyawan menjadi landasan dalam segala tindakan, Nilai-nilai inti tersebut adalah kekeluargaan, tanggung jawab, berbagi, menghargai, integritas, kebersamaan, dan kemajuan. Kesadaran tinggi organisasi juga terletak pada penghargaan pada konsumen yang memberi hidup pada perusahaan ini. Semua nilai ini menjadi pegangan bagi Kompas Gramedia dalam pengembangan perusahaan.

Salah satu Departemen Unit Kompas Gramedia yang melihat karyawan sebagai sumber daya manusia berkualitas dan kompetitif adalah Departemen Unit X, Departemen Unit X terbentuk tahun 2009 dan merupakan hasil penggabungan seluruh unit departemen media di Kompas Gramedia menjadi satu Departemen Unit X, unit usaha ini dibentuk sejalan dengan visi jangka panjang Kompas Gramedia dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat dan keras di masa mendatang. Sebagai salah satu tulang punggung dari usaha media cetak di Kompas Gramedia, kunci sukses Departemen Unit X Kompas Gramedia adalah dengan memanfaatkan sinergi antar fungsi untuk mewujudkan efektifitas operasional sekaligus menciptakan efisiensi dalam penggunaan sumberdaya.

Sementara itu pengelolaan sumber daya manusia di Departemen Unit X Kompas Gramedia menganut prinsip pertumbuhan nol (*zero growth*) untuk menunjang organisasi yang ramping namun mampu bergerak sejalan dengan kenyataan bahwa mekanisme pelayanan semakin dipadati teknologi tinggi yang mampu menangani arus kerja secara optimal dan efisien. Kondisi-kondisi ini jelas menghendaki karyawan-karyawan yang dianggap sebagai anggota yang baik sehingga dapat menangani arus kerja secara optimal dan efisien. Akan menguntungkan jika tingkat OCB karyawan diketahui sehingga tugas-tugas pimpinan juga akan menjadi lebih ringan, karena jika terdapat karyawan-karyawan dengan OCB tinggi, konsekuensinya adalah akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya. DeNisi, Cafferty dan Meglino (1984, dalam Hui, dkk, 2000:822) menyatakan bahwa supervisor memberikan perhatian yang lebih terhadap perilaku nyata bawahan daripada perilaku yang tidak nyata. OCB dipahami sebagai bentuk nyata kontribusi karyawan, dan tidak semua orang menunjukkan hal ini. Karyawan yang menunjukkan tingkat OCB yang tinggi mungkin mendapatkan reward berupa penilaian

yang tinggi oleh supervisor (misanya : kesempatan promosi) daripada mereka yang menunjukkan tingkat OCB yang lebih rendah. Alasan-alasan ini cukup menjelaskan mengapa perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang penting dalam organisasi.

OCB lebih berkaitan dengan manifestasi seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. OCB merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat altruistik (menolong) yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain (Elfina P dan Ali Nina Liche Seniati, 2003:3). Kapasitas-kapasitas seperti ini cenderung dimiliki dan merupakan ciri karyawan yang memiliki kecakapan emosi yang menonjol. Kecakapan emosi merupakan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Selain itu menurut Salovey dan Mayer orang yang memiliki skor tertinggi dalam kemampuan menghormati emosi orang lain, lebih mampu merespon secara fleksibel perubahan-perubahan dalam lingkungan sosialnya dan membangun jaringan sosial yang suportif (Cherniss, 2000:1).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KOMITMEN KEORGANISASIAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) KARYAWAN DEPARTEMEN UNIT X KOMPAS GRAMEDIA “.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Komitmen Keorganisasian berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan (OCB) Departemen Unit X Kompas Gramedia?
2. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia?
3. Apakah Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisa Pengaruh Komitmen Keorganisasian Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia
2. Menganalisa Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia

3. Menganalisa Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

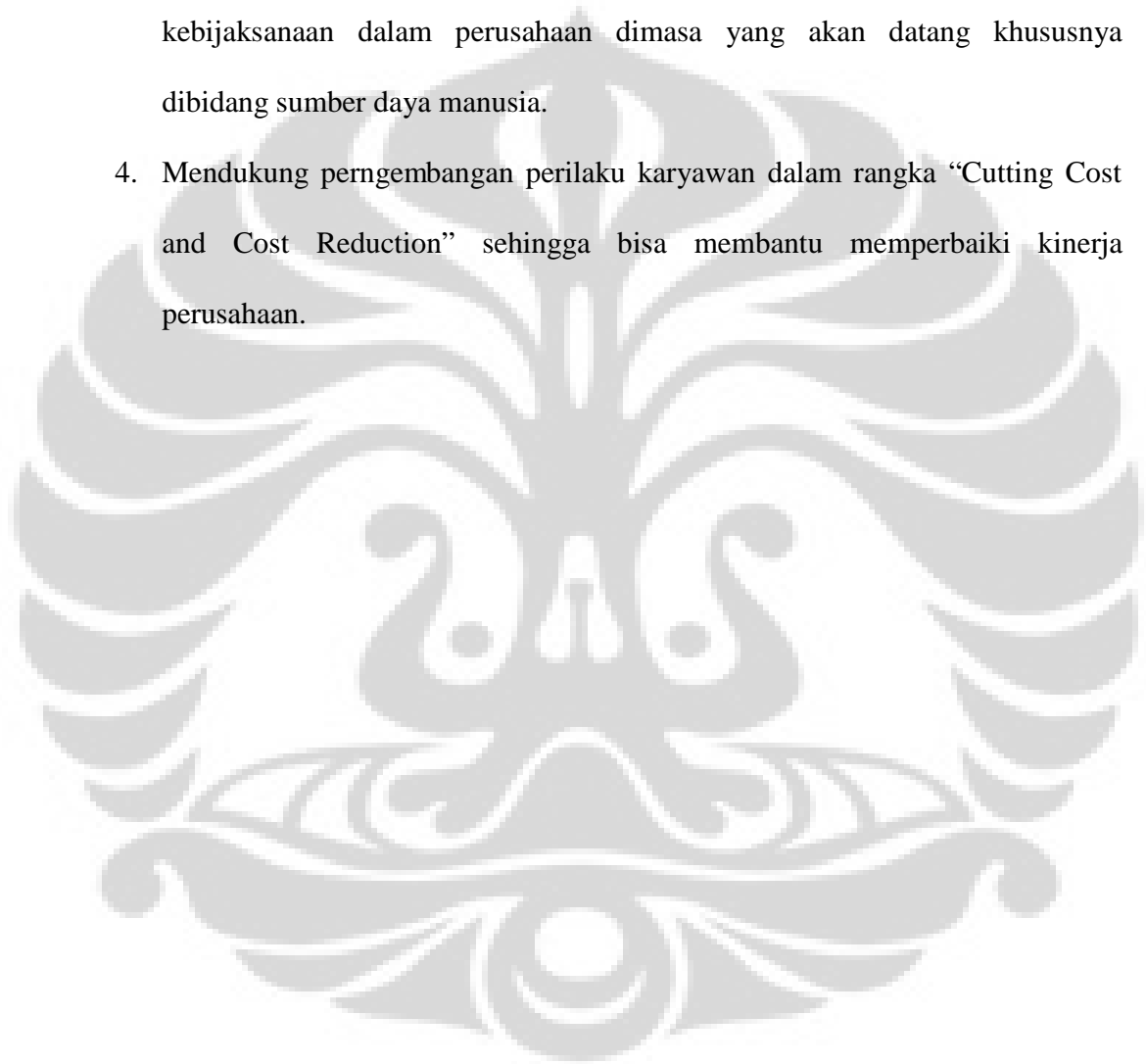
Untuk Penulis dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Memperoleh pengetahuan tentang pengaruh komitmen organisasi dan tingkat kecerdasan emosi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* karyawan
2. Menjadi dasar penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pembentukan OCB melalui pelatihan perancangan peningkatan komitmen organisasi dan kecerdasan emosi, serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang sangat berharga dalam menganalisis persoalan-persoalan penerapan teori yang diperoleh saat perkuliahan dengan praktek nyata.

Untuk Perusahaan

1. Diharapkan dari hasil penelitian ini dijadikan sebagai penambah wawasan tentang pentingnya memiliki komitmen dan kecerdasan emosi yang lebih mengarah pada perilaku dalam perusahaan.

2. Diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya komitmen berorganisasi dan kecerdasan emosi dalam upaya menghindari menurunnya sumber daya manusia dalam perusahaan.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan dalam perusahaan dimasa yang akan datang khususnya dibidang sumber daya manusia.
4. Mendukung pengembangan perilaku karyawan dalam rangka “Cutting Cost and Cost Reduction” sehingga bisa membantu memperbaiki kinerja perusahaan.



BAB 3

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif, yakni suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan menggunakan metode statistika, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil kesimpulan secara obyektif. Pendekatan ini digunakan karena relevan dengan rumusan masalah dan hipotesis yang diuji yaitu berusaha membuktikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam konteks penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia.

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian eksplanatoris, yang berusaha menjelaskan kondisi variabel-variabel penelitian dan melihat hubungan antarvariabel tersebut. Untuk sampai pada tujuan tersebut digunakan metode survey, yaitu penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sample yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan antarvariabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger & Lee, 2000 : 599).

3.2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi penelitian dilakukan di Departemen Unit X Kompas Gramedia. Adapun waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian sejak penelusuran pustaka, survey awal, mempersiapkan proposal, merancang dan menguji coba kuesioner sampai kepada pengumpulan dan analisis data serta seminar. Berdasarkan waktu pengumpulan data, penulis menggunakan pendekatan dengan metode data *cross section*, yaitu penelitian dengan pengumpulan informasi (data) dari dua atau lebih responden dalam lebih dari satu kelompok sample yang dilakukan hanya sekali (Malholtra, 2004).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah seluruh penduduk atau individu yang dimaksudkan untuk diselediki yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Populasi penelitian ini adalah karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia yang berjumlah **300 orang karyawan**.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel, Jika hasil penelitian diharapkan mencapai taraf signifikansi tinggi (taraf kesalahan karena faktor kebetulan kecil), maka jumlah sampel dituntut lebih banyak dibandingkan harapan taraf signifikansi lebih rendah (banyak kesalahan yang disebabkan ada yang “karena kebetulan benar” lebih besar). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003 : 56). Sampel dalam penelitian ini diambil secara *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan

strata yang ada dalam populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia. Salah satu cara menentukan besaran sampel yang memenuhi hitungan itu adalah yang dirumuskan oleh **Slovin** dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% (Umar, 2004 : 108) berikut :

$$N / (1 + N \cdot e^2) = n$$

n = **Number of samples** (*jumlah sampel*)

N = **Total population** (*jumlah seluruh anggota populasi*)

e = **Error tolerance** (*toleransi terjadinya galat*)

$$300 / (1 + 300 \times 0,1^2) = 75$$

Menurut hasil perhitungan rumus diatas maka besar jumlah yang akan dijadikan sampel penelitian adalah **75 orang karyawan**.

3.4. Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuesioner yang dipakai adalah tipe pilihan. Metode angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami responden, kemudian semua pertanyaan harus dijawab sesuai dengan pilihan alternatif jawaban yang telah tertera dalam angket tersebut (Bungin, 2006 : 123).

Skala pengukuran merupakan suatu prosedur pemberian angka, bobot, atau simbol kepada suatu obyek agar dapat diperbandingkan (Arief, 1996). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran Likert 5 poin. Dengan skala Likert tersebut memungkinkan peneliti untuk mengurutkan jawaban responden dari tingkatan “paling rendah” ke tingkatan “paling tinggi”.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel terikat : Organizational Citizenship Behaviour (Y)
2. Variabel bebas : a. Komitmen organisasi (X1)
b. Kecerdasan Emosi (X2)

3.6 Instrumen Penelitian dan Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen yang telah dikembangkan peneliti sebelumnya, Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala likert untuk setiap variabel penelitian yaitu OCB (terdiri dari 11 item pertanyaan), Komitmen Organisasi (terdiri dari 12 item pertanyaan), dan Kecerdasan Emosi (terdiri dari 11 item pertanyaan). Kuesioner dapat dilihat pada lampiran. Penskalaan ini merupakan model penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai sikap (Azwar, 2000),

3.6.1. Pengukuran Variabel *Organizational Citizenship Behaviour*

Alat ukur variable *Organizational Citizenship Behaviour* terdiri dari 11 item pernyataan, dimana subyek diberikan lima alternatif pilihan yaitu : Sangat sering (SS) nilainya 5, Sering (S) nilainya 4, Netral (N) nilainya 3, Tidak Setuju (TS) nilainya 2, Sangat Tidak Setuju (STS) nilainya 1. Skor skala ini menunjukkan bahwa semakin tinggi skor jawaban maka seseorang cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* yang tinggi dan sebaliknya, semakin rendah skor jawabannya maka seseorang cenderung memiliki *Organizational Citizenship Behaviour* yang rendah. Berikut ini dapat dilihat penyebaran item-item pertanyaan berdasarkan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 3.1

Matriks item *Organizational Citizenship Behaviour*

No.	Variabel	Dimensi	Item Pertanyaan
1	OCB (Aldag & Resckhe, 1997 : 4-5)	<i>Alturisme</i>	3,11
		<i>Courtesy</i>	2
		<i>Conscientiousness</i>	4,7,10
		<i>Sportmanship</i>	5,6,8
		<i>Civic Virtue</i>	1,9
		Total	11

Sumber : data olah 2011

3.6.2 Pengukuran Variabel Komitmen Organisasi

Untuk mengungkap komitmen organisasi, digunakan sistem penilaian dengan menggunakan skala Likert yang dimodifikasi menjadi 5 alternatif jawaban. Jumlah

keseluruhan butir adalah 12 item pertanyaan. dimana subyek diberikan lima alternatif pilihan yaitu : Sangat sering (SS) nilainya 5, Sering (S) nilainya 4, Netral (N) nilainya 3, Tidak Setuju (TS) nilainya 2, Sangat Tidak Setuju (STS) nilainya 1. Berikut ini dapat dilihat penyebaran item-item pertanyaan berdasarkan dimensi Komitmen Organisasi.

