

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA
PEGAWAI UNIVERSITAS MEDAN AREA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area*

Oleh :

MUHAMMAD AMIR SARIFUDDIN PURBA

13.860.0230



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

05 Oktober 2017

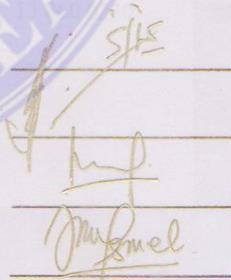
MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA


(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

1. Suryani Hardjo, S.Psi, M.A
2. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi
3. Dra. Mustika Tarigan, M.Psi
4. Shirley Melita, S.Psi, M.Psi

TANDA TANGAN



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 Oktober 2017



Muhammad Amir Sarifuddin Purba

13 860 0230

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL
DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD AMIR SARIFUDDIN PURBA

NO. STAMBUK : 13.860.0230

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI & ORGANISASI

MENYETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



(Dra. Mustika Tarigan, M.Psi)

PEMBIMBING II



(Shirley Melita, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI

KEPALA BAGIAN



(Syafirizaldi, S.Psi, M.Psi)

DEKAN PSIKOLOGI



(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau

05 Oktober 2017

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI UNIVERSITAS MEDAN AREA

Oleh:

MUHAMMAD AMIR SARIFUDDIN PURBA
NIM: 13 860 0230

ABSTRAK

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menguji hubungan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hipotesa peneliti berbunyi ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Dimana semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai. Penelitian ini melibatkan 50 pegawai Universitas Medan Area sebagai subjek penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling*. Instrumen penelitian adalah skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB). Skala kecerdasan emosional disusun berdasarkan aspek kecerdasan emosional dari Goleman (2002), skala *organizational citizenship behavior* (OCB) disusun berdasarkan dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Organ (1998). Analisis data menggunakan uji korelasi *product moment*, menunjukkan hasil terdapat hubungan positif ($r_{xy} = 0.731$; $p = 0.000 < 0.05$). Selain itu diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 53,5% ($R \text{ square} = 0.535$).

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), Pegawai Universitas Medan Area

Relationship of Emotional Intelligence with Organizational Citizenship Behavior (OCB) to Employees of University of Medan Area

Oleh:

MUHAMMAD AMIR SARIFUDDIN PURBA

NIM: 13 860 0230

Abstract

This quantitative study aims to examine the relationship of emotional intelligence with organizational citizenship behavior (OCB). The researchers hypothesis reads that there is a positive relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB). Where the higher the emotional intelligence of employees the higher the organizational citizenship behavior (OCB) employees. This research involved 50 employees of University of Medan Area as research subject. Sampling is done by total sampling technique. The research instrument is the scale of emotional intelligence and the scale of organizational citizenship behavior (OCB). The emotional intelligence scale is based on the emotional intelligence aspect of Goleman (2002), the scale of organizational citizenship behavior (OCB) is based on organizational citizenship behavior (OCB) dimensions by Organ (1998). Data analysis using product moment correlation test, showed the result of positive relationship ($r_{xy} = 0.731$; $p = 0.000 < 0.05$). Also note that emotional intelligence variables affect organizational citizenship behavior (OCB) of 53.5% ($R \text{ square} = 0.535$).

Keywords: *Emotional Intelligence; Organizational Citizenship Behavior (OCB); Employee of University of Medan Area.*

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'Alamin Washolatu Wassalamu'ala Asrafil Anbiyai Wal Mursalin, Sayyidina Wamaulana Muhammadin Wa'ala Alihi Waaskhabih Ajma'in. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada ummatnya hingga akhir zaman. Aamiin ya rabbal 'alaamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan judul “Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Universitas Medan Area”.

Peneliti menyadari dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta Ayahanda Makmur Syarifuddin Purba dan Ibunda Farida Iriani Siregar, yang selalu memberikan semangat yang luar biasa, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan nasehat, serta memberikan cinta kasih yang tak terhingga. Terimakasih, sudah memberikan ananda pendidikan yang layak dari kecil, terimakasih untuk doa-doa yang selalu kalian panjatkan untuk keberhasilan ananda. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada Ayah dan Bunda. Aamiin.
2. Ibu Dra Mustika Tarigan M.Psi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmunya, memberikan saran serta arahan dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Shirley Melita Sembiring Meliala S.Psi, M.Psi, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing dari awal proposal hingga selesai penyusunan skripsi ini. Yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmunya memberikan saran serta arahan dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Nafeesa S.Psi, M.Psi, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak masukan, dukungan dan bimbingan dari peneliti berada dibangku perkuliahan sampai penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada anak-anak pak Munir.
6. Bapak Zuhdi Budiman S.Psi, M.Psi, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang memberikan arahan, masukan dan pengajaran serta membantu kelancaran penyusunan skripsi.
7. Bapak Syafrizaldi S.Psi, M.Psi, selaku ketua jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi.
8. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, M.A selaku ketua pada sidang meja hijau peneliti dan Ibu Nini Sri Wahyuni S.Psi, M.Psi, selaku sekretaris pada seminar proposal dan sidang meja hijau peneliti. Terima kasih atas kesediaan waktu, saran-saran, dan nasihat yang telah Ibu berikan kepada peneliti.
9. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal mengenai Psikologi selama peneliti berkuliah.
10. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Universitas Medan Area yang telah bersedia untuk menjadi sampel penelitian. Trimakasih atas kesediaannya semua meluangkan waktu demi kelancaran penelitian ini.
11. Buat teman-teman seperjuangan Riandy Putra, Robin Tobing, Dwi Handayani, Florensia Sihombing, Zulqarnain, Nevertari, Ulfa Liza, Ervandi Sipayung, Melly Agustria, Harly Yoviana, terimakasih telah membantu dan mendukung saya dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area angkatan 2013, bu Sidig Ambar, Windy Yesika, Ika Nezsa, Lusi Fitri, Syawaliah Nur, Nining Ayasi, Imelda, Imam Suganda, Handal Buana, Abdul Karim, Fadillah Fajrah, Sadarko Brampu, Rolando Daulay, terima kasih atas kebersamaan yang sudah kita lalui selama ini semoga pertemanan terus terjalin selamanya.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih segala bantuan yang telah diberikan.

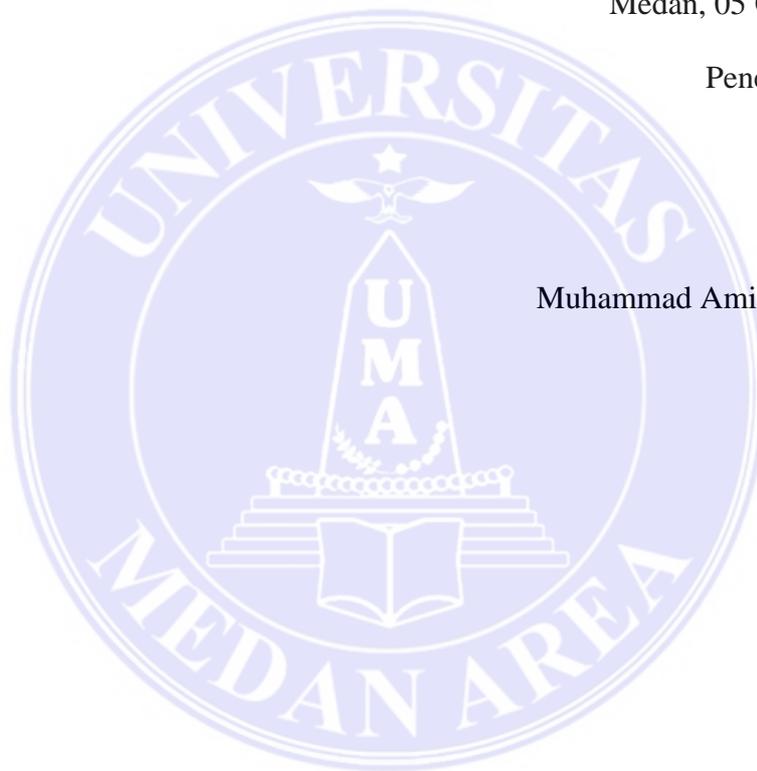
Akhir kata semoga Allah SWT yang sebaik-baik pemberi balasan, membalas segala amal yang telah diberikan dan memberikan limpahan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Aamiin Yaa Robbal 'Alaamiin.

Medan, 05 Oktober 2017

Peneliti

Muhammad Amir Sarifuddin Purba



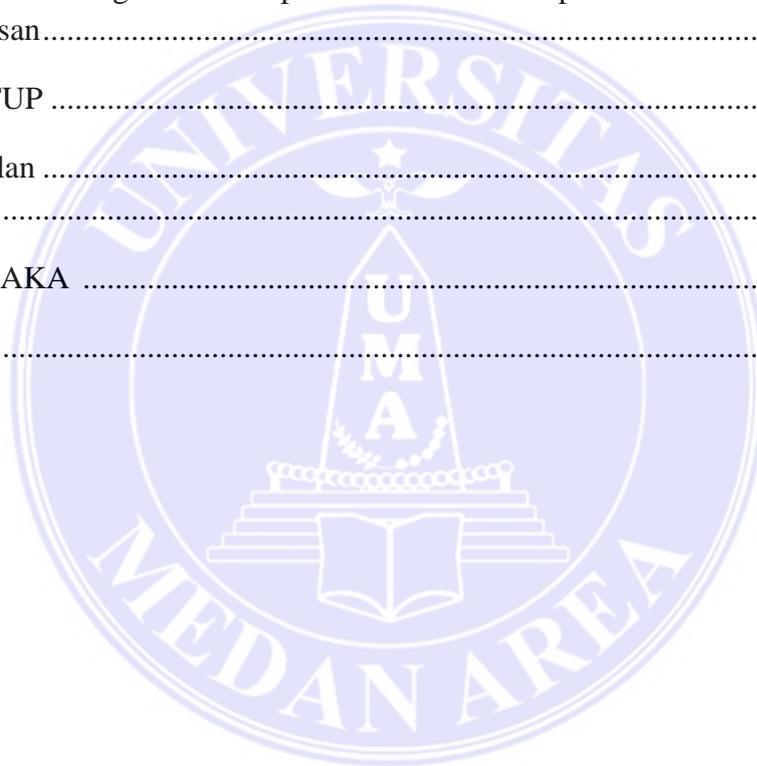
DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul Sampul Depan.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	10
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
3. Dimensi-Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dalam Perusahaan	19

