

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP
KINERJA PEGAWAI FEB**

**Anak Agung Inten Damaryanthi P.S¹
Anak Agung Sagung Kartika Dewi²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: zopyy_inten@yahoo.com/ telp: +62 81 805 618 545

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi penelitian akan dipilih menjadi sampel yaitu sebanyak 47 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini teknik analisis linier berganda dengan bantuan *Software Package for Social Science (SPSS) for Windows*. Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior (OCB)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini menunjukkan pegawai yang memiliki kecerdasan yang tinggi akan lebih optimal dalam menunjukkan kinerja mereka. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi terhadap tempat ia berkerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Keadaan ini juga dibarengi dengan sikap pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* yang tinggi terhadap tempat ia berkerja maupun pada pegawai lainnya akan menunjukkan kinerja yang meningkat serta sikap yang lebih mudah bergaul, ramah, dan lebih dapat menerima pekerjaan yang ia dapatkan tanpa banyak mengeluh dan membantah.

Kata kunci: kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

ABSTRACT

The purpose of this research was conducted to determine the effect of emotional intelligence, organizational commitment, and organizational citizenship behavior (OCB) to the employee kinerja Faculty of Economics and Business, University of Udayana. This study used a sample of saturated, whereby the entire study population will be selected into the sample as many as 47 employees. The data analysis technique used in this study linear analysis techniques with the help of Software Package for Social Science (SPSS) for Windows. Results of the study showed emotional intelligence, organizational commitment, and organizational citizenship behavior (OCB) positive and significant impact on performance. This study shows the employees that have high intelligence would be optimal in demonstrating their performance. Employees who have a high commitment to the organization where he works to be performed has increased. This situation is also coupled with the attitude of employees with organizational citizenship behavior (OCB) is high to where he works as well as the other employees will demonstrate improved performance and attitude that is more sociable, friendly, and more able to accept a job that he get without much complain and denied.

Keywords: *emotional intelligence, organizational commitment, and organizational citizenship behavior (OCB)*

PENDAHULUAN

Dinamika kerja organisasi di seluruh dunia telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim (*work teams*). Keadaan ini terjadi karena tidak semua orang mampu bekerja sendiri tetapi membutuhkan kerjasama tim demi kemajuan bersama terutama perusahaan. Kerja tim memerlukan kemampuan individu untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, bekerja sama dengan orang lain, membagi informasi, mengakui perbedaan dan mampu menyelesaikan konflik, serta dapat menekan tujuan pribadi demi tujuan tim (Purba dan Ali, 2004). Sedarmayanti dalam Wahyuni (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya yang menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002). Keberhasilan perusahaan bisa dilihat dari pencapaian kinerja oleh karyawan, fakta tersebut menuntut karyawan untuk selalu menampilkan *output* optimal, dimana baik-buruknya kinerja karyawan akan mempengaruhi pendapatan perusahaan secara menyeluruh (Trihandini, 2005).

Perubahan yang dilakukan terus menerus dalam organisasi akan menimbulkan dua tipe permasalahan yaitu makin berkurangnya pekerja rutin dan

para pekerja sering menolak adanya perubahan (Ranupandojo dan Suad, 1980 : 57). Hal ini menyebabkan banyak muncul perilaku-perilaku yang di tunjukkan oleh karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif salah satunya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), OCB merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati, dimana didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan juga dapat didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal yang diberikan oleh perusahaan (Triyanto dan Elisabeth, 2009). Fitriastuti (2013), yang meneliti pengaruh OCB terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur, menyatakan karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, karena perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini didukung oleh Khazaei dan Khalkhali (2011), yang mana penelitiannya juga menunjukkan bahwa konstruk-konstruk pembentuk variabel OCB berpengaruh signifikan pada kinerja. Konsisten dengan penelitian Sani (2013), menyatakan adanya pengaruh positif antara keadilan prosedural, komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap kinerja, yang dimediasi oleh OCB.

Selain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), beberapa penelitian juga menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi mampu meningkatkan dan menghasilkan kinerja karyawan yang optimal dalam organisasi (Fitriastuti, 2013). Penelitian Ticoalu (2013), juga menunjukkan hal yang sama dimana komitmen organisasi sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan

Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan dimana penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk kesuksesan suatu organisasi. Penilaian kinerja penting dilakukan karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi, dimana penilaian kinerja pada sebagian besar perusahaan berfokus pada karyawan individual (Ticoalu, 2013). Karyawan yang diberi kesempatan untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dalam organisasi akan memiliki tingkat komitmen yang lebih besar terhadap organisasi (Sahertian, 2010). Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena komitmen organisasional mencerminkan sikap positif individu pada organisasi (Rahmi, 2013). Karyawan dengan dukungan organisasi yang lebih tinggi dirasakan akan menunjukkan komitmen afektif yang lebih tinggi terhadap organisasi atau perusahaan (Yahya, dkk., 2012).

Karyawan harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi tempat karyawan itu berkerja serta mampu mengatur emosi pada dirinya sendiri dalam menghadapi masalah yang terjadi. Menurut Hein dalam Yadav (2011), menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi. Efendi dan Eddy (2013), menyatakan seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi orang lain. Hasil penelitian Fitriastuti (2013) menemukan hasil bahwa karyawan

yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik. Dalam (Wirawan, 2009 : 107) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengelola emosi diri sendiri dan kemampuan untuk menangani orang lain. Emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu dimana keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang, menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik karena melalui kemampuan mengelola emosi, seorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya (Sumiyarsih, dkk., 2012). Kecerdasan emosional juga memainkan peranan penting dalam membantu para karyawan untuk mengatasi perubahan dinamis dalam lingkungan bisnis (Shahhosseini, dkk., 2012).