Tabel 3.2

Matriks Item Komitmen Organisasi

No.	Variable	Dimensi	Item Pertanyaan
1	Komitmen Organisasi (Meyer, Allen & Smith 1993)	Afektif	2,4,5,7,10
		Kontinuan	3,6,12
		Normatif	1,8,9,11
		Total	12

Sumber : data olah 2011

3.6.3 Pengukuran Variabel Kecerdasan Emosi

Pada Variabel tingkat kecerdasan emosi jumlah itemnya sebanyak 11 item pertanyaan, Dimana subyek diberikan lima alternatif pilihan yaitu : Sangat sering (SS) nilainya 5, Sering (S) nilainya 4, Netral (N) nilainya 3, Tidak Setuju (TS) nilainya 2, Sangat Tidak Setuju (STS) nilainya 1. Skor akhir dari komponen-komponen kecerdasan emosi (EQ) dalam alat ukur penelitian berupa data interval. Berikut ini dapat dilihat penyebaran item-item pertanyaan berdasarkan dimensi Kecerdasan Emosi.

Tabel 3.3

Matriks Item Kecerdasan Emosi

No.	Variabel	Dimensi	Item Pertanyaan
1	Kecerdasan Emosi (Goleman 2000)	Kesadaran diri	1
		Kemampuan mengatur diri sendiri	2, 8
		Motivasi	3,4,5,6,10
		Empati	11
		Memelihara Hubungan Sosial	7, 9
		Total	11

Sumber : data olah 2011

3.7 Metode Analisis Data

Sejalan dengan tesis ini, maka metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini meliputi :

a. Analisis Inferensi.

Analisa ini dipergunakan untuk pengujian hipotesis. langkah- langkahnya adalah sebagai berikut :

Uji Kualitas Data

Dalam uji kualitas data ini dilakukan:

(1) Uji Validitas

Sebelum digunakan untuk menghimpun data penelitian, kuesioner sebagai instrument penelitian diuji validitas terlebih dahulu. Dalam penelitian ini kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis interval, mulai dari yang paling rendah yaitu **Sangat Tidak Setuju** (STS=1) kepada yang paling tinggi yaitu **Sangat Setuju** (ST=5). Validitas menunjukkan sejauh mana skor atau nilai atau ukuran yang diperoleh benar – benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003 : 87). Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut (Santoso, 2001). Mengingat data penelitian yang diperoleh dengan skala Likert adalah data interval, maka pengujian validitas menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA). Jika sebuah variabel memang mempunyai kecenderungan mengelompok dan membentuk sebuah faktor, maka variabel tersebut akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, apabila nilai korelasinya lebih besar dari 0,5 maka variabel tersebut layak dipertahankan atau valid.

(2) Uji Reliabilitas

Suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso, 2001). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu dengan teknik belah dua. Teknik ini diperoleh dengan membagi item – item yang sudah valid secara acak menjadi dua bagian. Skor untuk masing - masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total untuk masing-masing item belahan. Selanjutnya skor total belahan pertama dan belahan kedua dicari korelasinya dengan menggunakan Koefisien Alpha Cronbach. Nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 menunjukkan instrument penelitian *reliable* (Malhotra, 2005)

Pengujian validiti dan reliabiliti adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel untuk mengukur faktor-faktor atau konstruk. Dalam penelitian ini peneliti menguji reliabilitas dan validitas Instrument Penelitian menggunakan *SPSS For Windows Release 16*. Hasil uji validiti dapat dilihat pada hasil output di kolom “*Corrected Item-Total Correlation*”. Angka hasil pada kolom tersebut disebut **r-hasil**. Dikatakan valid jika r-hasil adalah positif dan lebih besar dari **r-tabel** (r-hasil positif > r-tabel). Jika ternyata ada pertanyaan yang tidak valid, maka

pertanyaan tersebut akan dibuang, dan pengujian diulang kembali sampai hasilnya menunjukkan valid. Hasil uji reliabiliti dapat dilihat pada hasil output di dalam kolom "*Alpha if Item Deleted*". Angka pada kolom tersebut adalah **r-hasil** yang disebut **alpha**. Dikatakan reliabel jika skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor, atau hasil angka alpha (r-hasil) positif dan lebih besar dari r-tabel ($\alpha > r\text{-tabel}$), atau angka alpha $>$ standar level lain yang ditentukan peneliti. Jika terdapat angka alpha yang tidak reliabel, pertanyaan dikeluarkan dan pengujian diulang kembali dengan mengambil pertanyaan-petanyaan dengan angka alpha yang reliabel.

(3) Uji Asumsi Normaliti

Uji asumsi normaliti dalam sebuah model regresi, tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normaliti adalah untuk menguji apakah sebuah model regresi memenuhi asumsi normaliti. Uji normaliti menggunakan model *Normal Probability Plot*. Dari grafik hasil output SPSS dapat dilakukan deteksi normaliti. Deteksi dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Keputusan diambil, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normaliti. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal

atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normaliti.

b. Uji Korelasi

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah di antara dua atau lebih variable terdapat hubungan, dan jika ada hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Variabel-variabel yang diuji adalah Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosi dan OCB. Variabel-variabel tersebut diukur menggunakan skala likert lima poin untuk dapat dibuat kuantitatif. Arah korelasi yang dituju adalah korelasi **positif**. Besar korelasi yang diharapkan adalah positif dengan angka lebihdari 0.5 (> 0.5) yang berarti kedua variabel tersebut berkorelasi kuat, dan jika kurang dari 0.5 tetapi positif, disebut ada hubungan korelasi tetapi lemah (Santoso,2001).

Signifikansi korelasi, dengan tingkat konfiden 5%, jika angka probabiliti lebih kecil dari 0.05 (angka probabiliti/ atau sig. < 0.05) maka berarti variabel secara nyata berkorelasi, ada hubungan korelasi antara kedua variabel tersebut (Santoso, 2001). Untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen akan digunakan analisis korelasi Pearson, karena data variabel kualitatif dibuat secara kuantitatif, dengan skala interval.

c. Uji- F dan Uji- t

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit*-nya (Ghozali, 2001). Secara statistik hal ini dapat

diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F, dan koefisien determinasi (R^2) Uji -F (*Lavene's test for equality of varians*) dengan tujuan untuk menguji apakah varian populasi kedua sampel tersebut sama ataukah berbeda secara signifikan (Santoso, 2001, p.96). Uji- F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2001). Keputusan diambil jika probabilitas > 0.05 maka populasi kedua sampel tersebut identik atau sama, atau nilai F- hasil $>$ nilai F-tabel. Sedang Uji- t, bertujuan untuk membandingkan rata-rata (*mean*) dari dua grup yang tidak berhubungan satu dengan yang lain, untuk mengetahui apakah kedua grup mempunyai rata-rata yang sama ataukah tidak secara signifikan (Santoso, 2001 p. 94). Uji- t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2001). Keputusan diambil, jika hasil t-hitung $>$ t-tabel. Umumnya dari hasil kedua alat uji, hasil dari uji-F adalah sama jika digunakan uji- t (Santoso, 2001 p. 97).

d. Uji Regresi

Pengujian ini meliputi 2 (dua) tahap yaitu :

- a. menggunakan model persamaan *simple regression analysis* dalam menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dimana variabel dependen yang merupakan interaksi dari 1 (satu) variabel independen;

- b. menggunakan model persamaan *multiple regression analysis*, dimana variable dependen yang merupakan fungsi interaksi dari semua variabel independen.

Model persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan : Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan akan diolah secara statistik, Untuk meperoleh gambaran dan Untuk mengetahui tentang karakterisitik pola *Pengaruh antara Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi dengan OCB* analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Berganda, metode regresi ini digunakan untuk mencari hubungan antara variabel respon (Y) dengan satu atau lebih variabel penduga. Dan diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) for Windows Release 16.

Dalam menggunakan analisis regresi berganda, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi (Djarwanto, 2001 : 186) yaitu :

1. Variabel-variabel independent dan variabel dependen mempunyai hubungan linear.
2. Variabel dependennya merupakan variabel random kontinyu, sedang variabel-variabel independennya sudah tertentu atau sudah diketahui dan bukan random.
3. Bistribusi kondisional dari variabel dependen, berdasarkan berbagai kombinasi variabel independen tertentu, semuanya berdistribusi normal.
4. Variance dari distribusi kondisional variabel dependen, berdasarkan berbagai kombinasi nilai variabel independent tertentu, semuanya sama atau homogen
5. Nilai observasi dari variabel random yang satu dengan yang lain adalah tidak berkaitan atau independen.

Model persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = f (X_1 , X_2)$$

Keterangan : Y = Variabel Dependen

X₁, X₂ = Variabel Independen

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komitmen Organisasi

2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional dapat didefinisikan sebagai derajat seseorang mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dan berkeinginan melanjutkan partisipasi aktif di dalamnya (Newstrom and Davis, 1993). Menurut (Riggio, 2000) komitmen organisasi adalah perasaan dan sikap para pekerja tentang keseluruhan organisasi. Sedang komitmen organisasi menurut Mowday et al., (1992) adalah sebagai kekuatan relatif dari identifikasi atas individual dan keterlibatannya dengan organisasi tertentu. Komitmen Organisasi menunjuk pada pengidentifikasi dengan tujuan organisasi, kemampuan mengerahkan segala daya untuk kepentingan organisasi, dan ketertarikan untuk tetap menjadi bagian organisasi (Mowday, Steers & Porter, 1982).

Komitmen pada organisasi ini menyangkut kebanggaan pekerja terhadap pekerjaannya dan menjadi bagian dari organisasi tempat bekerja, sehingga dalam pelaksanaan tugas sebagai bagian dari organisasi, pekerja memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Steers (1977) dalam McNeese-Smith (1996) membagi variabel komitmen organisasional dalam tiga kategori yaitu : (1) karakteristik personel dari setiap anggota organisasi yang meliputi umur, pendidikan, jenis kelamin dan kebutuhan akan pencapaian; (2). karakteristik yang berhubungan

dengan pekerjaan yang terdiri dari beberapa variabel seperti penekanan peran (konflik dan ketidakjelasan peran) serta (3). karakteristik tugas dan pengalaman kerja yang meliputi variabel seperti sikap kepemimpinan (inisiatif dari organisasi dan pertimbangan dari pemimpin) serta struktur organisasi (formalisasi dan partisipasi dalam pengambilan keputusan).

Riset di masa lalu mengindikasikan bahwa komitmen organisasional itu bisa multidimensi, yang mempunyai komponen sikap dan perilaku (Salancik & Leblebici 1989) menekankan bahwa komitmen didasarkan pada perilaku yang terutama berasal dari ketidakleluasaan menggunakan ketrampilan pekerja sehingga meninggalkan organisasi yang mengikatnya. Salancik & Leblebici (1989) tidak menyetujui bahwa komitmen merupakan rasa cinta yang berasal dari nilai dan tujuan yang ada, dia menyatakan bahwa kepercayaan pekerja terhadap keputusan yang diambil tidak dapat ditarik kembali itulah yang menentukan perilaku komitmen. Hal tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan perkembangan tiap sikap. Contoh tersebut tidak dimaksudkan untuk memperdebatkan di tingkat mana pengalaman karakteristik relevan dengan sikap pekerjaan atau tugas yang dibangun melalui interaksi sosial, namun untuk memberikan basis guna mendefinisikan peran yang dimainkan kepercayaan pada organisasi dan peran yang dimainkan pengalaman kerja pada suatu pengertian bahwa setiap peran dipengaruhi oleh interaksi sosial di tempat kerja.

Saat komitmen organisasional dicontohkan sebagai fungsi kepercayaan terhadap organisasi dan pengalaman kerja, karakteristik organisasi harusnya menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan pekerja terhadap organisasi dan oleh karena itu pada level

komitmen pekerja; karakteristik kerja harusnya menjadi faktor utama yang mempengaruhi pengalaman kerja dan kepuasan kerja dari pekerja. Variabel komitmen dalam penelitian ini diukur melalui kepercayaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai organisasi, kemauan besar untuk berusaha bagi organisasi dan hasrat yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut.

2.1.2. Teori Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan perwujudan dari kerelaan seseorang dalam bentuk pengikatan diri dengan dirinya sendiri (komitmen individu) atau dengan organisasinya (komitmen organisasi), yang digambarkan oleh besarnya usaha (besarnya tenaga, waktu dan pemikiran) atau besarnya semangat untuk terus belajar bagi pencapaian cita-cita pribadi (komitmen individu) atau visi bersama/komitmen organisasi.

Komitmen organisasional individu menurut Mowday et.al.(1982) merupakan kekuatan pengikat diri seseorang individu pada cita-citanya ; terdiri dari (1) komitmen inti (komitmen atas dasar keyakinan) ; (2) komitmen kalkulatif (komitmen atas dasar perhitungan untung-rugi) dan (3) komitmen kebiasaan (komitmen pada rasa aman dan kenikmatan karena status/kebiasaan). Sedangkan komitmen organisasi menurut Mowday (1982) merupakan kekuatan pengikat diri seorang visi bersama ; terdiri dari (1) komitmen pada pekerjaan, (2) komitmen pada kelompok kerja, dan (3) komitmen pada organisasi

Dan yang lebih penting lagi bahwa semakin tinggi komitmen organisasi suatu perusahaan maka semakin baik pula perusahaan tersebut, sebagaimana dikatakan oleh

Riggio (2000): seseorang pekerja yang mempunyai perasaan positif terhadap keseluruhan organisasi kerja kelihatannya akan lebih sedikit absennya dalam bekerja dan sedikit yang meninggalkannya untuk bekerja pada organisasi lain dibandingkan jika pekerja mempunyai sikap perasaan negatif terhadap organisasinya. Secara konseptual Komitmen Organisasi sebagai ukuran seberapa jauh tingkat seorang karyawan mengidentifikasi dirinya pada organisasi serta keterlibatannya didalam suatu organisasi. Secara operasional, variabel tersebut dikembangkan menjadi 3 (tiga) konstruk yang selanjutnya diukur dengan 24 item yang dikembangkan oleh Meyer, Allen & Smith (1993) Akhirnya, sesuai dengan definisi tersebut, maka penjabarannya komitmen organisasi terdiri dari tiga indikator variabel sebagai berikut:

- a. Komitmen Afektif (*Affective commitment*)
- b. Komitmen Kontinuan/berkelanjutan, (*Continuance commitment*)
- c. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

2.1.3 Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi

Dimensi 1 : Komitmen Afektif ((*Affective Commitment*)).