B. Kecerdasan Emosional	23
1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	23
2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional	25
3. Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional.....	27
4. Manfaat Kecerdasan Emosional	29
C. Pegawai	31
1. Pengertian Pegawai.....	31
2. Pegawai Administrasi Fakultas dan Pascasarjana.....	32
3. <i>Job Description</i> Pegawai Administrasi Fakultas dan Pascasarjana.....	33
D. Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	36
E. Kerangka Konseptual	39
F. Hipotesis	40
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Tipe Penelitian	41
B. Identifikasi Variabel.....	41
C. Definisi Operasional	41
D. Subjek Penelitian	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Validitas dan Reliabilitas	46
G. Analisis Data	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian.....	50
1. Orientasi Kacah.....	50
2. Visi dan Misi	51
3. Struktur Organisasi	51
B. Pelaksanaan Penelitian	52

1. Pelaksanaan Penelitian	52
2. Persiapan Alat Ukur	52
a. Skala Kecerdasan Emosional	52
b. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	54
3. Pelaksanaan Penelitian	55
a. Validitas Skala Kecerdasan Emosional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	56
b. Reliabilitas Skala Kecerdasan Emosional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	58
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	59
1. Uji Asumsi	60
2. Hasil Perhitungan Analisis Data	62
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	63
D. Pembahasan.....	66
BAB V. PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 1. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Kecerdasan Emosional Sebelum Uji Coba.....	53
2. Tabel 2 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Sebelum Uji Coba	54
3. Tabel 3 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Kecerdasan Emosional Setelah Uji Coba	57
4. Tabel 4 Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Setelah Uji Coba.....	58
5. Table 5 Reliabilitas Skala Kecerdasan Emosional	59
6. Table 6 Reliabilitas Sakala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	59
7. Tabel 7 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	60
8. Tabel 8 Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan.....	61
9. Tabel 9 Rangkuman Perhitungan Analisis <i>r Product Moment</i>	62
10. Tabel 10 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik.....	66

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kondisi Kecerdasan Emosional64
2. Gambar 2. Kondisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)65



DAFTAR LAMPIRAN

1. Skala Kecerdasan Emosional.....	78
2. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	83
3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4. Uji Normalitas.....	93
5. Uji Linieritas	98
6. Uji Hipotesis	101
7. Sebaran Angket.....	103
8. Surat Keterangan Penelitian.....	111



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Berbagai definisi *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dikemukakan oleh para ahli-ahli, antara lain: Menurut Robbins (dalam Nasution, 2012), mendefinisikan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Organ (dalam Nasution, 2012), mendefinisikan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistem *reward* secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi. Dan juga menekankan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* ditemukan sebagai perilaku yang terbentuk tanpa termasuk dalam deskripsi kerja pegawai, meliputi mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap pegawai baru. Sedangkan Organ (dalam Saputra, 2013), juga mencatat bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis kepuasan berdasarkan *performance*. Dan ketika individu menampilkan performansi yang baik maka akan berpengaruh pada performansi organisasi.

Menurut Dyne (dalam Jayanti, 2009) *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai. *Organizational citizenship behavior (OCB)* didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan

perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok dan atau organisasi.

Aldag & Reschke (dalam Hardaningtyas, 2004) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan *reward* oleh perolehan kinerja tugas. *Organizational citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu kontribusi individu untuk menciptakan kinerja yang efektif di organisasi yang disitu mendukung suatu kemajuan yang diinginkan organisasi, kontribusi tersebut tidak ada ikatan yang mendasari suatu tindakan seperti *reward*, jabatan, bonus, dan sebagainya. Tetapi apa yang dilakukan individu melainkan kerelaan, keikhlasan, dan ketulusan dengan kepedulian secara spontanitas dalam membantu suatu pekerjaan individu lain yang mendukung efektifitas suatu organisai.

Dalam suatu penilaian kerja terhadap pegawai biasanya berdasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian baik buruknya kinerja seorang pegawai dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut sebagai *in role behavior* menurut Dyne, dkk (dalam Saputra, 2013).

Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja pegawai tidak hanya sebatas tugas tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra

demi terselesaikannya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja “diatas dan lebih dari” deskripsi kerja formal inilah yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Smith (dalam Saputra, 2013).

Menurut Utomo (dalam Saputra, 2013) perilaku kerja *organizational citizenship behavior* (OCB) sering diistilahkan sebagai *the extra role* atau sering juga disebut *prosocial behavior*, namun dari berbagai istilah tersebut memiliki suatu pengertian yang sama, yaitu suatu perilaku kerja pegawai yang bekerja tidak hanya pada tugasnya (*in-role*), tetapi juga bekerja tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi berdasarkan sistem penghargaan atau sistem penggajian formal (*beyond the job*).

Sementara itu Van Dyne,dkk (dalam Hardaningtyas, 2004) yang mengusulkan konstruksi dari *extra-role behavior* (ERB) mengartikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Aldag dan Rescke (dalam Nasution, 2012), juga mengartikan perilaku ekstra peran atau *extra role* yaitu perilaku ekstra peran yang diartikan sebagai kontribusi seseorang individu dalam bekerja, dimana melebihi persyaratan yang ditetapkan dan penghargaan atas keberhasilan kerja yang dijanjikan. Kontribusi tersebut seperti perilaku menolong sesama yang lain, kerelaan melakukan pekerjaan tambahan, menjunjung prosedur dan aturan kerja tanpa menghiraukan permasalahan pribadi yang juga merupakan satu bentuk dari perilaku prososial, sebagai perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan suka memberi pertolongan.

Ada perbedaan yang mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward* dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima. Tidak ada

intensif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role* (Morrison dalam Saputra, 2013).

Katz dan Kahn (dalam Saputra, 2013) menuliskan bahwa menurut akar sejarahnya, *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu bentuk perilaku kooperatif seperti:

- a. *Willing to join and stay*, kemauan untuk bergabung dan bertahan pada suatu sistem (organisasi)
- b. *Dependable role performance* yaitu suatu perilaku yang dapat diandalkan untuk dapat memenuhi dan bahkan melampaui kriteria minimal baik secara kualitatif ataupun kuantitatif.
- c. *Innovative and spontaneous behavior* (perilaku inovatif dan spontan) sebagai suatu bentuk perilaku diluar peran diisyaratkan oleh suatu pekerjaan agar orang yang bersangkutan dapat menyelesaikan tugasnya.

Menurut Robbins (dalam Nasution, 2012), contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Elvinawanty (2005) munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dikalangan pegawai dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

- a. Persepsi atas dukungan organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Moorman, dkk (1998), Wayne, dkk (1997), dan Liden, dkk (1996), menemukan adanya pengaruh kuat dari persepsi atas dukungan

organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin positif persepsi pegawai terhadap dukungan organisasi kepadanya, akan semakin tinggi intensitas *organizational citizenship behavior* (OCB). Pegawai akan rela memberikan kinerja terbaiknya di luar tugas-tugas resminya karena merasa bahwa organisasi memberikan apa yang mereka harapkan. Shore dan Wayne (dalam Elvinawanty, 2005) juga menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB). Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam *citizenship behavior*.

b. Kualitas hubungan atasan dan bawahan

Organizational citizenship behavior (OCB) juga dipengaruhi oleh hubungan antara atasan bawahan yang selama terjalin. Semakin bawahan merasa dekat dengan atasan, merasa diberi kepercayaan oleh atasan, merasa diperhatikan atasan, dan sebagainya, akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (OCB)nya. Yang diperkuat dengan penelitian Liden, dkk dan Wayne (dalam Elvinawanty, 2005).

c. Masa kerja

Sommers dkk (dalam Elvinawanty, 2005) menyebutkan bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB) karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi pegawai di organisasi. Masa kerja yang lama juga menentukan tingkatan kepercayaan diri pekerja, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Perilaku positif inilah yang dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

d. Kepuasan kerja

MacKenzie, dkk (dalam Elvinawanty, 2005) mengidentifikasi variabel kepuasan kerja yang ternyata berpengaruh pada *organizational citizenship behavior* (OCB).

Pegawai yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan menunjukkan tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

e. Jenis kelamin

Ruble (dalam Elvinawanty, 2005) menemukan bahwa sifat-sifat seperti: kebaikan hati, pengertian, perhatian yang tulus, belas kasih pada orang lain, dan kesediaan untuk menolong orang lain lebih terlihat pada wanita dari pada pria. Pegawai yang menunjukkan sifat-sifat seperti tersebut diatas pastilah memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi.

f. Kepribadian dan keadaan jiwa / suasana hati (*mood*)

Menurut Elvinawanty (2005) Kepribadian dan keadaan jiwa/suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Elvinawanty, 2005) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

g. Persepsi terhadap iklim organisasi

Menurut Elviawanty (2005) iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, pegawai merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan

penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

h. Keadilan prosedural

Menurut Schappe dan Morman (dalam Elvinawanty, 2005) mengatakan seseorang yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan melalui berbagai aturannya akan meningkat *organizational citizenship behavior* (OCB)nya. Sebaliknya, pegawai yang merasa diperlakukan tidak adil akan semakin rendah *organizational citizenship behavior* (OCB)nya.

i. Pertukaran sosial

Menurut Organ (dalam Elvinawanty, 2005) Organ menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika pegawai telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari pegawai tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi dan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah persepsi atas dukungan organisasi, kualitas hubungan atasan dan bawahan, masa kerja, kepuasan kerja, jenis kelamin, kepribadian dan keadaan jiwa/suasana hati (*mood*), persepsi terhadap iklim organisasi, keadilan procedural, dan pertukaran social.

3. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Banyak peneliti yang menguraikan dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB). Organ (dalam Saputra, 2013) mengemukakan lima dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai berikut:

a. *Altruisme*

Perilaku membantu pegawai lain tanpa ada paksaan pada tugastugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.

b. Civic Virtue

Menunjukkan partisipasi dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial ilmiah.

c. Conscientiousness

Berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standard minimum, dan harapan normal.

d. Courtesy

Perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain dan menghindari masalah dengan rekan kerja

e. Sportmanship

Perilaku menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak mencari-cari kesalahan dalam organisasi, serta tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah *Altruism*, *courtesy*, *sportmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*.

4. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) Dalam Perusahaan

Podsakoff et al (dalam Saputra, 2013) memaparkan bahwa dapat ditarik kesimpulan tentang manfaat OCB dalam kinerja di perusahaan adalah:

a. Meningkatkan produktivitas rekan kerja

Hal ini dapat dipahami bahwa pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaiannya tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

b. Meningkatkan produktivitas manajer

Pegawai yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari pegawai tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Selain itu, pegawai yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

c. Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan

Jika pegawai saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain dengan lebih efektif. Dalam hal ini, pegawai yang menampilkan *coscientiousness* 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. Sementara pegawai yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil pegawai. Selain itu, pegawai lama yang membantu pegawai baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.

- d. Membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok

Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral, dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok. Akibatnya, anggota kelompok atau manajer tidak perlu menghabiskan energi dan waktu yang banyak untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Pegawai yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja juga akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.

- e. Sarana efektif untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan kelompok kerja

Dalam hal ini, pegawai yang 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. Sementara, pegawai yang 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.

- f. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik

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 pegawai yang baik. Akhirnya perilaku ini diharapkan mampu menjadi contoh pada pegawai lain bahwa dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

- g. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

Perilaku seorang pegawai membantu tugas pegawai lain yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja suatu unit kerja. Hal yang perlu disadari adalah pegawai yang *conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.

h. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

Bila seorang pegawai yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, tentunya organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Tentunya diharapkan bahwa pegawai 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.

Dari pemaparan diatas tentang manfaat *organizational citizenship behavior* (OCB) di lingkungan kerja, yang paling inti adalah bagaimana mobilitas di perusahaan menjadi efektif dan menjadikan pegawai lebih produktif. Sehingga di lain sisi bermanfaat bagi pelaku kerja, juga bermanfaat bagi organisasi.

B. KECERDASAN EMOSIONAL

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres

tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati. Goleman (2002) juga berpendapat kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain. Kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi merupakan kualitas untuk mengenali emosi pada diri sendiri kemudian emosi tersebut dikelola dan digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan memberi manfaat dalam hubungannya dengan orang lain sehingga individu dapat berinteraksi dengan baik.

Patton (dalam Saputra, 2013) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai suatu kekuatan dibalik singgasana kemampuan intelektual. Kecerdasan emosi merupakan dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup ketrampilan-ketrampilan untuk menunda kepuasan dan mengendalikan impuls-impuls, tetap optimis jika berhadapan dengan kemalangan dan ketidak pastian, menyalurkan emosi-emosi yang kuat secara efektif, mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan-tujuan, menangani kelemahan-kelemahan pribadi, menunjukkan rasa empati kepada orang lain, membangun kesadaran diri dan pemahaman pribadi.

Salovey dan Mayer (dalam Reza, 2011) mendefinisikan Kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk melihat, menilai, dan mengekspresikan emosi secara efektif, kemampuan memahami emosi, kemampuan untuk menggunakan perasaan untuk memandu kognitif dan tindakan dan kemampuan untuk mengatur emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Sedangkan dalam Saputra (2013) Peter Salovey dan John Mayer, menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan memantau perasaan dan emosi sendiri maupun orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasinya untuk memandu pikiran serta tindakan seseorang.

Menurut Cooper dan Sawaf (dalam Reza, 2011) kecerdasan emosional adalah “kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi”.

Howes dan Herald (dalam Reza, 2011) mengatakan pada intinya, kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Menurut definisi kecerdasan emosional diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan dalam memahami emosi diri, mengenali emosi diri, memotivasi diri dan orang lain serta berempati dan membangun dan menjaga relasi dengan orang lain. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merujuk pada sejumlah kemampuan dan ketrampilan sosial yang berhubungan dengan pengendalian dan pembinaan hubungan sosial dengan lingkungan, selain itu pengaturan diri dan *cognitive inteligensi* merupakan aspek penting dalam kecerdasan emosional karena dengan memahami diri dan orang lain, mengatur emosi dengan baik, individu dapat menyadari berbagai emosi yang dimilikinya dan yang dimiliki orang lain serta kekurangan dan kelebihanannya sehingga ia mampu menggunakan kemampuan yang ada pada dirinya untuk menghadapi stimulus dari lingkungannya secara tepat termasuk stimulus yang dapat memunculkan perilaku *aggressive driving*.

2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Berdasarkan pendapat Goleman (2002) membagi kecerdasan emosional dalam beberapa kemampuan atau aspek yaitu:

1. Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap ini diperlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri.

2. Mengelola Emosi.

Mengelola emosi berarti menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat, hal ini merupakan kecakapan yang sangat bergantung pada kesadaran diri.

3. Memotivasi Diri.

Kemampuan seseorang memotivasi diri dapat ditelusuri melalui hal-hal sebagai berikut, cara mengendalikan dorongan hati, derajat kecemasan yang berpengaruh terhadap unjuk kerja seseorang, kekuatan berpikir positif, optimis, dan keadaan *flow* (mengikuti aliran), yaitu keadaan ketika perhatian seseorang sepenuhnya tercurah ke dalam apa yang sedang terjadi, pekerjaannya hanya terfokus pada satu objek

4. Mengenali Emosi Orang Lain.

Empati atau mengenal emosi orang lain dibangun berdasarkan pada kesadaran diri. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan bahwa ia akan terampil membaca perasaan orang lain.

5. Membina Hubungan Dengan Orang Lain.

Membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Tanpa memiliki keterampilan seseorang akan mengalami kesulitan dalam pergaulan sosial.

Dari gambaran tersebut tampak bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu konsep di mana kecerdasan emosional berkaitan dengan kondisi emosi serta sangat berpengaruh terhadap kehidupan seseorang terutama dalam kehidupan sosialnya, bila individu yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat mengatasi berbagai masalah dan mencapai berbagai tujuan sehingga ia dikatakan berhasil dalam hidupnya.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kecerdasan emosional meliputi kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain atau empati, keterampilan sosial, kesadaran diri dan pengaturan diri.

3. Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2002), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Otak emosional dipengaruhi oleh amygdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan hal-hal yang berada pada otak emosional.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal, merupakan faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu dipengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

Sedangkan menurut Agustian (2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosi agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif.

2. Faktor pelatihan emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (value). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Kejernihan hati yang terbentuk akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosi.

3. Faktor pendidikan

Pendidikan dapat menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosi. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi dan bagaimana mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di lingkungan keluarga dan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang yaitu secara eksternal dan internal. Secara internal psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu, dan secara eksternal meliputi pelatihan emosi dan pendidikan.

4. Manfaat Kecerdasan Emosional

Menurut Reza (2011), pengendalian emosi sangat penting dalam kehidupan manusia karena melalui emosi yang terkendali maka bentrokan antara satu dengan yang lain sangat jarang sekali terjadi. Jika seseorang itu dapat mengenal, mengendalikan emosinya dan dapat menyalurkan emosi itu kearah yang benar dan bermanfaat, maka akan cerdas dalam emosinya. Dengan menggunakan aspek-aspek kecerdasan emosionalnya dengan baik, otomatis akan timbul sikap individu yang diharapkan tersebut.

Perkembangan kecerdasan emosional ini berhubungan erat dengan perkembangan kepribadian dan kematangan kepribadian. Dengan kepribadian yang matang dapat menghadapi dan menyelesaikan berbagai persoalan atau pekerjaan, dan betapapun beban dan tanggung jawabnya besar tidak menjadikan fisik menjadi terganggu. Goleman (2002) menyatakan:

“Orang yang cakap secara emosional, adalah mereka yang dapat mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik, mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif, mereka ini memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan, entah itu dalam hubungan asmara dan persahabatan atau dalam menangkap aturan-aturan tak tertulis yang menentukan keberhasilan dalam politik organisasi.”

Seperti yang dikatakan oleh Doug Lennick seorang *executive vice president* di Amerika Express Financial Services (dalam Reza, 2011) bahwa

“Yang diperlukan untuk sukses dimulai dengan ketrampilan intelektual, tetapi orang memerlukan kecakapan emosi untuk memanfaatkan potensi bakat mereka secara maksimal, jadi kecerdasan emosional dapat membantu seseorang dalam menggunakan kemampuan kognitifnya sesuai dengan potensi yang dimilikinya secara maksimum.”

Dari berbagai penelitian menunjukkan bahwa mereka yang secara intelektual cerdas boleh jadi sangat dibutuhkan untuk membuat perusahaan lebih bersaing, tetapi hal itu ada ganjarannya yaitu runtuhnya kepercayaan, ketidak pastian yang membuat panik, jarak yang lebih besar antara manajer dengan orang-orang yang dikelola, lumpuhnya kreativitas, sinisme, kemarahan yang bisa meledak-ledak, dan hilangnya loyalitas dan komitmen. Jadi sangat diperlukannya kecerdasan emosional untuk mengajarkan bagaimana meningkatkan

kapasitas penalaran dan memanfaatkan dengan baik emosi kita, kebijakan intuisi dengan kekuatan dan kemampuan untuk berhubungan pada tingkat dasar dengan diri kita sendiri dan orang-orang sekitar kita.

Jadi dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan aspek yang sangat dibutuhkan dalam mengemudi dan dalam kehidupan bermasyarakat, selain itu masih banyak manfaat kecerdasan emosional yang lain yang bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari kita, selain di lingkungan keluarga, sekolah dan lingkungan bermasyarakat. Selain itu kecerdasan emosionalah yang memotivasi kita untuk mencari manfaat, potensi dan mengubahnya dari apa yang kita pikirkan menjadi apa yang kita lakukan.

C. PEGAWAI

1. Pengertian Pegawai

Menurut Widjaja (dalam Arfand,2013) pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Ditambahkan lagi oleh Widjaja (dalam Arfand, 2013) bahwa pegawai merupakan orang-orang yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (dalam Arfand, 2013) yang mengatakan bahwa pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Selanjutnya Musanef (dalam Arfand, 2013) memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang manejer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang nomor 08 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian pasal 1, pegawai negeri adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya-karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi dengan mendapatkan imbalan berupa gaji ataupun tunjangan.

2. Pegawai Administrasi Fakultas Dan Pascasarjana Universitas Medan Area

Pegawai administrasi fakultas dan pascasarjana Universitas Medan Area merupakan salah satu bagian yang penting karena berperan sebagai perancang program kerja bagian dan fakultas serta perencanaan administrasi dan pelayanan informasi. Pada tiap-tiap fakultas pegawai administrasi juga terbagi lagi menjadi beberapa bagian seperti tata usaha, administrasi kemahasiswaan, administrasi akademik, pelayanan akademik serta administrasi keuangan dan personalia.