Komitmen Afektif merupakan dimensi dari komitmen organisasi yang lebih menekankan pada emosional individu. Pada dimensi komitmen organisasi ini, anggota organisasi tertarik lebih masuk organisasi / perusahaan disebabkan oleh dorongan afektifnya daripada kognitifnya. Sebagaimana diketahui afektif (*affective*) adalah komponen emosional atau “perasaan” dari sikap, yang dipelajari dari orang tua, guru, teman sejawat, dan lingkungan budaya sekitar (Dunham, Grube, & Castaneda, 1994). Pada dimensi komitmen

afektif ini, anggota organisasi memilih organisasi lebih disebabkan adanya dedikasi yang tinggi agar perusahaan menjadi berkembang. Dimensi ini biasanya tumbuh subur pada perusahaan keluarga, perusahaan yang ada hubungan emosional dengan anggota organisasi – seperti misalnya: etnis yang sama, agama yang sama, dan sejenisnya, dan organisasi sosial karena adanya kesamaan sikap. Dengan demikian jika mengacu pada 3 komponen dasar dari Meer (1989), maka kepercayaan yang kuat dalam penerimaan tujuan dan nilai-nilai organisasi (*identification*), kemauan untuk mengerahkan usahanya atas nama organisasi (*involvement*), dan keinginan yang kuat untuk tetap bersama organisasi (*loyalty*) didorong adanya kesamaan sikap yang lebih diwarnai oleh faktor “afektif” anggota organisasi. Hal ini juga dapat dipahami, setidaknya – tidaknya jika mengacu pada apa yang dikatakan Riggio (2000) : Para pekerja yang mempunyai perasaan positif tentang seluruh pekerjaan organisasi kelihatannya lebih sedikit absennya dalam bekerja dan tidak mau meninggalkan organisasi untuk bekerja pada yang lain dibandingkan hal yang sama jika pekerja mempunyai tingkah laku negatif terhadap organisasi.

Dimensi 2 : Komitmen Kontinuan (*Continuance Commitment*)

Didefinisikan sebagai dedikasi para anggota organisasi untuk mempertahankan hidupnya di dalam organisasi. Komitmen kontinuan menunjukkan komitmen anggota organisasi lebih disebabkan biaya hidup. Dengan demikian, semakin besar perolehan pendapatan karyawan dari perusahaan maka akan semakin besar kepuasan kerja, prestasi kerja

(*performance*), dan sebaliknya akan semakin kecil kemangkiran dan intensiti *turn-over* (Yousef, 2000). Tetapi secara prinsip baik dimensi komitmen afektif maupun komitmen kontinuan, komitmen organisasi yang baik dan jelas sangat penting artinya, sebab sebagaimana Organ dan Ryan (1995) katakan : Sikap komitmen organisasi dengan tingkah laku dari berhenti bekerja berkorelasi secara negatif. Oleh sebab itu sangat beralasan jika komitmen organisasi cukup mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*Need To*)

Dimensi 3 : Komitmen Normatif (Normative Commitment)

Didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang terikat secara psikologis pada organisasi yang memperkerjakannya melalui pendalaman tujuan organisasi, nilai-nilai, dan misinya. Faktor komitmen karyawan terhadap organisasi / perusahaan, sangat terkait erat dengan penghargaan perusahaan terhadap karyawannya (Baron & Gerald, 1990). Artinya semakin tinggi penghargaan perusahaan terhadap karyawannya, maka akan semakin tinggi pula komitmen karyawan terhadap perusahaannya. Komponen normatif ditekankan pada perasaan loyaliti terhadap organisasi tertentu yang terbentuk dari pendalaman tekanan-tekanan normatif yang mendesak dari seseorang (Popper & Lipshitz, 1992; Hacket et al, 1994). Pola pikir ini konsisten dengan pandangan beberapa penulis yang menyatakan bahwa norma-norma pribadi (didefinisikan sebagai kewajiban moral dalam diri) adalah merupakan faktor utama terhadap perilaku, termasuk menjadikan organisasi tersebut sebagai

perhentian lapangan kerja terakhir (Allen & Meyer, 1990 : 3). Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*Ought To*)

Sebagai ringkasan, dapat dikatakan bahwa konsep komitmen organisasi terdiri dari paling sedikit tiga dimensi: afektif, kontinuan dan normatif. Komitmen afektif didasarkan pada kekuatan identifikasi seseorang terhadap organisasi tertentu. Komitmen kontinuan didasari pada biaya yang dirasakan atau kurangnya alternatif untuk meninggalkan organisasi. Komitmen normative berkembang dari perasaan yang tertanam dalam diri seseorang atas tugas yang mengarah pada tujuan, nilai-nilai, dan misi organisasi.

2.2 Kecerdasan Emosi

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi (Goleman, 2000, p.51). Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut Salovey dan Mayer, 1999 (*handbook Emotional Intelligence training, prime consulting, p.11*) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Salovey juga memberikan definisi dasar tentang kecerdasan emosi dalam lima wilayah utama yaitu, kemampuan mengenali emosi

diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

Istilah kecerdasan emosi pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang ditemukan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi dalam 3 bidang kecerdasan, yaitu :

1. kecerdasan abstrak, seperti kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika
2. kecerdasan kongkrit, kemampuan memahami dan memanipulasi objek
3. kecerdasan sosial, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain.

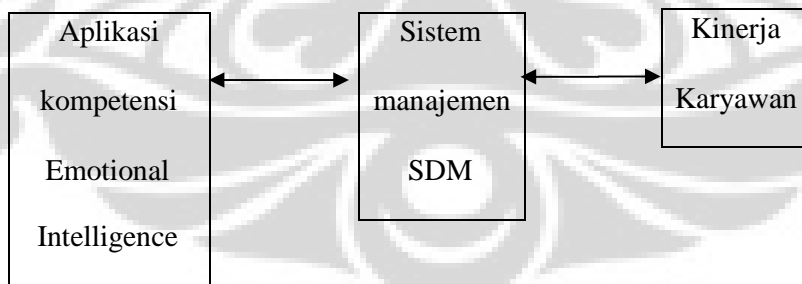
Kecerdasan sosial menurut Thorndike yang dikutip Goleman (1995) adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, meliputi kecerdasan interpersonal, dan kecerdasan intrapersonal. Kecerdasan interpersonal adalah kemampuan memahami orang lain, sedangkan Kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan untuk mengelola diri sendiri (Yoenanto, APIO 2002, 77).

Menurut Goleman yang dikutip Bliss (1999) kecerdasan emosi didefinisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas seseorang dan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Atau dengan kata lain Goleman (2000) memberi pengertian kecerdasan emosi merujuk kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain

Purba (1999, p.64) berpendapat bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Hal tersebut seperti yang dikemukakan Patton (1998, p.3) bahwa penggunaan emosi yang efektif akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis pada tahun 1999 (dalam Martin, 200, p.26) memberikan hasil bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif terhadap hasil kerja seseorang. Kecerdasan emosi dikaitkan dengan sistem manajemen sumber daya manusia, misalnya untuk pelatihan, dalam hal ini kecerdasan emosi dapat dijadikan dasar untuk memberikan pelatihan secara khusus. Pelatihan tersebut hasil akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Gambar bagan 2.1 tersebut ditunjukkan dibawah ini:

Gambar. 2.1

Bagan Pengaruh Penerapan Emotional Intelligence Dalam Organisasi



Sumber : Anthony Dio Martin, 2000

Dalam buku yang terbaru kecerdasan emosi dalam konteks dunia kerja, Goleman (2001,p.42-43) membagi dua wilayah kerangka kecerdasan emosi yaitu :

1. Kompetensi pribadi (*Personal Competence*), yaitu bagaimana mengatur diri sendiri yang terdiri dari :
 - a. Kesadaran diri (*Self Awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Indikatornya: tingkat emosional awareness, ketepatan self-assessment, self-confidence.
 - b. Kemampuan mengatur diri sendiri (*Self Regulation/Self Management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Indikatornya: tingkat self control, trustworthiness dan conscientiousness, inovasi dan adaptasi.
 - c. Motivasi (*Motivating*), yaitu kecenderungan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Indikatornya: tingkat achievement drive, komitmen, inisiatif dan optimisme.
2. Kompetensi sosial (*Social Competency*), yaitu kemampuan mengatur hubungan dengan orang lain, yang terdiri dari :
 - a. Empati, yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan/perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Indikatornya : memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pemberian pelayanan, leveraging diversity, kesadaran politis.
 - b. Memelihara hubungan sosial, yaitu mengatur emosi dengan orang lain, keterampilan sosial seperti kepemimpinan, kerja tim, kerjasama dan negosiasi. Indikatornya: kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengelola konflik, tingkat kepemimpinan, change catalyst.

Sementara itu Hein menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan orang lain, untuk memotivasi diri seseorang dan mengekang impuls dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif (Hein, 1999:1). Didasari oleh pemikiran Daniel Goleman, Hein menyatakan komponen-komponen utama dalam kecerdasan emosional adalah:

1. Mengetahui emosi-emosi kita sendiri
2. Mengelola emosi-emosi kita sendiri
3. Memotivasi diri kita sendiri
4. Menghargai emosi orang lain
5. Mengatasi kerjasama

2.2.2 Ketertarikan Pada Topik Kecerdasan Emosional di Jaman Sekarang

Pada saat Salovey dan Mayer memasukan istilah kecerdasan emosional pada tahun 1990, mereka sadar akan penelitian sebelumnya tentang aspek non kognitif dari kecerdasan. Mereka menggambarkan kecerdasan emosional sebagai suatu bentuk dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memonitor, menggambarkan perasaan dan emosi diri maupun orang lain, dan menggunakan informasi ini untuk mengarahkan pikiran dan tindakan seseorang. Salovey dan Mayer juga menandai program penelitian yang mengembangkan pengukuran yang valid tentang kecerdasan emosioan dan meneliti tentang signifikansinya, misalnya mereka menemukan satu penelitian tentang sekelompok orang melihat gangguan pada film, mereka yang memiliki skor tinggi pada kejernihan emosinya (yang mampu mengidentifikasi dan menamai perasaan hati yang

dialami) lebih cepat pulih. Pada penelitian yang lain, individu yang memiliki skor tinggi dalam kemampuan mempersepsi secara akurat, mengerti dan menghormati emosi orang lain, lebih mampu merespon secara fleksibel perubahan-perubahan dalam lingkungan soalnya dan membangun jaringan sosial yang suportif.

Di awal tahun 1990an, Daniel Goleman sadar akan penelitian Salovey dan Mayer, mendorong dia menulis buku Kecerdasan Emosional. Goleman adalah penulis ilmiah untuk *The New York Times*. Ia telah dilatih sebagai seorang Psikolog di Harvard ketika ia bekerja pada David McClelland. McClelland adalah seorang peneliti yang berkonsentrasi pada tes-tes kecerdasan kognitif tradisional.

IQ bukan hanya sebagai satu prediktor yang baik pada kinerja tugas, Hunter dan Hunter mengestimasi bahwa pada IQ terbaik menjelaskan varians sebesar 25 persen. Sternberg mencatat adanya penelitian yang bervariasi dan varian sebesar 10 persen lebih realistis. Ada juga penelitian lain yang menunjukkan varians sebesar 4 persen, pada penelitian longitudinal selama 40 tahun dengan subyek 450 anak laki-laki yang besar di *Sommerville, Massachusetts* dua dari tiga orang anak laki-laki yang berasal dari keluarga sejahtera dan satu dari tiga orang memiliki IQ dibawah 90. Tetapi, IQ memiliki hubungan yang kecil terhadap bagaimana mereka bekerja dengan baik atau akhir hayat mereka yang membuat perbedaan besar adalah kemampuan-kemampuan pada masa kecil seperti cara mengatasi frustrasi, mengontrol emosi dan hidup harmonis dengan orang lain.

Contoh yang lainnya adalah penelitian terhadap 80 dokter lulusan Berkeley pada tahun 1950an yang telah dites kepribadian, IQ dan wawancara. 40 tahun kemudian, pada saat mereka berusia tujuh puluhan kesuksesan mereka dicata dan diukur. Ternyata

kemampuan sosial dan emosional empat kali lebih penting daripada IQ dalam menentukan kesuksesan dan wibawa profesional.

Seorang doktor untuk mencapai gelarnya dan mendapat pekerjaan mungkin membutuhkan IQ 120 atau lebih, tetapi kemudian menjadi lebih penting untuk dapat menghadapi kesulitan secara ketat dan membina hubungan baik dengan rekan kerjanya. Kita kemudian berpikir bahwa kemampuan kognitif dan non-kognitif berhubungan erat pada kenyataannya terdapat penelitian yang mendukung bahwa keterampilan emosional dan sosial membantu mengembangkan fungsi kognitif. Misalnya di Stanford University, anak berumur empat tahun diminta untuk tinggal dalam ruangan sendiri dan diberi kembang gula dan menunggu peneliti kembali, mereka menceritakan bahwa jika mereka bisa menunggu peneliti kembali sebelum memakan kembang gulanya, sepuluh tahun kemudian peneliti melacak anak-anak yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Mereka menunjukkan bahwa anak-anak yang bisa bertahan terhadap godaan tersebut memiliki skor SAT 210 poin lebih tinggi daripada anak-anak yang tidak menunggu.

2.2.3 Nilai Kecerdasan Emosional Pada Pekerjaan

Martin Seligman mengembangkan suatu konstruk yang dinamakan *learned optimism*. Konstruk ini menunjukkan atribusi sebab-akibat orang melawan kegagalan. Optimis cenderung membuat atribusi eksternal secara spesifik dan temporer, sedangkan pesimis membuat atribusi internal secara global dan permanent. Seligman dan rekan-rekannya menemukan bahwa salesman baru di Met Life yang optimis mampu menjual 37% lebih asuransi dalam dua tahun awal bekerja dibandingkan salesman pesimis. Dalam penelitian yang lain, Seligman mengetes 500 mahasiswa baru di *University Of*

Pennsylvania, Dia menemukan bahwa nilai-nilai mereka dalam tes optimisme sebagai prediktor yang lebih baik dari tingkatan actual selama mahasiswa baru tersebut kuliah dibandingkan nilai SAT atau tingkat sekolah menengah.