3. Job Description Pegawai Administrasi Fakultas

A. Kabag. Tata Usaha

1. Program kerja bagian dan fakultas
2. Perencanaan administrasi dan pelayanan informasi
3. Urusan rapat-rapat dinas dan upacara resmi

4. Urusan rumah tangga dan perlengkapan inventaris
5. Administrasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat
6. Menyiapkan administrasi kegiatan pertemuan ilmiah di fakultas
7. Pengawasan pengelolaan keuangan
8. Pengawasan adm. Kegiatan kemahasiswaan dan hubungan alumni
9. Pengawasan urusan administrasi akademik
10. Menyiapkan laporan kerja bagian tata usaha dan fakultas

B. Kasubbag. Administrasi Kemahasiswaan

1. Program kerja sub bagian kemahasiswaan dan alumni
2. Pemberian izin/rekomendasi (surat jalan) kegiatan kemahasiswaan
3. Urusan administrasi pindah mahasiswa keluar
4. Usul pemilihan mahasiswa berprestasi
5. Penyajian informasi dibidang kemahasiswaan dan alumni
6. Pengurusan beasiswa, pembinaan karir dan layanan kesejahteraan mahasiswa
7. Pendataan mahasiswa aktif dan non aktif (cuti akademik, bolos dst)
8. Menerima pendaftaran dan pengusulan yudisium yang berkoordinasi dengan kasubbag. Akademik sampai proses pelaksanaan wisuda
9. Administrasi riset studi lapangan, oservasi/pengambilan data mahasiswa
10. Pendataan dan konsolidasi alumni
11. Laporan kerja sub bagian.
12. Urusan rumah tangga dan perlengkapan inventaris
13. Administrasi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat
14. Menyiapkan administrasi fakultas

C. Kasubbag. Administrasi Akademik

1. Memproses berkas-berkas untuk pengurusan SK seminar, ujian skripsi/meja hijau, ujian susulan, ujian anvulen, semester pendek konversi
2. Bekerjasama dengan kasubbag. Pelayanan akademik dalam pengisian EPS pembuatan laporan hasil ujian akhir semester, semester pendek dan anvulend (sebagai coordinator)
3. Bekerjasama dengan kasubbag pelayanan akademik dalam pembuatan jadwal perkuliahan dan rekap beban dosen setiap semester, jadwal ujian tengah dan akhir semester serta semester pendek di bawah pengawasan Dekan bidang akademik
4. Membuat transkrip sementara mahasiswa
5. Membuat laporan dosen piket & dosen PA
6. Membuat surat pengajuan dana fakultas dari ujian susulan & akhir semester
7. Mengarsip semua berkas yang telah diproses

D. Kasubbag. Pelayanan Akademik

1. Menerima dan memeriksa berkas persyaratan pengurusan SK seminar, ujian skripsi/meja hijau, ujian susulan, ujian anvulen, semester pendek konversi dari mahasiswa
2. Memberikan blangko KRS kepada dosen penasehat akademik (PA)
3. Bekerjasama dengan kasubbag. administrasi akademik dalam pengisian EPS, pembuatan laporan ujian akhir semester, semester pendek dan anvulen
4. Bekerjasama dengan kasubbag. administrasi akademik, membuat jadwal perkuliahan dan rekap beban dosen setiap semester, jadwal ujian mid & akhir semester serta semester pendek di bawah pengawasan Wk. Dekan bid. akademik
5. Menerima GBPP/SAP dari dosen dan mengirimkannya ke LP setelah dikonfirmasi dengan wk. Dekan bid. akademik

6. Menyediakan perlengkapan untuk perkuliahan kelas pagi.
7. Membuat rekap ujian anwulen, ujian susulan tengah & akhir semester
8. Menerima surat pemberitahuan kuliah pengganti dari dosen & mengirimkannya ke wk. Rektor bid. akademik dengan sepengetahuan wk. Dekan bid. Akademik

E. Kasubbag. Administrasi Keuangan Dan Personalia

1. Penerimaan, penyiapan, pengeluaran, pembukuan dan pertanggungjawaban keuangan
2. Mengusulkan dan mendistribusikan, vakasi mengajar, honor koreksi, honor mengawas, membimbing dan menguji skripsi serta pembelian keperluan fakultas
3. Pendataan keuangan mahasiswa (piutang)
4. Urusan persiapan ujian, usulan berbagai surat pengantar pembayaran ke bagian keuangan UMA, usulan formasi pegawai, mutasi, pengembangan dan kesejahteraan pegawai, usulan pemberian penghargaan pegawai
5. Menerima segala pembayaran yang berkaitan perkuliahan mahasiswa (undangan seminar / meja hijau dll)
6. Memfilekan kwitansi pembayaran uang kuliah dan uang ujian

D. HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)

Setiap organisasi memiliki ketentuan yang mengatur kerja setiap pegawai agar pekerjaan dapat terkoordinir dengan baik. Organisasi mengaturnya dengan menetapkan deskripsi pekerjaan yang harus dikerjakan oleh pegawai. Deskripsi pekerjaan merupakan pernyataan yang disusun secara terorganisir mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu (dalam Sumiyarsih, 2012).

Deskripsi pekerjaan menentukan divisi-divisi yang melaksanakan pekerjaan sehingga perusahaan mampu mencapai tujuannya secara efisien. Idealnya, *organizational citizenship behavior* (OCB) para pegawai sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai efektivitas dan tujuan perusahaan. Kegiatan produksi hingga pemasaran, termasuk di dalamnya adalah kegiatan distribusi yang dilakukan memiliki keterkaitan dan ketergantungan yang erat satu sama lainnya sehingga apabila salah satu bagian dari kegiatan tersebut bermasalah maka akan mengakibatkan terjadinya kekacauan dan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu untuk menghindari atau meminimalisir hal tersebut, para pegawai harus proaktif dalam bekerja, baik dalam proses produksi maupun hingga pemasaran produk.

Perilaku kerja saling mendukung dan membantu diantara para pegawai (*altruism*), memiliki motivasi dan inovatif (*civic virtue*), serta kedisiplinan dalam bekerja (*conscientiousness*), meringankan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan (*courtesy*), menghindari konflik interpersonal (*sportmanship*) adalah sangat diperlukan. Selain motivasi dari masing-masing pegawai untuk berkinerja lebih baik, kesuksesan dan keberlangsungan hidup suatu organisasi juga akan terwujud karena adanya kerja sama dalam bekerja. Menurut Anggraeni (2002) untuk menyatukan latar belakang dari setiap pegawai yang beragam sehingga tercipta perilaku saling memahami dan membantu diantara para pegawai dalam proses interaksi di tempat kerja diperlukan suatu manajemen atau pengelolaan emosional.

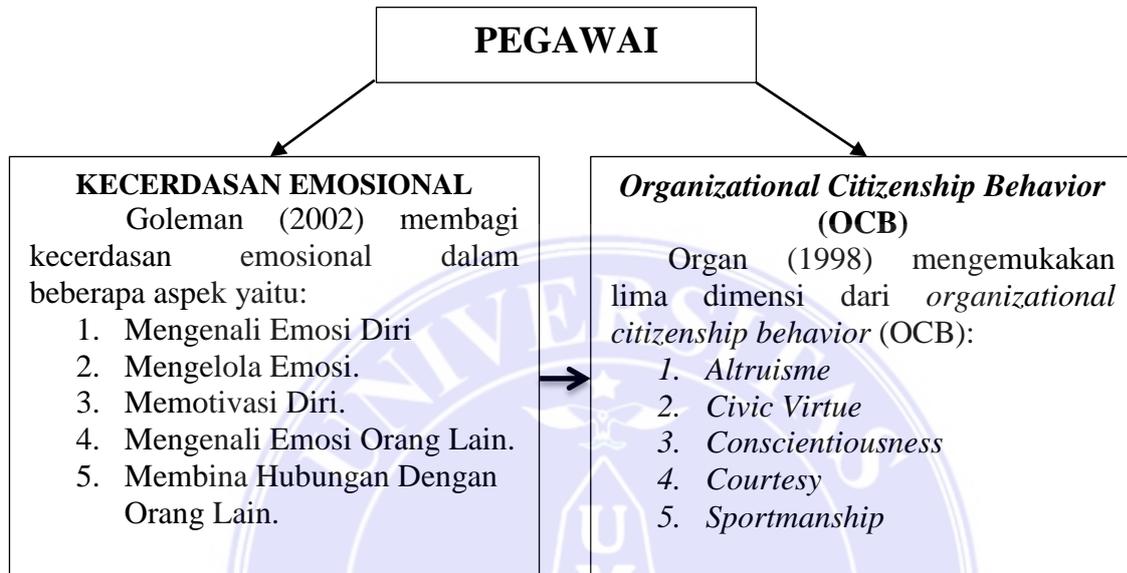
Individu dengan ketrampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama (Goleman, 2002). Komunikasi yang baik akan menciptakan kerja sama antar pegawai sehingga efektivitas organisasi maupun lingkungan kerja psikologis yang kondusif dapat terwujud.

Kerja yang kondusif dapat menciptakan motivasi pegawai. Pegawai dengan motivasi yang tinggi, akan meningkatkan kepuasan dan lebih terdorong untuk berprestasi dalam pekerjaannya, berkomitmen terhadap kelompok maupun organisasi serta memiliki inisiatif dan optimisme yang tinggi (Goleman, 2002). Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan pada kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (2002) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang, termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang pegawai dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para pegawai melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat.

Penelitian sebelumnya memaparkan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai. Misalnya dalam penelitian Wiwik Sumiarsih (2012), menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), sebagaimana ditunjukkan oleh angka koefisien korelasi $r_{xy} = 0,747$ dengan tingkat signifikansi korelasi $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Kondisi ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin tinggi pula kemunculan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin rendah kemunculan *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai. Selain itu, diperoleh pula $R = 0,559$, memiliki arti bahwa kecerdasan emosional memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Terujinya hipotesis ini menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional dapat menentukan OCB pegawai. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional, akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan sehingga

menunjukkan kecenderungan membantu rekan kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja.

E. KERANGKA KONSEPTUAL



F. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian-uraian serta penjabaran teoritis yang dipaparkan pada bagian sebelumnya maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin tinggi kecerdasan emosionalnya pegawai maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (OCB). Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosionalnya pegawai maka semakin rendah *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Universitas Medan Area.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian sangat menentukan suatu penelitian karena menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisa data dan pengambilan keputusan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka (Sugiono, 2012).

B. Identifikasi Variabel

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek penelitian. Variabel-variabel penelitian yang akan diteliti dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*Independent variable*) disimbolkan dengan (X)

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel (X) yaitu Kecerdasan Emosional.

2. Variabel terikat (*Dependent variable*) disimbolkan dengan (Y)

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel (Y) yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

C. Definisi Operasional

Suatu definisi operasional merupakan spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur suatu variabel. Suatu definisi operasional merupakan semacam buku pegangan yang berisi petunjuk bagi peneliti. Definisi ini memberikan batasan atau arti suatu variabel tersebut (Kerlinger, dalam Meuthia, 2012). Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya. Kecerdasan

emosional diukur dengan menggunakan skala yang disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Goleman (2002) yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain.

2. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) diukur dengan menggunakan skala yang disusun berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Organ (1998) yaitu *altruisme* (perilaku membantu meringankan pekerjaan), *civic virtue* (terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi), *conscientiousness* (melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan- peraturan di organisasi), *courtesy* (membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka), *sportmanship* (toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh).

D. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai administrasi fakultas dan pascasarjana Universitas Medan Area yang berjumlah 50 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiono (2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *total sampling* atau sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai administrasi fakultas yang berkedudukan di unit kerja pada fakultas Universitas Medan Area yang berjumlah 50 orang.. Fakultas Biologi 2 pegawai, fakultas Ekonomi 10 pegawai, fakultas Hukum 5 pegawai, fakultas Isipol 4 pegawai, fakultas Pertanian 5 pegawai, fakultas Psikologi 8 pegawai, fakultas Teknik 9 pegawai dan Pascasarjana 7 pegawai.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala. Skala merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Menurut Azwar (2015) karakteristik dari skala yaitu: (a) Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkap atribut yang hendak diukur melainkan mengungkap indikator perilaku dari atribut yang bersangkutan; (b) Dikarenakan atribut diungkap secara tidak langsung lewat indikator-indikator perilaku sedangkan indikator perilaku diterjemahkan dalam bentuk item-item, maka skala psikologi selalu banyak berisi item-item; (c) Respon subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban benar atau salah. Semua jawaban dapat diterima sepanjang diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh. Hanya saja jawaban yang berbeda diinterpretasikan secara berbeda pula.

Penelitian ini menggunakan penskalaan model Likert. Penskalaan ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

fenomena sosial. Skala Likert adalah skala yang menunjukkan seberapa kuat tingkat setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan. Ada 3 alasan peneliti menggunakan skala Likert, pertama adalah karena memudahkan responden untuk menjawab kuisisioner apakah setuju atau tidak setuju, kedua adalah mudah digunakan dan mudah dipahami oleh responden, ketiga adalah secara visual menggunakan skala Likert lebih menarik dan mudah diisi oleh responden (Sugiono, 2012).

Ada dua skala yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB).

1. Skala Kecerdasan Emosional

Skala kecerdasan emosional diukur dengan menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Goleman (2002) yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain.

2. Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Skala *organizational citizenship behavior* (OCB) diukur dengan menggunakan dimensi yang dikemukakan oleh Organ (1998) yaitu *altruisme, civic virtue, conscientiousness, courtesy, sportmanship*.

Kedua skala akan diuraikan kedalam sejumlah pernyataan favorabel dan unfavorabel, dimana subjek diberikan 4 alternatif pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk item yang favorabel, pilihan SS akan mendapatkan skor 4, pilihan S akan mendapatkan skor 3, pilihan TS akan mendapatkan skor 2, dan pilihan STS akan mendapatkan skor 1. Sedangkan untuk item yang unfavorabel pilihan SS akan mendapatkan skor 1, pilihan S mendapatkan skor 2, pilihan TS akan mendapatkan skor 3, dan pilihan STS akan mendapatkan skor 4.

F. Validitas Dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat (Azwar, 2015).

Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah validitas isi, yaitu berkaitan dengan apakah item mewakili pengukuran dalam area isi sasaran yang diukur. Untuk mengetahui validitas skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB), digunakan program SPSS 21.0 *for windows*. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan analisis *product moment* dari Karl Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy}	: Koefisien korelasi skor item (X) dan skor total item (Y)
$\sum XY$: Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y
$\sum X$: Jumlah skor seluruh subjek setiap item
$\sum Y$: Jumlah skor seluruh item
$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor X
$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor Y
N	: Jumlah subjek

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap sekelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah (Azwar, 2015).

Alat bantu yang digunakan untuk menguji reliabilitas alat ukur adalah program SPSS 21.0 *for windows* yang nantinya akan menghasilkan reabilitas dari skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB). Uji reliabilitas alat ukur ini menggunakan pendekatan konsistensi internal yaitu formula Alpha (Azwar, 2015). Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum i^2 \sigma}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan

r_{11} : Reliabilitas instrument yang dicari
 n : Banyaknya butir soal
 $\sum i^2 \sigma$: Jumlah variasi skor tiap-tiap item pertanyaan
 σ_1^2 : Varian total

G. Analisis Data

Menurut Arikunto (2013), secara garis besar pekerjaan analisis data meliputi tiga langkah yaitu: 1) persiapan; 2) tabulasi; 3) penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian.

Analisis data yang dilakukan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan menggunakan bantuan program SPSS 21.0 *for windows*. Sebelum diajukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan terhadap variabel-variabel penelitian yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Adapun maksud dari uji normalitas ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi data dari penelitian masing-masing variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat telah menyebar secara normal. Uji normalitas dianalisis dengan teknik *Kolmogorov-Smirnov*

goodness of fit test dengan menggunakan program SPSS 21.0 *for windows*. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Keterangan

O_i = frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke i

E_i = frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke i

b. Uji Linearitas

Adapun maksud dari uji linearitas ini adalah untuk mengetahui apakah antar variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas menggunakan program SPSS 21.0 *for windows*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Alasan menggunakan teknik ini karena penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Arikunto (2013), formula dari teknik *product moment* yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y / N}{\sqrt{(\Sigma X^2 - \Sigma X^2 / N)(\Sigma Y^2 - \Sigma Y^2 / N)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara variabel X dan Y

ΣX = Jumlah skor variabel bebas X

ΣY = Jumlah skor variabel terikat Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah subjek

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Uji hipotesis menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson dengan menggunakan bantuan program SPSS 21.0 *for windows*. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma x^2 y^2}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dengan y
 x = $(x_i - \bar{x})$
 y = $(y_i - \bar{y})$



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A. G. 2007. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: ARGA Publishing
- Anggraeni, S. I. (2002). Pengembangan karir sukses individu melalui lingkungan social dan Emotional Intelligence. *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 13(3), 59-70.
- Azwar, S. 2015. *Reliabilitas dan Validitas (Edisi 4)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arfand, A.A. 2013. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara Medan. *Skripsi (tidak diterbitkan)*. Medan: Universitas Medan Area.
- Elvinawanty, Rianda. 2005. Organizational citizenship behavior karyawan ditinjau dari persepsi terhadap iklim organisasi, masa kerja, dan jenis kelamin. *Tesis Program Pascasarjana Psikologi Universitas Gajah Mada Yogyakarta*.
<http://repository.ugm.ac.id/65756/>
 [on-line] diakses pada tanggal 03 Januari 2017
- Fitriastuti, T. 2013. *Jurnal Dinamika Manajemen: Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*
<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2753/2813>
 [on-line] diakses pada tanggal 03 Januari 2017
- Goleman, D. 2002. *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 2001. *Working With Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiningtyas, D. 2004. Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai PT. (Persero) pelabuhan Indonesia. *Tesis Universitas Airlangga Surabaya*.
<http://repository.unair.ac.id/35476/>
 [on-line] diakses pada tanggal 03 Januari 2017

- Henny, S. 2009. *Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Padang: Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Organisasi Dalam Kediklatan*
http://bdkpadang.kemenag.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=562:monicahenny&catid=41:top-headlines
 [on-line] diakses pada tanggal 10 Januari 2017
- Hurlock, E.B. 1993. *Psikologi Perkembangan: Suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan (edisi kelima)*. Jakarta: Erlangga.
- Jayanti, Pratiwi. 2009. Perbedaan organizational citizenship behavior antara pegawai dengan tipe kepribadian ekstrovert dan introvert. Penelitian Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Masruroh, D. 2014. Peranan Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat
<http://etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/70442/potongan/S2-2014-291108-chapter1.pdf>
 [on-line] diakses pada tanggal 11 Januari 2017
- Nugroho, A.H. 2006. *Pengaruh Konflik Peran dan Perilaku Anggota Organisasi terhadap Kinerja Kerja Pegawai pada Kepolisian Republik Indonesia Kepolisian Wilayah Kota Besar Semarang*.
http://eprints.undip.ac.id/15347/1/AGUNG_HERY_NUGROHO.pdf
 [on-line] diakses pada tanggal 16 Maret 2017
- Nasih, M. 2009. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan: Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan*
<http://www.google.co.id/webhp?source=chromeinstant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#>
 [on-line] diakses pada tanggal 03 Januari 2017
- Nasution, E.P.A. 2012. *Perbedaan Organizational Citizenship Behavior Ditinjau Dari Tipe Kepribadian (Ekstrovert dan Introvert) Perawat di R.S H. Adam Malik Medan. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Universitas Medan Area.*
- Reza, M. 2011. *Kecerdasan Emosional*.
<http://muhammad-reza.blogspot.co.id/2011/03/kecerdasan-emosional.html>
 [on-line] diakses pada tanggal 09 Januari 2017
- Robbins, P. S., & Judge, A. T. (2008). *Perilaku organisasi: Organizational behavior. Edisi ke-12. Alih bahasa: Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.