Kecerdasan emosional memiliki banyak fungsi dengan mengetahui kapan dan bagaimana mengeskpresikan emosi sehingga hal tersebut dapat dikontrol. Eksperimen yang dikerjakan di Yale University oleh Sigdal Barsade menggunakan sekelompok sukarelawan memainkan peran sebagai manajer yang datang secara bersama-sama dalam kelompok untuk mengalokasikan bonus, seorang aktor terlatih berada diantara mereka dan berbicara perama kali. Sukarelawan dibagi empat kelompok, aktor tersebut merancang semangat yang riang gembira pada kelompok pertama, kehangatan pada kelompok kedua, ditekankan ketidakberdayaan pada kelompok ketiga, dan cepat marah terhadap permusuhan di kelompok ke empat. Hasilnya menunjukkan bahwa aktor tersebut bisa menyebarkan emosinya dan perasaannya untuk mengembangkan kerjasama, kejujuran dan performance kelompok secara menyeluruh. Kenyataanya, kelompok pertama bisa mendistribusikan uang secara jujur dalam cara-cara yang membantu organisasi.

Dari penemuan-penemuan diatas, empati merupakan aspek penting dalam kecerdasan emosional, dan para peneliti mengetahui sejak bertahun-tahun empati mendukung kesuksesan pekerjaan. Rosenthal dan rekan-rekannya di Harvard menemukan lebih dari dua dekade yang lalu orang yang mampu mengidentifikasi emosi orang lain dengan baik lebih sukses dalam bekerja maupun kehidupan sosialnya. Pada penelitian sales, pembeli menginginkan sales yang mau mendengar dan benar-benar mau mengerti dan perhatian terhadap apa yang diinginkan oleh pembeli.

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* ini disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne et al., 1994). Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* merupakan kontribusi individu yang didalamnya melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perloehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku diantaranya menolong orang lain, menjadi *Volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe. 1997: 1).

Organ (1998) mendefenisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ (1997) juga mencatat bahwa OCB ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis “kepuasan berdasarkan *Performance*”.

Sementara itu Van Dyne, dkk (1995) yang mengusulkan kontruksi dari *Extra Role Behavior (ERB)* yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung

menguntungkan organisasi secara sukarela dan melebihi apa yang terjadi pada tuntutan peran (p.218). Organ (1997) menyatakan bahwa definisi ini tidak didukung penjelasan yang cukup, “peran pekerjaan” bagi seseorang adalah tergantung dari harapan dan komunikasi dengan pengirim peran tersebut. Definisi teori peran ini menempatkan OCB atau ERB dalam realisme fenomenologi, tidak dapat diobservasi dan sangat subyektif. Definisi ini juga menganggap bahwa intensi actor adalah “untuk menguntungkan organisasi”.

Borman dan Motowidlo (1993) mengkonstruksi *Contextual Behavior* tidak hanya mendukung ini dari perilaku itu sendiri melainkan mendorong semakin besarnya lingkungan organisasi, sosial dan psikologis sehingga inti teknisnya berfungsi. Definisi ini tidak dibanyangi istilah sukarela, *reward* atau niat sang aktor melainkan perilaku. Seharusnya mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis lebih dari sekedar inti teknis.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan :

1. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.
3. Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan system reward yang formal.

2.3.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Istilah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pertama kali diajukan oleh Organ (1988; dalam Hoffman, 2007), yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB :

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional
2. *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standart minimum
3. *Sportmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel
4. *Civic Virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial ilmiah
5. *Courtesy*, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain

Beberapa pengukuran OCB seseorang telah dikembangkan, skala Morrison (1995) merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik (Aldag & Resckhe, 1997: 4-5). Skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut :

Dimensi 1 : *Altruism* – Perilaku membantu orang tertentu, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang pekerjaannya overload, membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak

diminta. Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan, menjadi *Volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta, membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan, membantu pelanggan dan para tamu jika mereka butuh bantuan.

Dimensi 2 : *Conscientiousness* – Perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai, tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas, berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon, tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan, datang segera jika dibutuhkan, tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari.

Dimensi 3 : *Sportmanship* – Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak mengeluh tentang segala sesuatu, tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

Dimensi 4 : *Civic Virtue* – Keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi, memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membutuhkan image organisasi, memberikan perhatian terhadap penemuan-penemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan secara departemental.

Dimensi 5 : *Courtesy* – Menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

2.3.3 Manfaat OCB Dalam Perusahaan

Dari hasil penelitian-penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi (diadaptasi oleh Podsakoff dan Mackenzie oleh Podsakoff, dkk, 2000, dalam Elfina P, 2003 : 5-6), dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice ke seluruh unit kerja atau kelompok.

2. OCB meningkatkan produktivitas manajer

- a. Karyawan yang menampilkan perilaku *Civic Virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
- b. Karyawan yang sopan, yang menghindari konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan

- a. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
- b. Karyawan yang menampilkan *Conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.

- c. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - d. Karyawan yang menampilkan perilaku *Sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- a. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (morale) dan kerekatan (cohesiveness) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - b. Karyawan yang menampilkan perilaku *Courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- a. Menampilkan perilaku *Civic Virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu

koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.

- b. Menampilkan perilaku *Courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik

- a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
- b. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *Sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

- a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.

- b. Karyawan yang *Conscientiuous* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

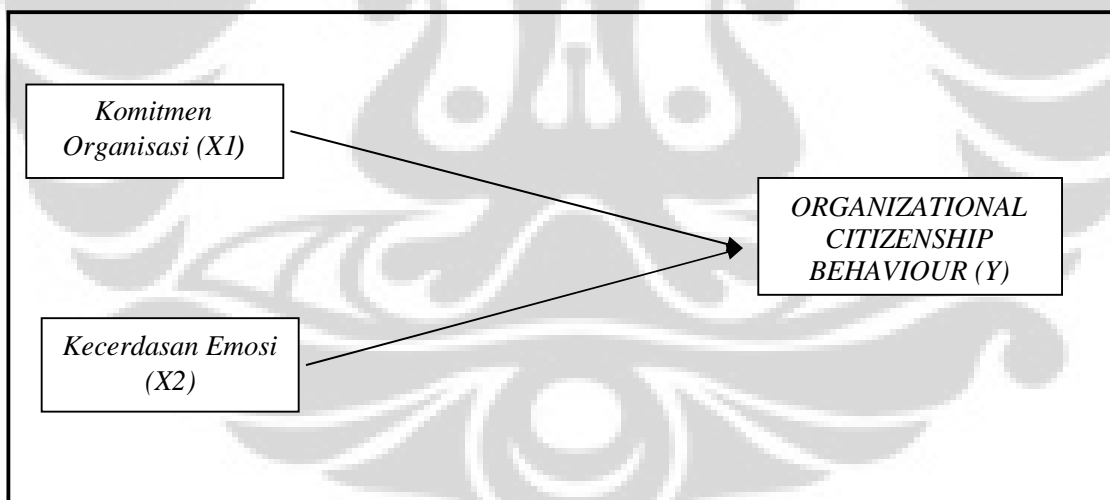
- a. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
- b. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
- c. Karyawan yang menampilkan perilaku *Conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2.4 Model Penelitian

Sejalan dengan uraian pada bab I dan sub bab II diatas maka orientasi penelitian ini adalah melihat hubungan yang terjadi antara variabel Komitmen Organisasi, kecerdasan Emosi dan OCB. Ini penting dilakukan penelitian sebab beberapa pendapat ahli menyatakan adanya hubungan pada variabel-variabel diatas dan memiliki unsur yang mempengaruhi:

Gambar 2.3

Kerangka pemikiran Penelitian Pengaruh komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap Organization Citizenship Behaviour



Dari bagan diatas dapat dilihat Komitmen Organisasional dan Kecerdasan Emosi dapat memberikan kontribusi bagi *Organizational Citizenship Behaviour* merupakan hal yang diperlukan oleh karyawan golongan manajerial. Hal ini ditunjukkan oleh kriteria

evaluasi performa bagi karyawan yang ditentukan oleh seberapa besar mereka mengembangkan perilaku-perilaku yang tergolong *OCB*. Pada kenyataannya, komitmen kerja yang menghasilkan kinerja organisasi yang diharapkan, dapat digunakan untuk memprediksi keberhasilan misalnya intensitas tingkat perputaran, kinerja, kepuasan kerja, perilaku prososial organisasi, dan kealpaan. Seperti yang telah dijelaskan di awal, *OCB* dipandang sebagai manifestasi dari kodrat manusia sebagai makhluk sosial, maka akan sangat mungkin dipengaruhi oleh kompetensi sosial yang dimiliki karyawan. Kecerdasan Emosi diduga berkaitan erat dengan munculnya *OCB*.

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban teoritis atas masalah penelitian atau berupa pernyataan sementara tentang, pengaruh, hubungan sebab akibat, atau hubungan pertautan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis tersebut dapat diuji kebenarannya melalui penganalisaan data empiris (Djanvanto, 2001 : 84)

Berdasarkan kerangka berpikir dan rumusan permasalahan yang ada maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- a. H_0 : Tidak Adanya Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian terhadap *OCB* karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Ha : Terdapat Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

b. Ho : Tidak Adanya Pengaruh antara Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Ha : Terdapat Pengaruh antara Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

c. Ho : Tidak Adanya Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Ha : Adanya Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

2.6 Operasionalisasi Konsep

Tabel 2.2

Operasional Konsep dan Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Komitmen Organisasi (Meyer, Allen & Smith 1993)	a. Afektif b. Normatif c. Kontinuasi	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki keinginan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi - Mempunyai kemampuan untuk berusaha semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi - Memiliki kepercayaan penuh terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi 	skala Interval
Kecerdasan Emosi (Goleman 2001)	Kompetensi Pribadi	<ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran diri - Kemampuan mengatur diri sendiri - Motivasi 	skala Interval
	Kompetensi Sosial	<ul style="list-style-type: none"> - Empati - Memelihara hubungan sosial 	
OCB (Aldag dan Resckhe, 1997 :4-5)	a. Altruism b. Conscientiousness c. Courtesy d. Civic Virtue e. Sportmanship	<ul style="list-style-type: none"> - Kerjasama tim dan Tanggap akan kebutuhan atasan. - Disiplin dalam bekerja dan Waktu kerja efisien. - Tidak mengeluh dalam bekerja dan Menyelesaikan masalah - Menjaga citra perusahaan. dan Berkontribusi besar - Profesional dalam menggunakan asset dan Peduli sistem 	skala Interval

2.7 Asumsi Dasar Penelitian

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini, kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Salah satu studi yang mencoba meneliti Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behaviour* adalah dari penelitian yang dilakukan Debora Elfina mengenai Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB adalah hanya dua komponen komitmen, yaitu komitmen afektif dan kontinuans yang berpengaruh terhadap OCB. Artinya, semakin terikat karyawan tersebut secara emosional terhadap perusahaan, semakin ia ingin bertahan di perusahaan tersebut, dan semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap rekan kerja, atasan, dan perusahaan secara keseluruhan dan jika karyawan tersebut tetap bertahan di perusahaan karena pertimbangan untung rugi, ia tidak dapat diharapkan untuk membantu rekan kerja dan atasan serta peduli pada kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan pada keterangan-keterangan tersebut di atas dapat ditarik beberapa makna hubungan komitmen dengan *OCB*, yakni:

1. Organisasi mencapai kinerjanya bila mendapat dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki komitmen yang tinggi,
2. Kerja keras individu harus dapat dianggap sebagai upaya memajukan organisasi dan organisasi harus dapat memelihara kepercayaan bahwa organisasi harus mampu memberikan kepuasan terhadap kerja keras anggota organisasinya.

3. Komitmen tidak berdiri sendiri namun mempunyai hubungan dan saling mempengaruhi dengan tipe-tipe komitmen, misalnya: komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif.

Dalam penelitian Debora Elfina P, tentang pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap perilaku citizenship karyawan di PT Indocement TP, kategori karakteristik individu (sikap dan Kepribadian) berpengaruh cukup besar pada OCB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42,2 % OCB dipengaruhi oleh faktor kepribadian karyawan dan komitmen organisasi. Dari lima trait kepribadian ada tiga trait yang berpengaruh terhadap OCB. Yaitu *trait extroversion, openness to experience dan conscientiousness*. Ini berarti karyawan yang mudah bergaul, banyak bicara, aktif, asertif, suka berteman dan suka bergembira (ciri-ciri karyawan yang memiliki ekstraversi yang tinggi) cenderung memiliki tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi yang tinggi. Karyawan yang memiliki sifat ingin tahu, empati dan kreatif (ciri karyawan yang memiliki trait *openness to experience* yang tinggi) cenderung semakin ingin membantu rekan kerja menyelesaikan masalah pekerjaan mereka dan membantu organisasinya mencapai tujuan. Sementara itu, karyawan yang memiliki *trait conscientiousness* yang tinggi (bersedia bekerja keras dan menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas, memiliki dan menjalankan prinsip-prinsip etika dan moral dalam menjalankan pekerjaannya, serta bertanggung jawab dan tepat waktu) cenderung menunjukkan OCB yang tinggi pula. Hasil penelitian :

1. Karyawan yang memiliki ekstraversi yang tinggi cenderung memiliki tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi yang tinggi.

2. Karyawan yang memiliki sifat ingin tahu, empati dan kreatif (ciri karyawan yang memiliki *trait openness to experience* yang tinggi) cenderung semakin ingin membantu rekan kerja menyelesaikan masalah pekerjaan mereka dan membantu organisasinya mencapai tujuan.
3. Karyawan yang memiliki *trait conscientiousness* yang tinggi (bersedia bekerja keras dan menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas, memiliki dan menjalankan prinsip-prinsip etika dan moral dalam menjalankan pekerjaannya, serta bertanggung jawab dan tepat waktu) cenderung menunjukkan OCB yang tinggi pula.

Hasil penelitian diatas secara implicit menjelaskan bahwa kompetensi pribadi (kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan hal yang penting dalam OCB. Sebagai tindak lanjut dari penelitian tersebut, maka penelitian ini berusaha mengkaji tentang OCB dengan menitik beratkan pada pengaruh aspek kecerdasan emosi dan komitmen organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, diasumsikan variable kecerdasan emosi ikut memberikan kontribusi terhadap manifestasi karakteristik individu (sifat pribadi). Variabilitas tingkat kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kemampuan menampilkan OCB.