- Saputra, I.C. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan di PT. Sumber Yalasmudra Muncar Banyuwangi*.
<http://etheses.uin-malang.ac.id/1768/>
[on-line] diakses pada tanggal 09 Januari 2017
- Sjostrom, Et. Al. 2002. *Fenomena Kepatuhan Sosial: Social Desirability Pada Respon Terhadap Skala Psikologi*
<http://blog.ugm.ac.id/2010/07/09/fenomena-kepatuhan-sosial-social-desirability-pada-respon-terhadap-skala-psikologi>
[on-line] diakses pada tanggal 02 Agustus 2017
- Sumiyarsih, W. 2012. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang*.
<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/5145/4666>
[on-line] diakses pada tanggal 09 Januari 2017
- Supriono, N. 2011. *Arti Perguruan Tinggi*.
<http://www.id.shvoong.com/social-sciences/education/2124265-arti-perguruan-tinggi/>,
[on-line] diakses pada tanggal 10 Februari 2017
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

IDENTITAS DIRI

Nama (inisial) :
 Usia :
 Jenis kelamin :
 Unit kerja (fakultas) :

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Skala ini terdiri dari dua bagian yaitu skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB). Bacalah masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawablah dengan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Skala ini bukan suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang BENAR atau SALAH.
3. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian berikan jawaban anda pada setiap pernyataan dengan memberi tanda (√) pada salah satu pilihan yang tersedia yaitu :

SS : Apabila pernyataannya **SANGAT SESUAI** dengan diri anda
 S : Apabila pernyataannya **SESUAI** dengan diri anda
 TS : Apabila pernyataannya **TIDAK SESUAI** dengan diri anda
 STS : Apabila pernyataannya **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan diri anda

Contoh Pengisian :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
1.	Saya memberikan bantuan kepada rekan kerja yang lain tanpa pamrih.	SS √	S	TS	STS

Jika anda ingin mengganti jawaban, maka coretlah pada jawaban yang salah (≠) dan berikan tanda (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan diri anda.

Contoh Penggantian Jawaban :

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
1.	Saya memberikan bantuan kepada rekan kerja yang lain tanpa	SS	S	TS	STS

pamrih.

≠			√
---	--	--	---

SELAMAT MENGERJAKAN

SKALA KECERDASAN EMOSIONAL

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
1.	Saya mampu mengendalikan amarah.	SS	S	TS	STS
2.	Jika pembicaraa rekan kerja menyinggung perasaan saya, lebih baik saya mengalihkan pembicaraan ke pembahasan yang lain untuk menghindari konflik.	SS	S	TS	STS
3.	Saya senang mengikuti seminar yang membahas tentang mengontrol emosi.	SS	S	TS	STS
4.	Saya merasa senang apabila rekan kerja tidak segan bercerita dengan saya soal permasalahannya dan saya selalu mendengarkan pembicaraan mereka.	SS	S	TS	STS
5.	Ketika saya berbicara dengan mahasiswa, saya menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	SS	S	TS	STS
6.	Ketika saya sedang marah, saya langsung melampiaskannya kepada rekan kerja ataupun mahasiswa.	SS	S	TS	STS
7.	Saat saya marah saya langsung melampiaskan kepada rekan kerja yang membuat saya marah.	SS	S	TS	STS

8. Saya enggan belajar menontrol emosi dari pengalaman orang lain.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
9. Jika ada rekan kerja yang menceritakan masalahnya, saya malas untuk mendengarkannya.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
10. Apabila ada mahasiswa yang melanggar aturan yang berlaku di universitas, maka saya akan menegurnya dengan kasar.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
11. Saya mengetahui bagaimana suasana hati saat ini.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
12. Saat ada rekan yang marah, saya mencoba untuk memaklumi mengapa marahnya timbul.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
13. Saya selalu bertanya kepada rekan kerja atau dosen bagaimana cara untuk mengontrol emosi.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
14. Saya bertingkah laku sesuai dengan apa yang saya ingin orang lain lakukan dengan saya.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
15. Saya mengajak pegawai lainnya untuk bekerja sama untuk mencapai target yang diinginkan Fakultas maupun Universitas.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
16. Disaat kecewa, saya akan larut dalam kesedihan dan mengabaikan pekerjaan saya.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
17. Saya membawa persoalan dirumah kedalam pekerjaan.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
18. Bagi saya membaca artikel-artikel tentang mengontrol emosi adalah membuang-buang waktu.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|

- | | | | | | |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 19. | Saya merasa malas untuk memahami apa yang menjadi keinginannya ketika rekan kerja bercerita tentang perasaannya. | SS | S | TS | STS |
| 20. | Saya malas untuk menanyakan apa yang menjadi permasalahannya mahasiswa di kampus. | SS | S | TS | STS |
| 21. | Saya mampu mengendalikan pikiran-pikiran yang bisa membuat saya menjadi emosi. | SS | S | TS | STS |
| 22. | Jika ada rekan kerja yang memancing emosi saya, lebih baik bagi saya meninggalkannya. | SS | S | TS | STS |
| 23. | Jika ada rekan kerja yang mengkritik kinerja saya, saya akan menganggap suatu masukan yang positif untuk kinerja saya kedepannya. | SS | S | TS | STS |
| 24. | Saya berusaha untuk lebih dapat mengerti perasaan orang lain hanya dengan melihat mimik mukanya. | SS | S | TS | STS |
| 25. | Dalam pengambilan keputusan, saya berusaha untuk memberikan pendapat atau masukan yang dapat diterima oleh orang lain. | SS | S | TS | STS |
| 26. | <u>Saya termasuk orang yang mudah tersinggung.</u> | SS | S | TS | STS |
| 27. | <u>Saat marah lebih baik bagi saya untuk melampiaskannya dari pada harus menghibur diri.</u> | SS | S | TS | STS |
| 28. | <u>Saya merasa malu jika harus bertanya dengan rekan kerja</u> | SS | S | TS | STS |

tentang kontrol emosi saya selama ini.

--	--	--	--

29. Ketika rekan kerja sedang ada masalah, lebih baik bagi saya membiarkan dan mendingkannya.

SS	S	TS	STS

30. Saya lebih senang bekerja sendiri daripada harus bekerja sama dengan rekan kerja lainnya.

SS	S	TS	STS



SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
1.	Saya akan berupaya membantu mahasiswa yang membutuhkan pelayanan informasi.	SS	S	TS	STS
2.	Saya turut serta dalam rapat-rapat yang berkaitan dengan kinerja universitas.	SS	S	TS	STS
3.	Saya memanfaatkan waktu kerja sebaik mungkin.	SS	S	TS	STS
4.	Saya menghindari konflik dengan rekan kerja dan mahasiswa.	SS	S	TS	STS
5.	Meskipun universitas ini kurang memiliki fasilitas, namun saya bangga bekerja di universitas ini.	SS	S	TS	STS
6.	Bagi saya, mahasiswa yang sedang dalam kesulitan tidak harus segera dibantu.	SS	S	TS	STS
7.	Saya tidak mengikuti setiap kegiatan yang di adakan di universitas.	SS	S	TS	STS
8.	Apabila waktu istirahat habis maka saya mengulur-ulur waktu untuk kembali ke tempat kerja.	SS	S	TS	STS
9.	Saat waktu senggang lebih baik bagi saya bermain <i>gadget</i> atau komputer dari pada bercanda dan bercengkrama dengan rekan kerja.	SS	S	TS	STS
10.	Saya malas bekerja dengan giat, karena baik giat ataupun	SS	S	TS	STS

- tidak giat, tidak mendapatkan penghargaan.

--	--	--	--
11. Jika diperlukan, saya siap membantu mahasiswa.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
12. Saya memberikan saran dan pertimbangan bagi perbaikan kinerja universitas.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
13. Saya hadir penuh selama hari kerja.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
14. Saya menghargai dan mendengarkan mahasiswa dan rekan kerja yang mau bercerita dengan saya tentang masalah pribadinya.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
15. Saya tidak mau mempersoalkan kekurangan fasilitas yang ada di universitas.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
16. Jika ada rekan kerja yang berhalangan masuk kerja, saya enggan menggantikan tugas-tugasnya.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
17. Saya tidak mau tahu segala informasi yang bermanfaat bagi universitas.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
18. Jika ada atasan yang mengawasi, saya akan bekerja dengan serius.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
19. Saya enggan memberikan saran kepada mahasiswa dan rekan kerja yang sedang dalam masalah.

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----
20. Saya mengeluh tentang ruang kerja yang menurut saya

SS	S	TS	STS
----	---	----	-----

- kurang nyaman kepada rekan kerja.
- | | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|
21. Saya memberikan bantuan kepada rekan kerja yang lain tanpa pamrih.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
22. Saya melakukan sesuatu hal yang dapat membantu meningkatkan nama baik universitas.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
23. Saya dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur kerja yang berlaku di Universitas
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
24. Saat berbeda pendapat dengan rekan kerja dan dosen, saya tidak mau berdebat untuk menghindari perselisihan meskipun saya yakin benar.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
25. Fasilitas universitas yang terbatas saya manfaatkan sebaik mungkin.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
26. Saya enggan meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja yang lain.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
27. Saya tidak peduli dengan perkembangan universitas, karena bukan urusan saya.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
28. Terlambat sedikit hadir ke kantor, bukan suatu masalah bagi saya.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
29. Saat jam istirahat saya malas jika harus makan bersama rekan kerja.
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|
30. Saya malas menjaga dan merawat komputer yang menjadi alat kerja saya sehari-hari karena apabila rusak akan menjadi
- | | | | |
|----|---|----|-----|
| SS | S | TS | STS |
|----|---|----|-----|

urusan universitas.

--	--	--	--

31. Saya selalu siap mengulurkan tangan kepada siapapun yang membutuhkan.

SS	S	TS	STS

32. Apabila ada pegawai baru yang menanyakan tugasnya, saya malas memberitahunya karena menurut saya itu bukan urusan saya.

SS	S	TS	STS



KECERDASAN EMOSIONAL																									
NO	AITEM																								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	75
3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	75
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	68
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
6	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	79
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	77
9	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	63
10	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	75
11	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	75
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	68
13	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84
14	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	83
15	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	78
16	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84
17	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	78
18	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	80
19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	68
20	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	89

21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	85
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	67
24	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	82
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	75
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	82
29	4	4	2	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	78
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
32	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	80
33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	87	
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	83
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	66
36	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	81
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
38	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	75
39	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	75
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	68
41	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	84
42	4	4	2	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	78
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
44	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	87
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75

46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	73
47	2	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	51
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
50	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	82



ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR																													
NO	AITEM																											TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	84	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	86
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	87	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	78	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	102	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	87	
8	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	96	
9	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	86
11	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	87	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	78	
13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
14	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	94	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	101	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	101	
18	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	103	
19	4	3	4	4	4	3	2	3	1	1	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	86	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	106	
21	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
22	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	80	

23	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	83
24	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	96
25	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	79
27	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
28	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	90	
29	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	94
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	87
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	4	79
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	77
36	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	99
37	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	84
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	86
39	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	87
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	78
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
44	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	97
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
46	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	95
47	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	2	77

48	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	79
49	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
50	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	90



Reliability

Scale: KECERDASAN EMOSIONAL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	90.14	58.409	.586	.866
VAR00002	90.24	62.390	.033	.880
VAR00003	90.52	58.214	.539	.866
VAR00004	90.46	59.233	.398	.870
VAR00005	90.00	59.061	.503	.867
VAR00006	90.02	58.347	.554	.866
VAR00007	90.04	58.039	.554	.866
VAR00008	90.52	60.622	.181	.876
VAR00009	90.36	60.725	.443	.870
VAR00010	90.48	62.132	.046	.880
VAR00011	90.16	60.464	.357	.871
VAR00012	90.14	59.388	.503	.868
VAR00013	90.82	58.191	.425	.869
VAR00014	90.92	63.667	-.088	.881
VAR00015	90.10	58.459	.453	.868
VAR00016	90.14	56.572	.720	.862
VAR00017	89.96	57.060	.711	.862
VAR00018	90.38	60.322	.328	.871
VAR00019	90.42	60.249	.307	.872
VAR00020	90.46	59.968	.458	.869
VAR00021	90.32	57.120	.682	.863
VAR00022	90.36	62.480	.037	.878

VAR00023	90.10	56.867	.773	.861
VAR00024	90.48	59.928	.309	.872
VAR00025	90.18	59.416	.471	.868
VAR00026	90.30	57.480	.621	.864
VAR00027	90.46	59.029	.351	.871
VAR00028	90.48	60.622	.253	.873
VAR00029	90.56	56.333	.588	.864
VAR00030	90.24	58.390	.602	.865

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
93.44	63.190	7.949	30

Reliability

Scale: ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	100.52	83.112	.629	.916
VAR00002	100.98	83.081	.488	.918
VAR00003	100.60	82.531	.705	.916
VAR00004	100.68	83.936	.421	.919
VAR00005	100.62	83.383	.612	.917
VAR00006	100.68	83.855	.530	.918
VAR00007	100.86	81.878	.657	.916
VAR00008	100.66	81.658	.830	.914
VAR00009	100.88	83.618	.499	.918
VAR00010	100.72	81.838	.625	.916
VAR00011	100.76	87.941	.069	.925
VAR00012	100.80	85.551	.395	.919
VAR00013	100.48	83.071	.636	.916
VAR00014	101.00	88.531	.021	.925
VAR00015	101.28	90.981	-.198	.927
VAR00016	100.76	83.411	.620	.917
VAR00017	100.66	81.698	.825	.914
VAR00018	101.08	86.198	.285	.921
VAR00019	100.90	86.051	.362	.920
VAR00020	101.04	83.958	.524	.918
VAR00021	100.74	83.992	.541	.918
VAR00022	100.66	83.127	.656	.916

VAR00023	100.64	83.337	.624	.917
VAR00024	100.96	88.937	-.023	.928
VAR00025	100.64	82.807	.685	.916
VAR00026	100.92	82.116	.638	.916
VAR00027	100.62	82.363	.730	.915
VAR00028	100.80	83.796	.442	.919
VAR00029	100.76	82.676	.706	.916
VAR00030	100.66	81.943	.634	.916
VAR00031	100.78	80.257	.720	.915
VAR00032	100.48	82.908	.603	.917

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
104.02	89.163	9.443	32

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KECERDASAN EMOSIONAL	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Tests of Normality

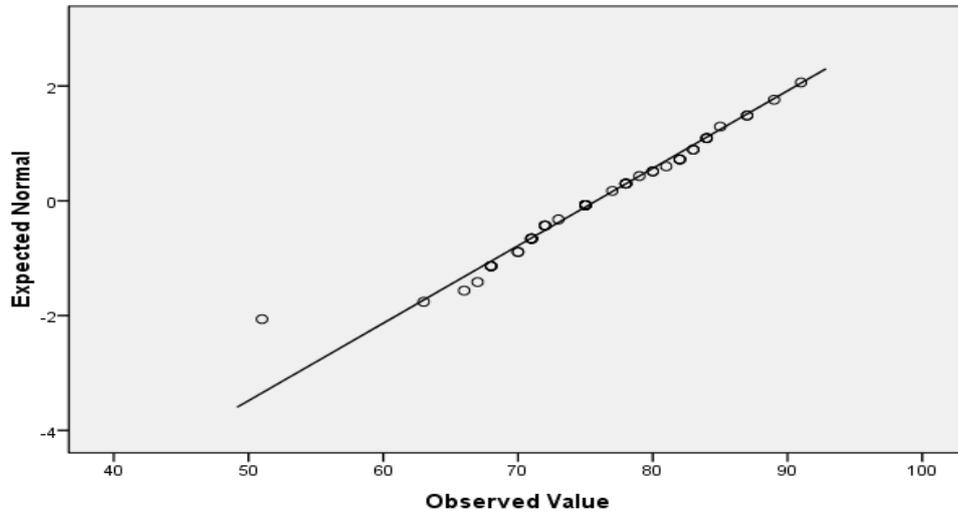
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KECERDASAN EMOSIONAL	.103	50	.200*	.967	50	.177
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR	.185	50	.000	.893	50	.000

a. Lilliefors Significance Correction

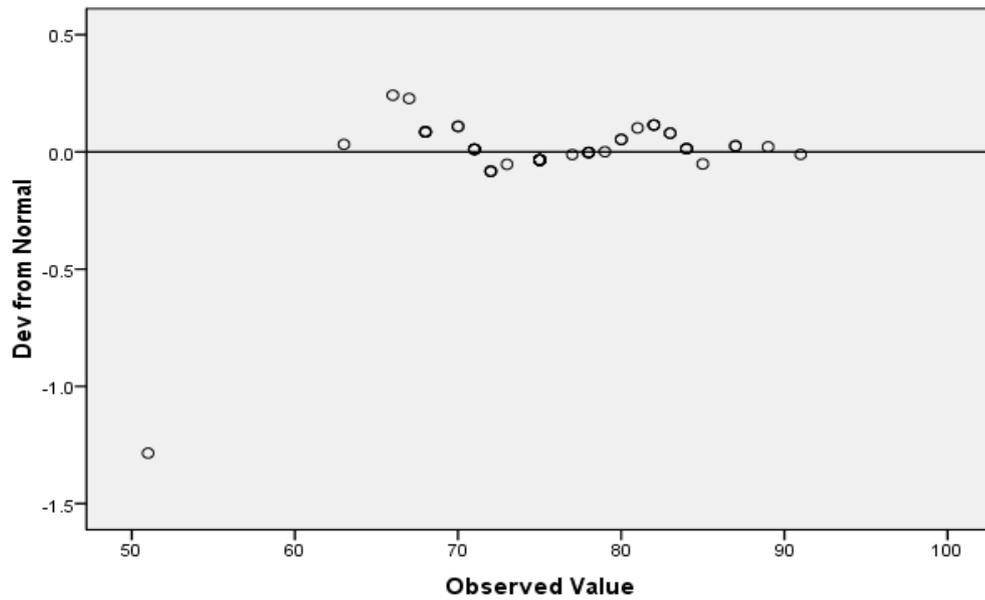
*. This is a lower bound of the true significance.

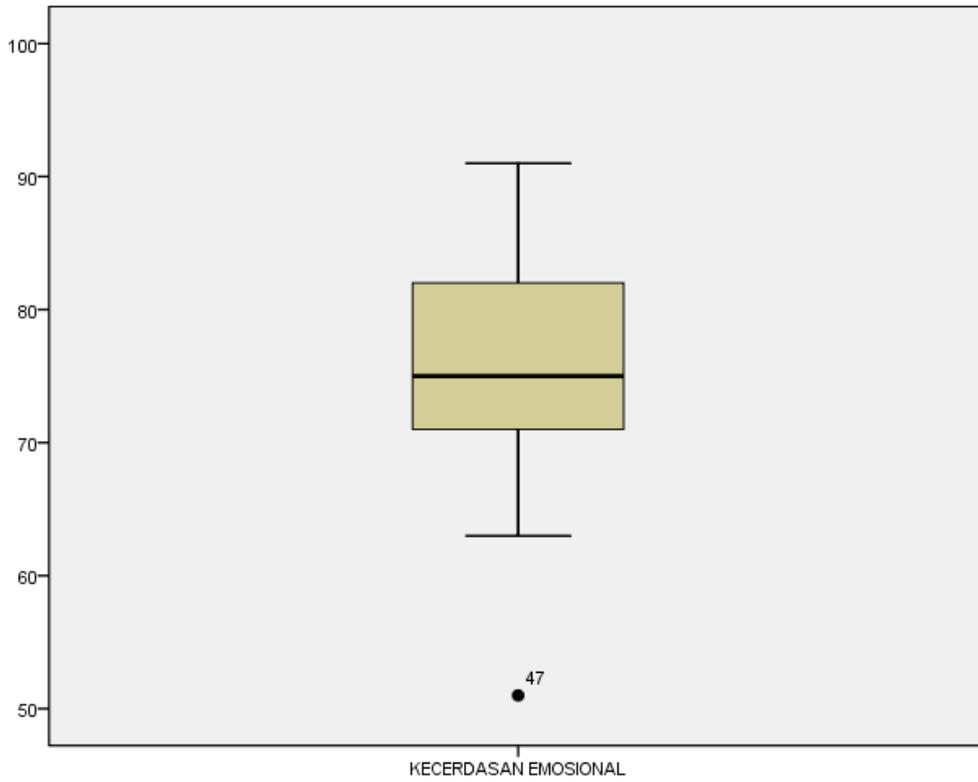
KECERDASAN EMOSIONAL

Normal Q-Q Plot of KECERDASAN EMOSIONAL



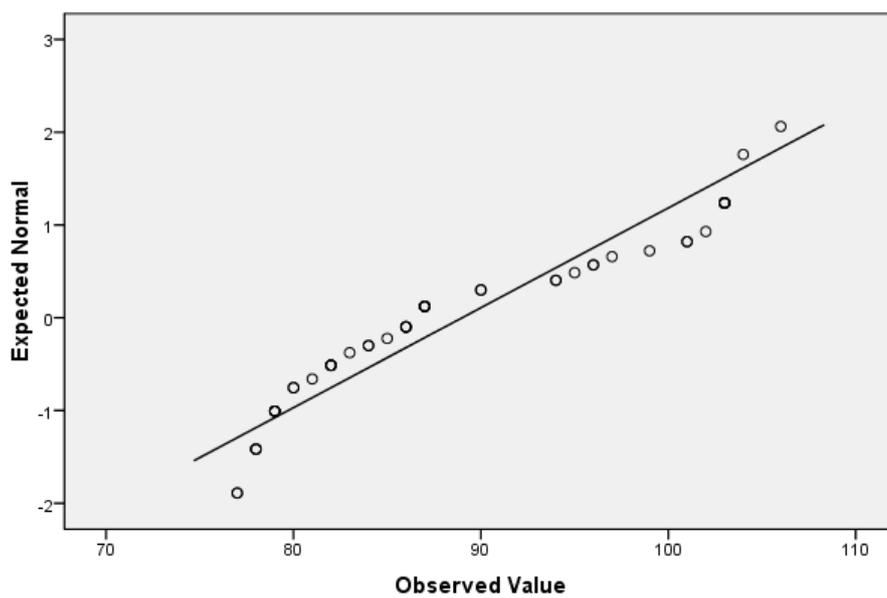
Detrended Normal Q-Q Plot of KECERDASAN EMOSIONAL