Komitmen Organisasi bukan hanya menunjukkan suatu tanggapan afektif atau kuatnya ikatan emosional seseorang dengan sebuah organisasi, melainkan dapat berubah tingkah laku yang dinyatakannya kedalam kuatnya usaha dan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi. Komitmen organisasi merupakan suatu system dan

kepercayaan-kepercayaan dan nilai-nilai bersama dalam organisasi dalam mengarahkan perilaku anggota organisasi. Bagi peneliti, harus ada fakta yang jelas tentang bagaimana sikap komitmen organisasi yang berlaku, kalau sikap karyawan favorable dengan komitmen organisasi, diprediksikan akan mudah terbentuk OCB.

Dari asumsi-asumsi diatas, maka peneliti berusaha untuk mengetahui tentang pengaruh komitmen organisasi dan tingkat kecerdasan emosi terhadap pembentukan OCB.

Tabel 2.3
Penelitian Sebelumnya

NO	NAMA PENGARANG	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Tugba Korkmaz	Relationship Of Organizational Citizenship Behaviour With Emotional Intelligence	After the realibilities were confirmed, the correlation between the dimensions of OCB and EI were calculated, The EI of managers was Positively correlated with the Conscientiousness, Civic Virtue, and Altruism.
2	Deeter, Schmelz, Sojka (2003)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga penjualan (sales)	Aspek kecerdasan emosional membantu para salesman untuk menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan akhirnya berpengaruh terhadap kesuksesan dalam penjualan.
3	Darufitri Kartikandari (2002)	Pengaruh kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan intelektual (IQ) dan iklim organiasasi terhadap kinerja karyawan	Kecerdasan emosioanal (EQ), kecerdasan intelektual dan iklim organisasi secara bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
4	Iskandar, Rohaty Mohad Majzub, Zuria Mahmud <i>Jurnal Pendidikan Malaysia</i> 34(1)(2009): 173 - 186	Kecerdasan Emosi dan Komitmen Pekerjaan Dalam Kalangan Pensyarah Universiti di Indonesia	Kajian ini telah mendapati bahawa domain-domain dalam kecerdasan emosi yang menyumbang kepada komitmen pekerjaan ialah motivasi sendiri, kesedaran sendiri, kematangan, dan kerohanian juga mempunyai sumbangan yang signifikan kepada

			komitmen pekerjaan pensyarah
5	Linn Van Dyne, Soon Ang <i>The Academy of Management Journal</i> , Vol. 41, No. 6. (Dec., 1998), pp. 692-703.	Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore	When contingent workers have high commitment to their organizations and when they have positive attitudes about their psychological contracts with the organizations, they exhibit high levels of organizational citizenship. This observation suggests that when professional contingent workers feel they are treated well by an organization, they are good citizens and reciprocate by contributing organizational citizenship behaviors to it.
6	Abraham Carmeli <i>Journal of Managerial Psychology</i> Vol. 18 No. 8, 2003pp. 788-813	The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes An examination among senior managers	We found a direct and significant relationship between emotional intelligence and withdrawal intentions from the organization. This intensifies the important role that emotional intelligence may have in retaining valuable organization members. The results of this study also indicate that emotional intelligence augments both contextual (altruistic citizenship behavior) and task performance. Contextual performance of senior managers is valued, because the latter oftentimes serves as a "role model" and "character" for the organization's members to follow.

7	<p>Ajay K Jain</p> <p><i>Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, January 2009, Vol. 35, No.1, 87-97</i></p>	<p>Exploring the Relative Relevance of Organizational Citizenship Behavior and Emotional Intelligence</p>	<p>Overall, the results showed that OCB have a unique contribution in predicting <i>Career Orientation, Perceived Job Mobility and Work Recognition</i> and found a very strong predictor of <i>Personal Effectiveness, Turnover Intention, Organizational Commitment and Organizational Productivity</i> compared to EI. OCB and EI were found to be the commonly relevant predictors of <i>Job Satisfaction, General Health, Vertical Trust, and Organizational Effectiveness</i>. EI was found to be a relatively stronger predictor of <i>Reputational Effectiveness</i> compared to OCB. therefore, organizations are involved in getting customer delight through their after sale service. In providing services to internal or external customers, employees with better OCBs and EI skills may play a crucial role. They may be termed as “Emotionally Intelligent Organizational Citizens”.</p>
8	<p>Neerpal Rathi and Renu Rastogi</p> <p><i>Journal of the Indian Academy of Applied Psychology October 2009, Vol. 35, Special Issue, 93-102.</i></p>	<p>Assessing the Relationship between Emotional Intelligence, Occupational Self-Efficacy and Organizational Commitment</p>	<p>The findings of the study indicate that emotionally intelligent employees show high level of occupational self-efficacy and commitment to their organizations. Therefore, it is assumed that selecting employees who have high EI may have a positive impact on the extent to which an organization succeeds in retaining its most critical asset i.e., its workforce. Research has also shown that emotionally intelligent employees develop emotional attachment to their organizations and are more committed to their organization</p>

Sumber : dikembangkan untuk tesis

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab IV ini disajikan gambaran data penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden, proses pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut. Hasil pengolahan data selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk analisis dan menjawab hipotesis penelitian yang diajukan. Analisis data diskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

4.1. Profil Responden

Gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 4.1 dibawah ini. Data penelitian dikumpulkan dengan mengirimkan 80 kuesioner dan telah diterima seluruhnya dengan profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang diuraikan dalam Bab IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komitmen Keorganisasian memiliki pengaruh yang signifikan dengan Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia. Pengaruh yang signifikan memberikan makna bahwa semakin tinggi Komitmen Keorganisasian maka semakin tinggi Organizational Citizenship Behaviour, sebaliknya semakin rendah Komitmen Keorganisasian maka semakin rendah Organizational Citizenship Behaviour. Hubungan ini sekaligus menegaskan bahwa memang Komitmen Keorganisasian mempunyai pengaruh untuk dapat membentuk perilaku OCB karyawan dalam hal ini membuat anggota organisasi merasa senang, merasa terdorong untuk selalu menyatu dengan organisasi, dan membela kepentingan organisasi. Kondisi tersebut pada gilirannya akan menimbulkan kepercayaan terhadap organisasi untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan organisasi, niat untuk selalu membela, dan berada dalam organisasi lebih lama yang berujung pada kepuasan kerja karyawan.
2. Kecerdasan Emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia. Pengaruh Positif tersebut memberikan makna semakin tinggi

Kecerdasan Emosi karyawan maka OCB karyawan akan ikut tinggi. Sebaliknya bila Kecerdasan Emosi Karyawan rendah maka OCB karyawan akan ikut rendah.

3. Secara umum Pengaruh Komitmen Keorganisasian, Kecerdasan Emosi dan Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia tergolong sangat tinggi dan memiliki pengaruh yang positif, positif artinya semakin tinggi Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi Karyawan maka semakin tinggi OCB Karyawan tersebut.

Secara keseluruhan disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Adanya Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan. Dengan demikian halnya menandakan bahwa Karyawan di Departemen Unit X Kompas Gramedia sangat memperhatikan faktor-faktor Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosi dalam meningkatkan OCBnya.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan-keterbatasan yang kemungkinan dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Keterbatasan – keterbatasan tersebut antara lain :

1. Sedikitnya jumlah responden penelitian karena terbatas hanya pada karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia dimana kemungkinan penelitian ini akan

menunjukkan hasil yang berbeda pada karyawan di unit-unit Kompas Gramedia lainnya.

2. Data penelitian ini dihasilkan dari instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden. Hal ini akan menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan sesungguhnya
3. Penelitian ini juga menyisakan pertanyaan tentang faktor lain yang menentukan OCB, yang kemungkinan bersumber dari faktor konteks yang belum seluruhnya tercakup pada penelitian ini.

5.2.2 Saran

1. Hasil penelitian ini diharap dapat mendorong dan memicu manajemen khususnya Biro SDM dan Organisasi untuk lebih meningkatkan profesionalisme karyawan melalui program pendidikan pelatihan berkelanjutan sehingga wawasan karyawan dapat terus tumbuh dan berkembang yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja kerja serta meningkatkan Komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosi karyawan. Apabila ada pegawai yang telah melakukan pekerjaannya dengan baik, maka secara profesional pula atasan harus memberikan pemberitahuan dan pengakuan secara terbuka.
2. Meningkatkan OCB dari karyawan dapat dilakukan melalui sosialisasi visi, misi, tujuan dan nilai-nilai organisasi kepada seluruh karyawan.

3. Selanjutnya dari hasil penelitian ini minimal dapat mendorong dan memicu dilakukannya penelitian-penelitian berikutnya dibidang Administrasi Kebijakan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan menggunakan variable-variabel lain yang belum dimasukan dalam penelitian ini. sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dominant pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behaviour.
4. Rekomendasi bagi penelitian mendatang adalah memperluas sampel yang diteliti, tidak hanya pada satu unit kerja saja tetapi juga melibatkan partisipasi unit-unit lainnya yang ada di Kompas Gramedia.

Tabel 4.1

PROFIL RESPONDEN (N=80)

	f	%
Jabatan :		
Staff	70	87,50
Manager	10	12,50
Gender :		
Laki-laki	54	67,50
Perempuan	26	32,50
Unit kerja :		
Marketing	13	16,25
HRD	14	17,50
Purchasing	12	15
Keuangan	14	17,50
Umum	12	15
Lain-lain	15	18,75
Masa kerja di perusahaan:		
< 5 tahun	35	43,75
6 – 10 tahun	15	18,75
11-15 tahun	20	25,00
15-20 tahun	7	8,75
> 20 tahun	3	3,75
Umur :		
< 25 tahun	10	12,50
26-35 tahun	25	31,25
36-45 tahun	30	37,50
> 46 tahun	15	18,75
Pendidikan :		
Diploma (D3)	20	25
Sarjana (S1)	50	62,50
Master (S2)	10	12,50

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, secara umum dapat dilaporkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi adalah yang mempunyai jabatan staff yaitu sebanyak 70 responden (87,50%) mayoritas 54 responden (67,50%) berjenis kelamin pria, mayoritas

15 responden (18,75%) bekerja dibagian unit-unit tertentu. Dan memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebesar 35 responden (43,75%) sedangkan yang berumur di atas 36 - 45 tahun sebanyak 30 responden (37,50%), dan mayoritas tingkat pendidikan responden adalah sarjana S1 (62,50%).

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran masing-masing variabel penelitian berdasarkan jawaban responden. Jawaban responden disajikan dalam bentuk distribusi dan presentasi, sehingga dapat diketahui kecenderungan jawaban responden secara umum. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik interval. Penghitungannya dilakukan berdasarkan pada jumlah skor tertinggi dikurangi jumlah skor terendah dibagi jumlah pernyataan pada tiap-tiap variabel. Berikut ini akan dideskripsikan perolehan data tentang variabel Komitmen Organisasi (X1), Variabel Kecerdasan Emosi (X2) dan variabel Organizational Citizenship Behaviour (Y). Hasil analisis deskriptif untuk masing-masing variabel penelitian disajikan pada uraian berikut.

4.2.1 Variabel Komitmen Organisasi

Jumlah pertanyaan : 12

Skor tertinggi : $5 \times 12 = 60$

Skor terendah : $1 \times 12 = 12$

Interval : $(60-12)/5 = 9,6$ dibulatkan menjadi 10

Tabel 4.2 Jarak interval skor variabel Komitmen Organisasi

Tingkatan	Nilai Skor
Sangat Buruk	12 - 22
Buruk	23 - 33
Cukup	34 - 44
Baik	45 - 55
Sangat baik	56 - 66

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan pedoman interpretasi diatas, maka untuk variabel Kecerdasan Emosi dapat diuraikan sebagai berikut :

Komitmen Organisasi diukur berdasarkan indikator Afektif, Kontinuan, Normatif. Untuk melihat gambaran jawaban responden mengenai Komitmen Organisasi berdasarkan indikator-indikator tersebut, berikut disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden variabel Komitmen Organisasi dan hasil analisa scoring terhadap item-item pertanyaan tentang Komitmen Organisasi. berikut ini dalam tabel 4.3 disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 4,3 Distribusi Variabel Komitmen Organisasi

Kategori	Nilai	F	%
Sangat Buruk	12 - 22	-	
Buruk	23 - 33	4	5
Cukup	34 - 44	6	7,5
Baik	45 -55	59	73,75
Sangat Baik	56 - 66	11	13,75
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer diolah 2011

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang responden atau 5% responden dikategorikan mempunyai Komitmen Organisasi yang buruk, sebanyak 6 orang responden atau 7,5% dikategorikan mempunyai Komitmen Organisasi yang cukup, sebagian besar responden sebanyak 59 orang atau 73,75% dikategorikan mempunyai Komitmen Organisasi yang baik. Sedangkan 11 orang responden atau 13,75% mempunyai Komitmen Organisasi yang sangat baik. Dari hasil jawaban responden yang dirangkum dalam tabel 4.3 diatas, terlihat sebagian besar jawaban responden untuk variabel Komitmen Organisasi adalah Setuju (S). Kencenderungan jawaban ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan pada Departemen Unit X di Kompas Gramedia memiliki berkomitmen yang tinggi terhadap organisasi yang mereka tempati saat ini. Kondisi ini menyatakan bahwa Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia telah mengalami fase komitmen selama masa yang lama, Hal ini berarti

responden sudah terikat secara psikologis pada organisasi yang memperkerjakannya melalui pendalaman tujuan organisasi, nilai-nilai, dan misi organisasi dan proses timbulnya komitmen organisasi sudah dapat dilihat dari potensi untuk membangun komitmen yang dimiliki calon karyawan. Komitmen timbul ketika seseorang mulai bekerja dan masa kerja yang lama mempengaruhi komitmen seseorang terhadap organisasinya. Kategori tersebut menunjukkan bahwa secara umum perawat memiliki keinginan untuk tetap bekerja di Departemen Unit X Kompas Gramedia, tidak memikirkan untuk dapat bekerja di organisasi lain dan akan berusaha untuk dapat berbuat yang terbaik bagi organisasinya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia rata – rata mereka tidak memiliki keinginan untuk pindah bekerja pada organisasi lain, hal ini didukung dengan pernyataan beberapa karyawan yang menyatakan mereka tidak keberatan harus mundur beberapa jam dari jam kerja demi tugas mereka dan tidak ada keinginan untuk pindah organisasai. Hanya beberapa Karyawan Departemen Unit X yang menyatakan keinginannya untuk pindah kerja jika ada kesempatan dikarenakan mereka merasa beban kerja yang ada tidak seimbang dengan insentif yang mereka terima dan beberapa karyawan yang beragama muslim merasa tidak cocok dengan lingkungan organaisasi yang mayoritas beragama nasrani.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi

Pernyataan	Dimensi	Mean	Mean Dimensi
Organisasi 2	Komitmen Afektif	3,86	4,16
Organisasi 4		4,35	
Organisasi 5		4,01	
Organisasi 7		4	
Organisasi 10		4,58	
Organisasi 3	Komitmen Kontinuan	4,30	4,23
Organisasi 6		3,82	
Organisasi 12		4,58	
Organisasi 1	Komitmen Normatif	3,75	4,07
Organisasi 8		4,22	
Organisasi 9		4,16	
Organisasi 11		4,15	
Mean Total			4,15

Sumber : Data Primer diolah 2011

Statistik deskriptif untuk rata-rata jawaban dari variabel Komitmen Organisasi, seperti yang terlihat dalam tabel 4.4, menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa Komitmen Organisasi secara umum telah dilaksanakan dengan baik, terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan skor yaitu 4,15.