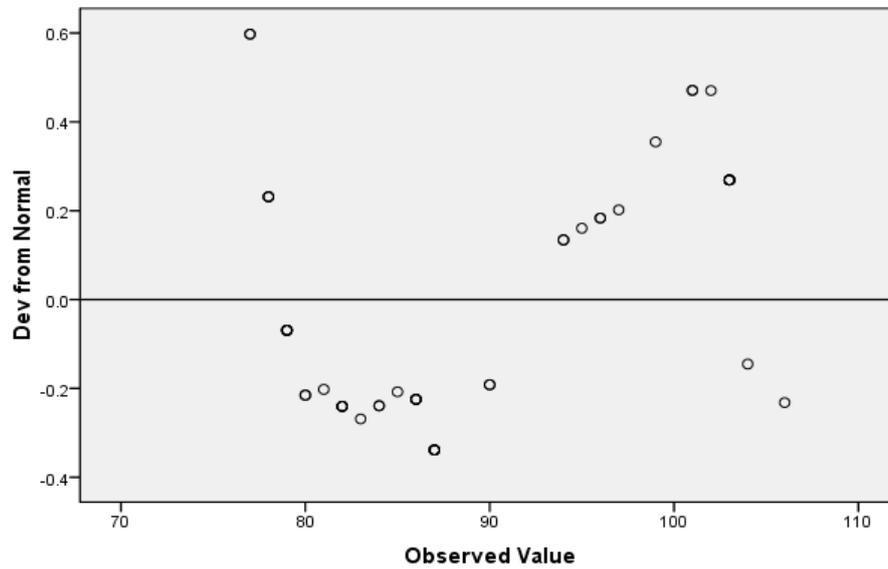


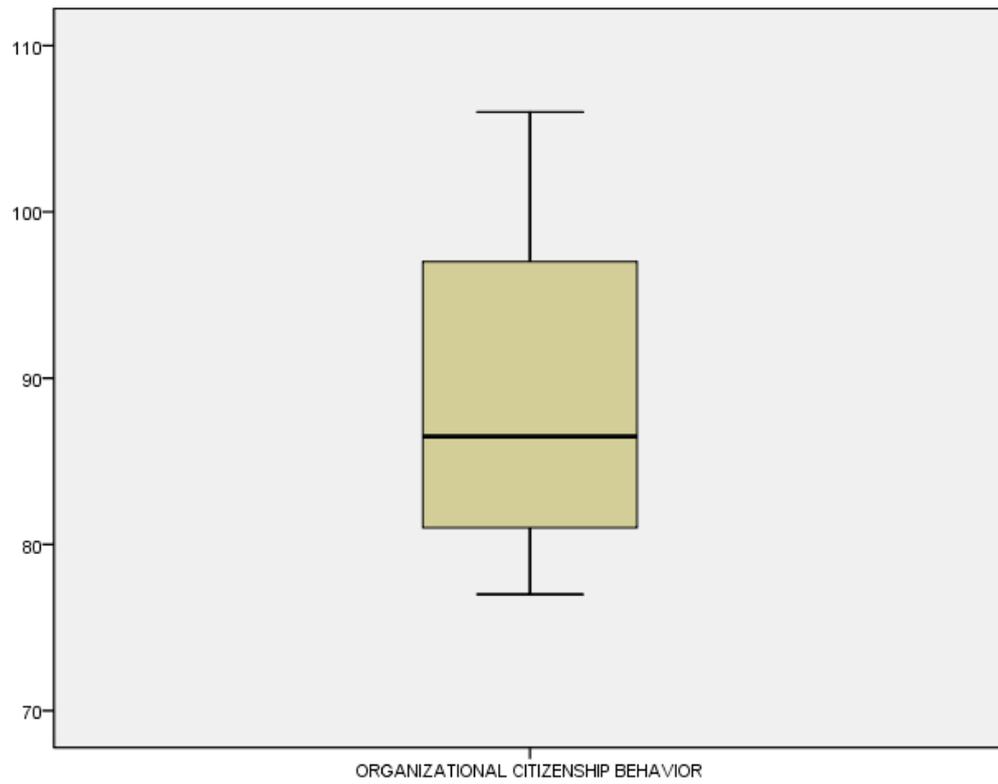


ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Normal Q-Q Plot of ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR



Detrended Normal Q-Q Plot of ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR



ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.731	.535	.525	6.402

The independent variable is KECERDASAN EMOSIONAL.

ANOVA

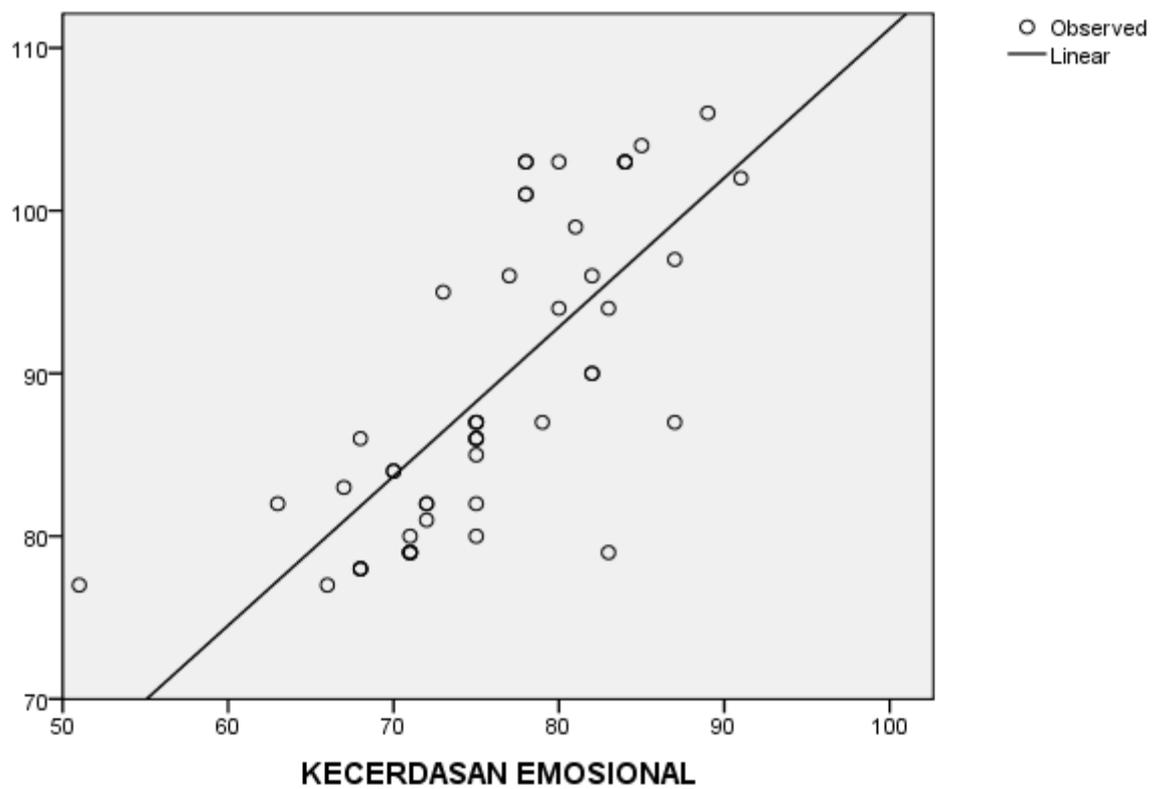
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2260.653	1	2260.653	55.156	.000
Residual	1967.347	48	40.986		
Total	4228.000	49			

The independent variable is KECERDASAN EMOSIONAL.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
KECERDASAN EMOSIONAL	.917	.123	.731	7.427	.000
(Constant)	19.512	9.400		2.076	.043

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR



Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KECERDASAN EMOSIONAL	75.80	7.409	50
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR	89.00	9.289	50

Correlations

		KECERDASAN EMOSIONAL	ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
KECERDASAN EMOSIONAL	Pearson Correlation	1	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR	Pearson Correlation	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

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



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kalam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1805 /UMA/B/01.3/V/2017
 Hal : Izin Pengambilan Data

Medan, 12 Mei 2017

kepada Yth.
 Dekan Fakultas Psikologi ✓
 Universitas Medan Area
 - M e d a n

Dengan hormat,

Sesuai dengan surat Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Psikologi UMA nomor : 708/FPSI/01.10/V/2017 tanggal 9 Mei 2017, perihal permohonan izin pengambilan Data di Universitas Medan Area oleh mahasiswa Fakultas Psikologi UMA sebagai berikut:

Nama	: Muhammad Amir Sarifuddin Purba
No. Pokok Mahasiswa	: 13 860 0230
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Sebagai prinsipnya disetujui yang bersangkutan untuk melaksanakan Pengambilan Data guna penyusunan skripsi yang berjudul " Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Universitas Medan Area ".

Demikian kami sampaikan. Atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor
 Wakil Rektor Bidang Administrasi,



Siti Mardiana, M.Si

Penyusunan :
 Mahasiswa Ybs
 Bertanggung Jawab



 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 2147 /UMA/B/01.3/V/2017

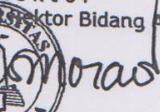
Rektor Universitas Medan Area dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Muhammad Amir Sarifuddin Purba
Nomor Pokok Mahasiswa	: 13 860 0230
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Penelitian telah selesai Pengambilan Data di Universitas Medan Area dengan Judul **Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Universitas Medan Area "**.

Dengan kami harapkan data tersebut kiranya dapat membantu yang bersangkutan dalam penyusunan skripsi dan dapat bermanfaat bagi Mahasiswa khususnya Fakultas Psikologi.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 23 Mei 2017
 S. S. S.
 Rektor
 Dekan Bidang Administrasi,


 Siti Mardiana, M.Si

Revisi :
 Dekan Fakultas
 Mahasiswa Ybs ✓
 file