Dimensi Komitmen Kontinuan memiliki skor rata-rata tertinggi (4,23), yang menunjukkan bahwa dedikasi para anggota organisasi untuk mempertahankan hidupnya di dalam organisasi. Dimensi Komitmen Afektif menunjukkan rata-rata skor baik (4,16),

artinya bahwa karyawan telah tertarik masuk kedalam organisasi disebabkan adanya dedikasi yang tinggi agar perusahaan menjadi berkembang.

Perolehan skor rata-rata untuk Komitmen Normatif dikategorikan baik (4,07), artinya bahwa karyawan telah terikat secara psikologis pada organisasi yang memperkerjakannya melalui pendalaman tujuan organisasi, nilai-nilai, dan misinya.

4.2.2 Variabel Kecerdasan Emosi

Jumlah pertanyaan : 11

Skor tertinggi : $5 \times 11 = 55$

Skor terendah : $1 \times 11 = 11$

Interval : $(55-11)/5 = 8,8$ dibulatkan menjadi 9

Tabel 4.5 jarak interval skor variabel Kecerdasan Emosi

Tingkatan	Nilai Skor
Sangat Buruk	11 - 20
Buruk	21 - 30
Cukup	31 - 40
Baik	41 - 50
Sangat baik	51 - 60

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan pedoman interpretasi diatas, maka untuk variabel Kecerdasan Emosi dapat diuraikan sebagai berikut :

Kecerdasan Emosi diukur berdasarkan indikator Kesadaran diri, Kemampuan mengatur diri sendiri, Motivasi, Empati, dan Memelihara Hubungan Sosial. Untuk melihat gambaran jawaban responden mengenai Kecerdasan Emosi berdasarkan indikator-indikator tersebut, berikut disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden variabel Kecerdasan Emosi dan hasil analisa scoring terhadap item-item pertanyaan tentang Kecerdasan Emosi. Sebagai gambaran jawaban responden penelitian untuk variabel Kecerdasan Emosional, berikut ini dalam tabel 4.6 disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 4.6 Distribusi Variabel Kecerdasan Emosi

Kategori	Nilai	F	%
Sangat Buruk	11 - 20	-	
Buruk	21 - 30	-	
Cukup	31 - 40	-	
Baik	41 - 50	78	97,5
Sangat Baik	51 - 60	2	2,5
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer diolah 2011

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebanyak 78 orang responden atau 97,5% responden dikategorikan mempunyai Kecerdasan Emosi yang baik, sebanyak 2 orang responden atau 2,5% dikategorikan mempunyai Kecerdasan Emosi yang sangat baik,

Dari hasil jawaban responden yang dirangkum dalam tabel 4.6 diatas, terlihat sebagian besar jawaban responden untuk variabel Kecerdasan Emosi adalah Setuju (S).

Kecenderungan jawaban ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan pada Departemen Unit X di Kompas Gramedia memiliki Kecerdasan Emosi yang tinggi. Dengan kondisi Kecerdasan Emosi yang demikian diprediksikan Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia memiliki Kompetensi Interpersonal maupun Intrapersonal yang cukup tinggi sehingga mereka bisa bertindak sesuai dengan pertimbangan yang cukup rasional.

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosi

Pernyataan	Dimensi	Mean	Mean Dimensi
Emosi 1	Kesadaran diri	4,70	4,70
Emosi 2	Kemampuan mengatur diri sendiri	4,16	4,26
Emosi 8		4,36	
Emosi 3	Motivasi	3,90	4,26
Emosi 4		4,15	
Emosi 5		4,19	
Emosi 6		4,31	
Emosi 10		4,78	
Emosi 11	Empati	4,18	4,18
Emosi 7	Memelihara Hubungan Sosial	4,69	4,75
Emosi 9		4,82	
Mean Total			4,43

Sumber : Data Primer diolah 2011

Statistik deskriptif untuk rata-rata jawaban dari variabel Kecerdasan Emosi, seperti yang terlihat dalam tabel 4.7, menunjukkan bahwa responden menyatakan bahwa Kecerdasan Emosi secara umum telah dilaksanakan dengan baik, terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan skor yaitu 4,43. Secara lebih spesifik diketahui bahwa responden memiliki dimensi Kecerdasan Emosi yang berimbang, skor rata-rata Kesadaran Diri sebesar 4,70, Kemampuan Mengatur Diri Sendiri sebesar 4,26, Motivasi sebesar 4,26, Empati sebesar 4,18 dan Memelihara Hubungan Social sebesar 4,75.

Dimensi Memelihara hubungan sosial memiliki skor rata-rata tertinggi (4,75) dibandingkan skor dimensi-dimensi lainnya. Skor tertinggi untuk Memelihara hubungan sosial disebabkan oleh tingginya skor indikator mengatur emosi dengan orang lain dan kemampuan mengelola konflik dengan orang lain.

Prediktor utama Kesadaran diri adalah pernyataan kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri, sementara untuk Kemampuan mengatur diri sendiri adalah pernyataan mudah melakukan inovasi dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Untuk prediktor Motivasi adalah pernyataan memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan. Sedangkan empati memiliki skor terendah dibandingkan dimensi kecerdasan emosi yang lainnya. Prediktor utama dalam empati adalah kesadaran untuk memberikan perasaan/perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain.

4.2.3 Variabel Organizational Citizenship Behaviour

Jumlah pertanyaan : 11

Skor tertinggi : $5 \times 11 = 55$

Skor terendah : $1 \times 11 = 11$

Interval : $(55-11)/5 = 8,8$ dibulatkan menjadi 9

Tabel 4.8 jarak interval skor variabel Organizational Citizenship behaviour

Tingkatan	Nilai Skor
Sangat Buruk	11 - 20
Buruk	21 - 30
Cukup	31 - 40
Baik	41 - 50
Sangat baik	51 - 60

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan pedoman interpretasi diatas, maka untuk variabel Kecerdasan Emosi dapat diuraikan sebagai berikut

Organizational Citizenship behaviour diukur berdasarkan indikator Altruisme, Courtesy, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, dan *Civic Virtue*. Untuk melihat gambaran jawaban responden mengenai Organizational Citizenship Behaviour berdasarkan indikator-indikator tersebut, berikut disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden

variabel Organizational Citizenship Behaviour dan hasil analisa scoring terhadap item-item pertanyaan tentang Organizational Citizenship Behaviour. berikut ini dalam tabel 4.9 disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Tabel 4.9 Distribusi Variabel OCB

Kategori	Nilai	F	%
Sangat Buruk	11 - 20	-	
Buruk	21 - 30	-	
Cukup	31 - 40	-	
Baik	41 - 50	76	95
Sangat Baik	51 - 60	4	5
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer diolah 2011

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebanyak 76 orang responden atau 95% responden dikategorikan mempunyai Organizational Citizenship behaviour yang baik, sebanyak 4 orang responden atau 5% dikategorikan mempunyai Organizational Citizenship behaviour yang sangat baik, Dari hasil jawaban responden yang dirangkum dalam tabel 4.9 diatas, terlihat sebagian besar jawaban responden untuk variabel Organizational Citizenship Behaviour adalah Setuju (S). Kencenderungan jawaban ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan pada Departemen Unit X di Kompas Gramedia memiliki Organizational Citizenship behaviour yang tinggi. Hasil penemuan

ini menunjukkan Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia memberikan kontribusi terbaik untuk perusahaan.

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel OCB

Pernyataan	Dimensi	Mean	Mean Dimensi
Ocb 3	<i>Altruism</i>	4,51	4,42
Ocb 11		4,32	
Ocb 2	<i>Courtesy</i>	4,05	4,05
Ocb 4	<i>Conscientiousness</i>	4,16	4,3
Ocb 7		4,05	
Ocb 10		4,69	
Ocb 5	<i>Sportmanship</i>	3,66	3,96
Ocb 6		4,11	
Ocb 8		4,10	
Ocb 1	<i>Civic Virtue</i>	4,08	4,19
Ocb 9		4,29	
Mean Total			4,18

Sumber : Data Primer diolah 2011

Statistik deskriptif untuk rata-rata jawaban dari variabel Organizational Citizenship Behaviour, seperti yang terlihat dalam tabel 4.10, menunjukkan bahwa

responden menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behaviour secara umum telah dilaksanakan dengan baik, terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan skor yaitu 4,18.

Dimensi *Altruism* memiliki skor rata-rata tertinggi 4,42 dibandingkan skor dimensi-dimensi lainnya. Skor tertinggi untuk *Altruism* disebabkan oleh tingginya skor indikator membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional

Prediktor utama *Conscientiousness* yang memiliki skor rata-rata 4,3 adalah pernyataan kemampuan kinerja yang melebihi standart minimum, sementara untuk *Civic Virtue* yang memiliki skor rata-rata 4,19 adalah pernyataan mudah menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial ilmiah. Untuk prediktor *Courtesy* yang memiliki skor rata-rata 4,05 adalah pernyataan mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi. Sedangkan *Sportmanship* memiliki skor terendah yaitu 3,96 dibandingkan dimensi OCB yang lainnya. Prediktor utama dalam *Sportmanship* adalah Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya.

4.3 Validitas dan Relibilitas Instrument

Langkah awal untuk menguji kebenaran hipotesis adalah menguji validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian, dalam hal ini adalah kuesioner. Uji validitas digunakan untuk menguji dan mengetahui ketepatan dan

kecermatan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Syarat yang harus dipenuhi adalah :

- i. Korelasinya harus positif.
- ii. Nilai r (koefisien korelasi) hitung harus lebih besar atau sama dengan r tabel.
- iii. Nilai $p \leq 0.05$ (taraf signifikansi 5%).

Dalam penelitian ini , uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada seluruh variabel, yakni *Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosi dan Organizational Citizenship Behaviour*.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan disebarkan 40 kuesioner dan kembali sebanyak 40 buah. Uji validitas dilakukan terhadap 40 kuesioner yang telah dikoreksi (dapat dilihat pada lampiran). Proses pengujian dengan Confirmatory Factor Analysis dengan prinsip jika memang sebuah variabel mempunyai kecenderungan mengelompok dan membentuk sebuah faktor, maka variabel tersebut akan mempunyai korelasi yang cukup tinggi dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, apabila nilai korelasinya lebih besar dari 0,5 maka variabel tersebut layak dipertahankan atau valid. Adapun hasil pengujian validitas dan reabilitas *Komitmen Organisasi, Kecerdasan emosi dan Organizational Citizenship Behaviour* adalah sebagai berikut

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item Komitmen Organisasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
organisasi1	30.43	108.712	.469	.925
organisasi2	30.35	102.233	.701	.915
organisasi3	30.90	103.118	.802	.912
organisasi4	30.38	107.984	.544	.922
organisasi5	30.85	104.644	.778	.913
organisasi6	30.08	100.943	.774	.912
organisasi7	30.50	102.462	.922	.908
organisasi8	30.15	102.336	.731	.914
organisasi9	30.83	107.943	.606	.919
organisasi10	30.13	106.881	.587	.920
organisasi11	30.33	101.148	.664	.918
organisasi12	30.58	104.712	.644	.918

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	12

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.11 diatas, diketahui untuk variabel Komitemen Organisasi dari 12 item pertanyaan semua pertanyaan valid. Sementara untuk uji reabilitas diperoleh koefesien Alpha Cronbach sebesar 0,923 yang menunjukkan bahwa instrument Komitmen Organisasi adalah reliabel.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item Kecerdasan Emosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emosi1	27.03	110.179	.894	.945
emosi2	27.63	114.035	.796	.949
emosi3	26.97	110.794	.822	.948
emosi4	27.18	109.071	.800	.949
emosi5	27.18	114.507	.667	.954
emosi6	27.28	116.153	.652	.954
emosi7	27.08	110.533	.797	.949
emosi8	27.55	116.972	.680	.953
emosi9	27.15	113.003	.811	.948
emosi10	27.47	113.384	.888	.946
emosi11	27.00	109.692	.889	.946

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	11

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui untuk variabel Kecerdasan Emosi dari 11 item pertanyaan semua pertanyaan valid. Sementara untuk uji reabilitas diperoleh koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,954 yang menunjukkan bahwa instrument Kecerdasan Emosi adalah reliabel.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas dan reabilitas Item OCB

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ocb1	27.55	93.895	.705	.908
Ocb2	28.10	95.272	.720	.908
Ocb3	27.50	91.333	.788	.904
Ocb4	27.55	97.587	.482	.920
Ocb5	27.60	93.990	.668	.910
Ocb6	27.60	98.400	.519	.917
Ocb7	27.70	92.677	.697	.908
Ocb8	28.15	97.874	.619	.912
Ocb9	27.68	95.558	.714	.908
Ocb10	27.85	92.285	.843	.902
Ocb11	27.48	94.204	.735	.907

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	11

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.13 diatas, diketahui untuk variabel OCB dari 11 item pertanyaan semua pertanyaan valid. Sementara untuk uji reabilitas diperoleh koefesien Alpha Cronbach sebesar 0,917 yang menunjukkan bahwa instrument OCB adalah reliabel.

Berdasarkan keseluruhan data tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing indikator/item dalam penelitian ini berada di atas batas 0,5. Oleh karena itu instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

4.4 Uji Asumsi Normalitas.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji ke normalan data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2002:76) yaitu :

1. Jika sumbu menyebar sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

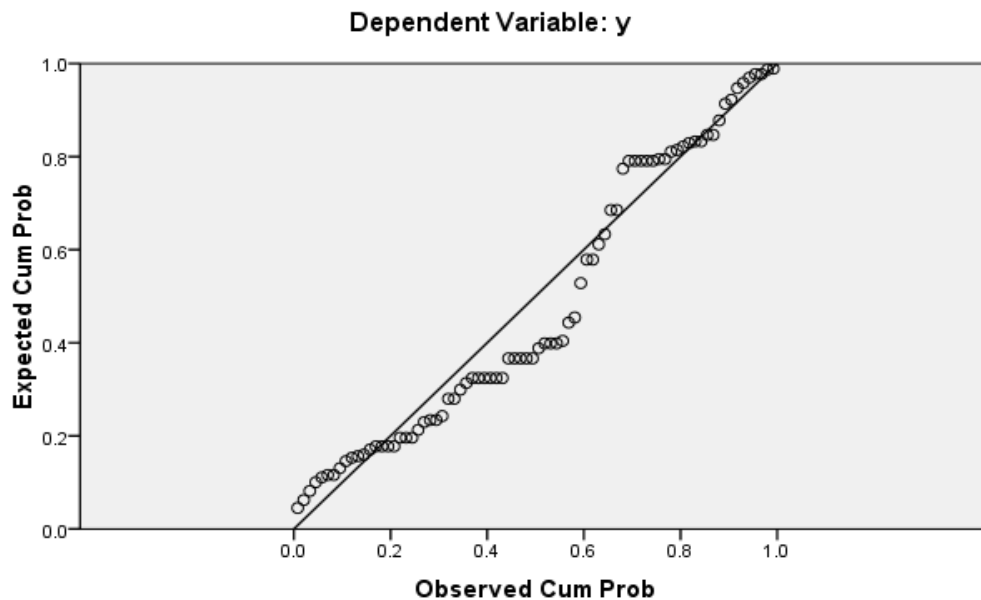
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dengan melihat tampilan grafik normal P Plot dibawah ini dapat disimpulkan bahwa grafik normal P Plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas dengan P Plot,

Variabel Dependent OCB

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Primer diolah 2011

4.5 Pengujian Hipotesis

Berikut diuraikan hasil perhitungan statistik Analisis Regresi Berganda yang digunakan untuk pengujian hipotesis. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer, yaitu SPSS versi 16.

Uji Hipotesis 1: Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Hasil perhitungan koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji t dan regresi yang diperoleh dengan bantuan komputer untuk pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour disajikan pada uraian berikut. Output SPSS pertama yang ditampilkan adalah koefisien korelasi dan koefisien determinasi, dan regresi sebagaimana terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.464 ^a	.215	.205	2.336

Predictors: (Constant), x1(Komitmen Organisasi)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Dari Tabel 4.14 Koefisien korelasi yang menunjukkan pengaruh antara komitmen organisasi dengan organizational citizenship behaviour yaitu sebesar 0,464. Koefisien Korelasi pengaruh tersebut bernilai positif dan berkorelasi cukup kuat, karena mendekati 0,5 (Santoso, 2001) yang mencerminkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dengan organizational citizenship behaviour, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi, maka semakin tinggi organizational citizenship behaviour. Dari tabel di atas juga diketahui koefisien determinasinya sebesar 0,215 (21,5%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa tinggi rendahnya organizational citizenship behaviour dapat dijelaskan oleh variabel komitmen organisasi sebesar 21,5%.

Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut signifikan atau tidak, maka digunakan uji t yang sekaligus juga digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis pertama yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak Adanya Pengaruh antara Komitmen organisasi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

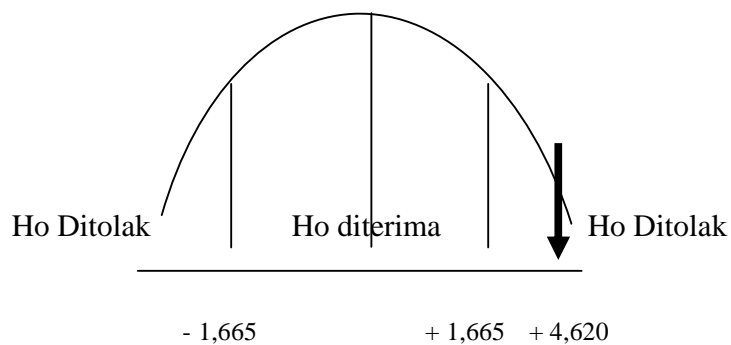
Ha : Terdapat Pengaruh antara Komitmen organisasi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis, maka digunakan kriteria sebagai berikut, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$, $df = 76$), maka Ho diterima, Ha ditolak. Sebaliknya, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$, $df = 76$), maka Ho ditolak, Ha diterima.

Dengan menggunakan ketentuan tersebut, maka berdasarkan hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.15. Diketahui nilai t hitung sebesar 4.620. sementara nilai t table menggunakan taraf signifikansi (α) = 5% dan *degree of freedom* 76, yaitu 1,665. oleh karena t hitung (4.620) lebih besar dari t tabel (1,665), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan departemen unit x di Kompas Gramedia. Hasil analisis diatas dapat digambarkan dalam grafik kurva dibawah ini,

Gambar 4.2

Kurva Uji t



Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji t dan Regresi Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.715	2.247		15.895	.000
	x1(Komitmen Organisasi)	.208	.045	.464	4.620	.000

Dependent Variable: y (OCB)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Dari table 4.15 diatas diketahui nilai konstantanya (a) sebesar 35,715 dan koefesien regresi = 0,208. berdasarkan nilai konstanta dan koefesien regresi tersebut, maka dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 35.715 + 0,208X_1$$

Pada persamaan regresi diatas diketahui nilai tetap atau konstanta sebesar 35.715, secara matematis nilai konstanta tersebut memberikan makna bahwa pada saat variabel Komitmen Organisasi bernilai 0, maka Organizaational Citizenship Behaviour memiliki skor 35,715. Dari persamaan regresi juga diketahui koefesien regresinya bernilai positif yaitu 0,208, sehingga menggambarkan adanya pengaruh berbanding lurus antara Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Oleh karena itu,

setiap kenaikan satu satuan variabel Komitmen Organisasi menyebabkan kenaikan Organizational Citizenship Behaviour.

Uji Hipotesis 2 : Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Hasil perhitungan korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan regresi untuk memperoleh pengaruh kecerdasan emosi terhadap organizational citizenship behaviour diuraikan sebagai berikut :

4.16 Hasil perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.242	2.280

Predictors: (Constant), x2 (Kecerdasan Emosi)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan, seperti terlihat dalam tabel 4.16, diketahui bahwa Koefisien korelasi yang menunjukkan pengaruh antara kecerdasan emosi dengan organizational citizenship behaviour nilai koefisien korelasinya (r) sebesar 0,502. Koefisien pengaruh tersebut bernilai positif dan berkorelasi kuat yang mencerminkan bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh positif dengan organizational citizenship behaviour, sehingga semakin tinggi kecerdasan emosi, maka semakin tinggi

organizational citizenship behaviour. Dari table diatas juga diketahui koefesien determinasinya sebesar 0,252 (25,2%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa tinggi rendahnya organizational citizenship behaviour dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosi sebesar 25,2%.

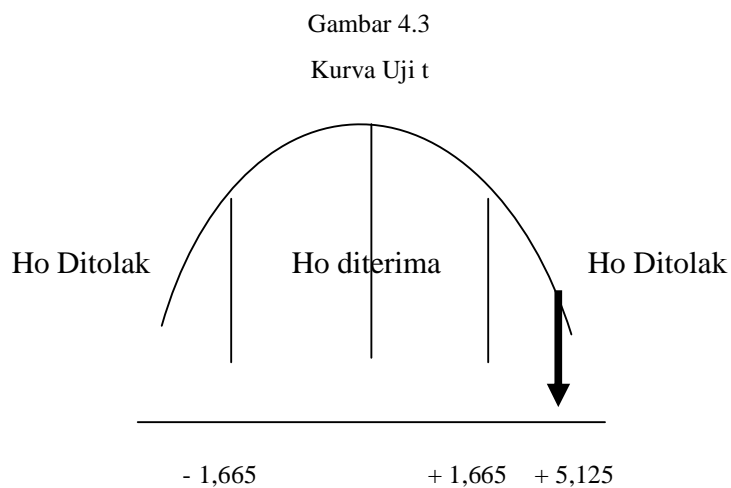
Untuk mengetahui apakah pengaruh positif tersebut signifikan atau tidak, maka digunakan uji t yang sekaligus juga digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis kedua yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

Ho : Tidak Adanya Pengaruh antara Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Ha : Terdapat Pengaruh antara Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis, maka digunakan kriteria sebagai berikut, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$, $df = 76$), maka H_0 diterima, H_a ditolak. Sebaliknya, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$, $df = 76$), maka H_0 ditolak, H_a diterima. Dengan menggunakan ketentuan tersebut, maka berdasarkan hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.17. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar 5.125. sementara nilai t_{tabel} menggunakan taraf signifikansi (α) = 5% dan *degree of freedom* 76, yaitu 1,665. oleh karena t_{hitung} (5.125) lebih besar dari t_{tabel} (1,665), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan

emosi terhadap organizational citizenship behaviour karyawan Departemen unit x di Kompas Gramedia. Hasil analisis diatas dapat digambarkan dalam grafik kurva dibawah ini,



Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji t dan Regresi Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.937	5.097		3.912	.000
	x2 (Kecerdasan Emosi)	.541	.105	.502	5.125	.000

a. Dependent Variable: y (OCB)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Dari table 4.17 diatas diketahui nilai konstantanya (a) sebesar 19,937 dan koefesien regresi = 0,541. berdasarkan nilai konstanta dan koefesien regresi tersebut, maka dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut.

$$\hat{Y} = 19,937 + 0,541X_1$$

Pada persamaan regresi diatas diketahui nilai tetap atau konstanta sebesar 19,937, secara matematis nilai konstanta tersebut memberikan makna bahwa pada saat variabel Kecerdasan Emosi bernilai 0, maka Organizaational Citizenship Behaviour memiliki skor 19,937. Dari persamaan regresi juga diketahui koefesien regresinya bernilai positif yaitu 0,541, sehingga menggambarkan adanya pengaruh berbanding lurus antara Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour. Oleh karena itu, setiap kenaikan satu satuan variabel Kecerdasan Emosi menyebabkan kenaikan Organizational Citizenship Behaviour.

**Uji Hipótesis 3 : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi
terhadap Organizational Citizenship Behaviour**

Hasil perhitungan korelasi, koefesien determinasi, uji t, uji F dan regresi untuk memperoleh pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap organizational citizenship behaviour diuraikan sebagai berikut :

Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.595 ^a	.354	.337	2.132

a. Predictors: (Constant), x2 (Kecerdasan Emosi), x1 (Komitmen Organisasi)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.18 diatas, diketahui nilai koefisien korelasinya (r) sebesar 0,595. koefisien korelasi yang didapat bernilai positif dan berkorelasi kuat yang mencerminkan bahwa Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi mempunyai hubungan positif dengan Organizational Citizenship behaviour, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi dan semakin baik Kecerdasan Emosi, maka semakin tinggi Organizational Citizenship behaviour. Sebaliknya, semakin rendah Komitmen Keorganisasian dan semakin rendah Kecerdasan Emosi, maka semakin rendah Organizational Citizenship behaviour. Dari tabel diatas, diketahui koefisien determinasinya sebesar 0,354. dengan demikian dapat diketahui bahwa tinggi rendahnya Organizational Citizenship Behaviour dapat dijelaskan oleh variabel Komitmen Organizational dan Kecerdasan Emosi sebesar 35,4%.

Hipotesis ketiga yang diuji dalam penelitian ini adalah

Ho : Tidak Adanya Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Ha : Adanya Pengaruh antara Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi terhadap OCB karyawan Departemen Unit X di Kompas Gramedia sebagaimana dipersepsikan oleh karyawan

Adapun hasil perhitungan uji F untuk menguji hipotesis diatas dapat dilihat dalam output SPSS berikut :

Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji F Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.960	2	95.980	21.116	.000 ^a
	Residual	349.990	77	4.545		
	Total	541.950	79			

a. Predictors: (Constant), x2 (Kecerdasan Emosi), x1(Komitmen Organisasi)

b. Dependent Variable: y (Organizational Citizenship Behaviour)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.19, diketahui nilai F hitung sebesar 21,116. Adapun nilai F tabel dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan degree of freedom sebesar 75, yaitu 2,53. oleh karena F hitung (21,116) lebih besar dari F tabel (2,53), maka Ho ditolak dan Ha diterima sehingga kesimpulannya adalah : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi secara bersama-sama Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Deaprtemen Unit X di Kompas Gramedia.

Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Regresi dan Uji t Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.038	4.797		3.760	.000
	x1 (Komitmen Organizational)	.151	.043	.338	3.492	.001
	x2 (Kecerdasan Emosi)	.424	.104	.394	4.076	.000

a. Dependent Variable: y (Organizational Citizenship Behaviour)

Sumber : Data Primer diolah 2011

Berdasarkan output program SPSS sebagaimana terlihat dalam tabel 4.20, diketahui nilai konstantanya = 18,038, koefesien regresi Komitmen Organisasi = 0,151, dan koefesien regresi Kecerdasan Emosi = 0,424, dari nilai-nilai tersebut, maka model persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 18,038 + 0,151X_1 + 0,424X_2$$

Dari persamaan regresi diatas, diketahui nilai konstantanya sebesar 18,038. Secara matematis, nilai konstanta tersebut menunjukkan bahwa pada saat variabel Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi bernilai 0, maka skor Organizational Citizenship Behaviour sebesar 18,038. dari persaman diatas juga diketahui masing-masing koefesien

regresinya bernilai positif, yaitu 0,151 dan 0,424, sehingga menggambarkan adanya pengaruh yang berbanding lurus antara Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi terhadap Organizational Citizenship behaviour.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menemukan bahwa Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa dalam upaya meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour Karyawan, maka faktor Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi harus diperhitungkan, karena secara empiric memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour.

Untuk variabel Komitmen Keorganisasian (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,464 yang berarti bahwa jika Komitmen Organisasi bertambah 1 satuan, maka akan meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour sebesar 0,464 satuan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Komitmen Organisasi memiliki nilai koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 21,5% artinya variabel Komitmen Organisasi memberikan kontribusi sebesar 21,5% dalam menjelaskan variabel Organizational Citizenship Behaviour. Berarti Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour.

Variabel Kecerdasan Emosi (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behaviour, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,502, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kecerdasan Emosi maka akan meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour sebesar 0.502 satuan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Kecerdasan Emosi memiliki nilai koefisien determinasi parsial (r^2) sebesar 25,2%, artinya variabel Kecerdasan Emosi memberikan kontribusi sebesar 25,2% dalam menjelaskan variabel Organizational Citizenship Behaviour. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Goleman. Menurut Goleman seseorang dengan Kecerdasan Emosi yang baik akan mudah dalam menerima gagasan atau ide-ide, sehingga berdampak pada pemikiran yang positif dan jernih. Serta mengetahui kemampuan, kekuatan dan batas-batas diri sendiri sehingga menimbulkan perasaan keyakinan dalam diri untuk berbuat tegas dan membuat keputusan yang baik kendati dalam keadaan tertekan.

Dari kedua variabel independen tersebut variabel Kecerdasan Emosi adalah variabel yang paling dominan dalam memprediksi pengaruh terhadap OCB. Yaitu dengan nilai koefisien regresi parsial (r^2) sebesar 25,2%. Hal ini menunjukkan dengan Kecerdasan Emosi yang baik, Karyawan akan memiliki dorongan untuk berprestasi, komitmen terhadap kelompok serta memiliki inisiatif dan optimisme yang tinggi. Selain itu Karyawan yang memiliki Kecerdasan Emosi yang baik akan mempunyai semangat juang yang tinggi untuk meraih tujuan dan memenuhi standar, mampu menggunakan nilai-nilai kelompok dalam pengambilan keputusan serta tidak takut gagal dan memandang kegagalan sebagai situasi yang dapat dikendalikan ketimbang sebagai kekurangan diri. Dengan demikian hasil dari Penelitian ini menambah dukungan terhadap

teori bahwa Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour..

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Debora Elfina mengenai Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB adalah hanya dua komponen komitmen, yaitu komitmen afektif dan kontinuans yang berpengaruh terhadap OCB. Artinya, semakin terikat karyawan tersebut secara emosional terhadap perusahaan, semakin ia ingin bertahan di perusahaan tersebut, dan semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap rekan kerja, atasan, dan perusahaan secara keseluruhan dan jika karyawan tersebut tetap bertahan di perusahaan karena pertimbangan untung rugi, ia tidak dapat diharapkan untuk membantu rekan kerja dan atasan serta peduli pada kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan pada keterangan-keterangan tersebut di atas dapat ditarik beberapa makna hubungan komitmen, Kecerdasan dengan *OCB*.

Hal tersebut sejalan dengan Hasil penelitian Debora Elfina yang secara implicit menjelaskan bahwa kompetensi pribadi (kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan hal yang penting dalam OCB. Sebagai tindak lanjut dari penelitian tersebut, maka penelitian ini berusaha mengkaji tentang OCB dengan menitik beratkan pada pengaruh aspek kecerdasan emosi dan komitmen organisasi. Kemampuan emosional menjadi penting karena kecerdasan emosional turut menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimiliki. Dan apabila seseorang mampu menggunakan keterampilan yang ia miliki secara maksimal, maka otomatis kinerjanya akan meningkat. Kemampuan emosional karyawan harus ditingkatkan dari waktu ke waktu untuk mendukung supaya

kinerjanya dapat meningkat. Upaya untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behaviour diasumsikan variable Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosi ikut memberikan kontribusi terhadap manifestasi karakteristik individu (sifat pribadi). Variabilitas tingkat Kecerdasan Emosi yang dimiliki karyawan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kemampuan menampilkan OCB.

DAFTAR PUSTAKA

- Adlin, 2002, *Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Abritasi Diantara Agama dan Semiotika*, <http://www.paramartha.com>, 12 Juni 2005
- Aldag, Ray., Reschke, Wayne. 1997, *Employee Value Added*, New-York, Center for Organizational Effectiveness Inc.
- Alhusin, Syahri. (2003). *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 For Windows*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ary Ginanjar Agustian, 2001, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, Arga Wijaya Persada, Jakarta
- Anthony Dio Martin, Desember 2000, *Aplikasi EQ Based HR Management System*, *Majalah Manajemen*, No.148
- Azwar, Saifuddin. (2003). *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi 1. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bateman, T.S. & Organ, D.W. 1983. *Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "citizenship"*. *Academy Of Management Journal*, Vol 26 : 587-595.
- Benkhoff, B, *Ignoring Commitment Is Costly : New Approaches Establish The Missing Link Between Commitment and Performance*. *Journal Of Human Relations* Vol 50. No 6, 1997.
- Budihardjo, A. 2004. *Mengenal Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Forum Manajemen Prasetiya Mulya Tahun ke-XVIII*, No. 82 April 2004.
- Bungin, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Kencana. Jakarta. 2006:38
- Bowler & Brass. 2003. *Relationship and Interpersonal Citizenship Behavior: A Social Network Perspective On Organizational Citizenship Behavior*. *International Sunbelt Social Network Conference*. Mexico (Jurnal Online: <http://www.insna.org/Connections-Web/Volume26-1/8.Sunbelt2003.pdf>).
- Boyatzis, R,E, Ron, S, 2001, *Unleashing the Power of Self Directed Learning*, Case Western Reserve University, Cleveland, Ohio, USA
- Cardona, P, Lawrence, B & Bentler, P. 2003. *The Influence of Social and Work Exchange Relationship On Organizational Citizen Behavior*. Working Paper No. 497 University Of Navara.

- Carruso, D, R, 1999, Applying The Ability Model Of Emotional Intelligence To The World Of Work, <http://cjwolfe.com/article.doc>, 15 Oktober 2005
- Chakraborty, S.K, and Chakraborty, D, 2004, *The Transformed Leader and Spiritual Psychology : A Few Insight*, Journal of Organizational Change Management, Vol.17, No.2, pp.184-210
- Chemers, M.,M. (1994). *Leadership : Encyclopedia of Human Behavior*. California : Academic Press.
- Chermiss, C, 1998, *Working With Emotional Intelligence*, The Consortium For Research On Emotional Intelligence in Organizations, Rutgers University, New Jersey
- Cooper, R, K, 2002, *Executive EQ : Kecerdasan Emosi Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- De Janasz, Suzanne C., Dowd, Karen O., & Schneider, Beth Z. (2002). *Interpersonal Skills in Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Dent, E & Glover, A.1999. *Conceptualizing Ethnicity, Justice, and Resistences During Organizational Change*. Pembroke, Jurnal Online: <http://www.uncp.edu/home/dente/GloverDentAcademy2005.pdf>.
- Dessler, G. 1997: *Manajemen Sumber Daya Manusia I dan II*. Edisi Indonesia. Jakarta : Prehallindo, pt.
- Dessler, G. 2000: *Human Resource Management*. New Jersey : Prentice Hall International Inc., 8th Edition.
- Douglas, K. 2002. *Organizational Perceptions and Their Relationship To Job Attitudes, Effort, Performance, and Organizational Behavior*. Departement of Psychology (Jurnal Online: http://www.uwm.edu/Dept/Grad_Sch/McNair/2003/jewett.pdf).
- Elfina Purba, Debora dan Ali Nina Liche Seniati : *Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour*, Makara, Sosial Humaniora, vol. 8, no. 3, desember 2004: 105-111
- Ferdinand, Augusty, 2002: *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, BP. UNDIP. Edisi 2 Seri Pustaka Kunci 03/2002
- Gary, E. 1996. "Tuning Up for Performance Management," *Training and Development Journal*, April, p. 56 – 57,
- Gaski, John F. 1998. "Dimensions of Organizational Structure : A Critical Replication", *Academy of Management Journal*, Sept.,

- Gellerman, A. W. 1991: *Organizational Dynamics*. New York : McGraw-Hill,.
- George, J.M. 1989. Mood and Absence. *Journal of Applied Psychology*, 74, p.317-324.
- George, J. M. and Gareth, R. J., 1996. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Addison Wesley Publishing Company, Inc. USA.
- George, J., & Jones R. (2002). *Organizational Behavior*. 3rd Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., and James H. Donnelly Jr., 1998. *Organizational Behavior Structure, Process*. 9th. Edition, Irwin, Chicago.
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang,
- Glassnapp and Poggio, 1995. *Elementary Survey Analysis*, Englewood Cliffs NY : Prentice Hall,
- Goleman, D, 2000, Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- , 2001, Emotional Intelligence Untuk Mencapai Puncak Prestasi, Alih Bahasa : Alex Tri K.W, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gomez-Mejia, Luis R. and Balking, David B. 1994. "Faculty Satisfaction with Pay and Other Job Dimensions under Union and Nonunion Conditions". *Academy of Management Journal*, 27(3), pp. 591-602.
- Gordon, E, 2004, *EQ dan Kesuksesan Kerja*, *Focus-online*, <http://www.epsikologi.com>, 12 Desember 2004
- Handoko, H., T. (1987). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hannam, R., & Jimmieson, N. (2003). *The Relationship Between Extra-Role and Job Burnout for Primary School Teachers: A Preliminary Model and Development of An Organizational Citizenship Behaviour Scale*.
- Heidjrachman & Husnan, S. (1994). *Manajemen Personalia*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE
- Hein, Steve,. 1999, *Ten Habits of Emotionally Intelligent People*, New-York, The EQ Institut Inc.

Hofstede, Geert. 1991. *Cultures and Organizations : Software Of The Mind*. New York: McGraw-Hill.

Hoffman, Et Al. 2007. *Expanding the Criterion Domain? A Quantitative Review of the OCB Literature*. *Journal Of Applied Psychology*, 92, 555-566.

<http://www.aare.edu.au/02pap/han02173 .htm>

Hui, Chun, Simon S.K Lam, Kenneth K.S Law., 2000., *Instrumental Values of Organizational Citizenship Behaviour : a field quasi-experiment*, *Journal of applied Psychology*

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama BPFE Yogyakarta.

Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia : Cara Praktis Mendeteksi Dimensi - dimensi Kerja Karyawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ivancevich, J. M., and Matteson, M. T., 1996. *Organizational Behavior and Management*. Irwin, Chicago.

Kerlinger, Fred N. 2000 *Asas-Asas Penelitian Behavioural*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Larsen, Randy J., & Buss, David M. (2002). *Personality Psychology : Domain of Knowledge About Human Nature*. 1st Edition. New York: McGraw - Hill.

Markoczy, L & Xin, K., 2002., *The virtues of omission in Organizational Citizenship Behaviour*.

McNeese-Smith, Donna, (1996), "Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction and Organizational Commitment," *Hospital & Health Services Administration*, Vol.41:2, Summer, p:160-175

Meyer, J. P., & Smith, C. A. 2000. *HRM practices and organizational commitment: test of mediation model*. *Canadian Journal of Administration Science*, 17(4), 319-331.

Meyer, J.P, N.J. Allen and A.C. Smith, Commitment of organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization, *Journal of Applied Psychology* 78 (1993) (4), pp. 538–551.

Morrison, E. W. 1994. Role Defenition and Organizational Citizenship Behavior the Importance of the Employe's Perspective. *Academy of Management Journal*, Vol.37 (4) : 1543 – 1567

- Morrison, E.W. 1996. *Organizational citizenship behavior as a critical link between HRM practices and service quality*. *Human Resource Management*, 35(4), 493-512.
- Mowday, R.T, L.W, Porter and R.M, Steers. (1992). *Employee Organization Linkages*, New York, Academic Press.
- Munandar, A., S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, Dennis W., et.al. (2006) *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc..
- Patton, P, 1998, *Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja*, Alih Bahasa : Zaini Dahlan, Pustaka Delaprata, Jakarta
- Penner, L., A., Midili, A., R., Kegelmeyer Jill. (1997). Beyond Job Attitudes : A Personality and Social Psychology Perspective on the Causes of Organizational Citizenship Behavior. *Human Behavior Journal*, 111-131.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). *Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance*. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262-270.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J. B., & Bacharach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. *Journal Of management* 26, 513-563
- Rathi, Neerpal and Renu Rastogi (2009). *Assessing the Relationship between Emotional Intelligence, Occupational Self-Efficacy and Organizational Commitment*. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology October 2009, Vol. 35, Special Issue, 93-102*
- Riggio, R, E, 2000, *Introduction To Industrial/Organizational Psychology*, Third Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jilid 1. Alih bahasa, Hadyana Pujaatmaka. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, S.P. (1989), *Training Interpersonal Skill : Tips for Managing People at Work*, USA : Prentice Hall International

- Rothmann, S, Scholtz, P.E., Sipsma, J.F., and Sipsma, L., *Personality Preferences and Emotional Intelligence: Implications for Small and Medium-Sized Enterprises*, International Council For Small Business, 47th World Conference San Juan, Puerto Rico June 16-19, 2002
- Sala, F, 2004, *Do Programs Designed to Increase Emotional Intelligence at Work*, *Emotional Intelligence Consortium Research Journal*, Boston
- Salancik R. Gerald, and Huseyin Leblebici, (1989), “*The Rules of Organizing and The Managerial Role*,” *Organization Studies*
- Santosa, P., B., & Ashari. (2005). *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Edisi I. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S. (2000), “*Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrix*”. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Sayogya, Nataline. 2004: *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Auditor*.
- Schnake, Mel E., & Dumler, Michael (2003). *Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behaviour Research*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Scholl, R.W. 1981. “*Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force*”, dalam *Academy of Management Review*. 6, halaman:589 – 599
- Somech, Anit & Drach-Zahavy, A. (2004). *Organizational Citizenship Behaviour from an Organizational Perspective : The Relationship Between Organizational Learning and Organizational Citizenship Behaviour*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 281 -298.
- Steers, R.M., L.W. Porter. & G.A. Bigley. 1996. *Motivation and leadership at work*. New York: McGraw-Hill.
- Widagdo, Badjoeri, Ph.D. 2001: *Kecerdasan Emosi*. Manajemen, Juni 2001
- Williams, Steve, Pitre, Richard, & Zainuba, Mohamed. (2002). Justice and Organizational Behavior Intentions : Fair Rewards versus Fair Treatment. *Journal of Social Psychology*, 33-44
- Zellars, Kelly L., Tepper, Bennet J., & Duffy, Michelle K. (2002). Abusive Supervision and Subordinates’ Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 1068- 1076.