Berdasarkan penelitian diatas, menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan. Namun berdasarkan proses pengkajian literatur yang telah dilakukan, penelitian tentang OCB di Indonesia tampaknya masih jarang dilakukan, padahal topik ini sudah banyak dibicarakan dalam pembahasan perilaku organisasi akhir-akhir ini, bahkan telah menjadi salah satu variabel dependen utama dalam penelitian perilaku organisasi (Robbins dan Timothy, 2009). Penelitian OCB sangat penting dilakukan di Indonesia karena akhir-akhir ini banyak organisasi di Indonesia menerapkan sistem tim kerja dan

juga sekarang ini terjadi banyak perubahan-perubahan dalam organisasi di Indonesia, seperti *downsizing* (perampangan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja) (Purba dan Ali, 2004). Selain itu, sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia (Mangkunegara, 2010). Sedangkan fenomena dalam komitmen organisasi dapat dilihat dari kasus “kutu loncat” elit politik menjelang pemilihan umum berpengaruh terhadap instabilitas partai, dimana keadaan ini berkaitan dengan rendahnya komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* pada fungsionaris partai (Nida dan Nicholas, 2014). Keadaan ini juga banyak dilakukan oleh karyawan yang berkerja di perusahaan, dimana mereka (karyawan) memilih berhenti berkerja secara mendadak dan mencoba berkerja ditempat lain dengan alasan mencari pengalaman, keadaan tempat kerja yang kurang kondusif, maupun gaji yang kurang sepadang dengan kinerja. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai dalam konteks organisasi yang ada di Indonesia.

Konteks yang dipilih adalah pada salah satu instansi pendidikan di Bali yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, untuk program S1 Reguler. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana memiliki total jumlah seluruh pegawai fakultas untuk program S1 Reguler sebanyak 47 orang pegawai. Data rincian jumlah tenaga kerja pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana pada tahun 2014.

Tabel 1.
Jumlah Pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana

No	Jabatan	Jumlah Pegawai (Orang)
1	Bagian Tata Usaha	4
2	Arsiparis Penyedia	2
3	Teknisi	7
4	Pembantu Pemimpin	9
5	Pelaksana	4
6	Perlengkapan	3
7	Perpustakaan	6
8	Sekretaris PD	3
9	Adm. Akadm	4
10	Adm. Keuangan	5
	Jumlah	47

Sumber : Bagian Kepegawaian Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 2014

Keadaan kantor administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana program S1 Reguler dibagi menjadi berada di dua tempat yaitu kantor administrasi yang berada di Bukit Jimbaran sebagai pusat dan administrasi yang berada di kantor dekanat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana di Sudirman. Keadaan ini juga berdampak pada perbedaan kinerja dalam hal pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Hasil observasi dan wawancara kepada beberapa pegawai didapat bahwa OCB kurang tinggi. Indikator rendahnya OCB adalah sering pegawai menutup loker-loker dan pergi istirahat sebelum jam istirahat dimulai dan terlambat berkerja setelah istirahat, tidak melakukan pekerjaan dengan sigap, membandingkan pekerjaan antar pegawai, kurangnya koordinasi dalam melakukan pekerjaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Banyaknya mahasiswa yang membutuhkan pelayanan yang sama dalam satu waktu, menyebabkan kewalahan bagi para pegawai untuk menjalankan seluruh tugas dengan cepat dan tanggap, terlebih lagi untuk mengimplementasikan perilaku *extra* peran. Sehingga seringkali para pegawai mengabaikan perilaku *extra* peran padahal pegawai diharapkan untuk

menunjukkan perilaku OCB, karena OCB dapat meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kesejahteraan organisasi (Sumiyarsi, dkk., 2012). Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada mahasiswa reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, juga menyimpulkan bahwa mahasiswa reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana masih belum sepenuhnya puas terhadap kinerja pelayanan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, hal ini terutama kepada para pegawai yang berada di Bukit Jimbaran dari pada para pegawai yang bertugas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana di Sudirman. Keadaan tersebut merupakan sebuah masalah yang perlu penanganan lebih karena berpengaruh terhadap keadaan mahasiswa, serta penilaian akreditasi fakultas.

Robbins dan Timothy (2009 : 100) komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Antony (2013) Komitmen organisasi adalah salah satu konsep yang paling sering dipelajari dalam psikologi organisasi dan perilaku organisasi. Kejelasan konsep kecerdasan emosional dapat mengembangkan dan meningkatkan kinerja dan prestasi kerja karyawan (Sukumaran dan Ahilah, 2012). Bateman dan Scott (2008) Kecerdasan emosional (*emotional intelligence-EI*) adalah keahlian untuk memahami diri anda sendiri (menangani emosi-emosi, membuat keputusan yang baik, mencari dan memanfaatkan masukan, melatih penguasaan diri), dan berharap dengan orang lain secara efektif (mendengarkan, menunjukkan empati, motivasi, memimpin, dan sebagiannya). *Organizational*

Citizenship Behaviour (OCB) adalah istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan, OCB mengacu pada konstruk perilaku *extra-role (ERB)*, yang didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau berniat untuk menguntungkan organisasi yang secara langsung mengarah ke peran harapan itu sendiri (Darsana, 2013). Wirawan (2009 : 5) Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi–fungsi atau indikator–indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Penelitian yang dilakukan Fitriastuti (2013) kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan Shahhosseini, dkk., (2012) yang dimana variabel independen yaitu (emosional kecerdasan) dan variabel dependen (kinerja) dalam penelitiannya ada korelasi positif dan signifikan antara dua variabel. Serta pada penelitian Lyons dan Schneider (2005), Marpaung dan Maria (2012), Setyowati, dkk., (2010), Kahtani (2013), Naghdi dan Badri (2013) kecerdasan emosional dapat berkontribusi pada pencapaian seseorang. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

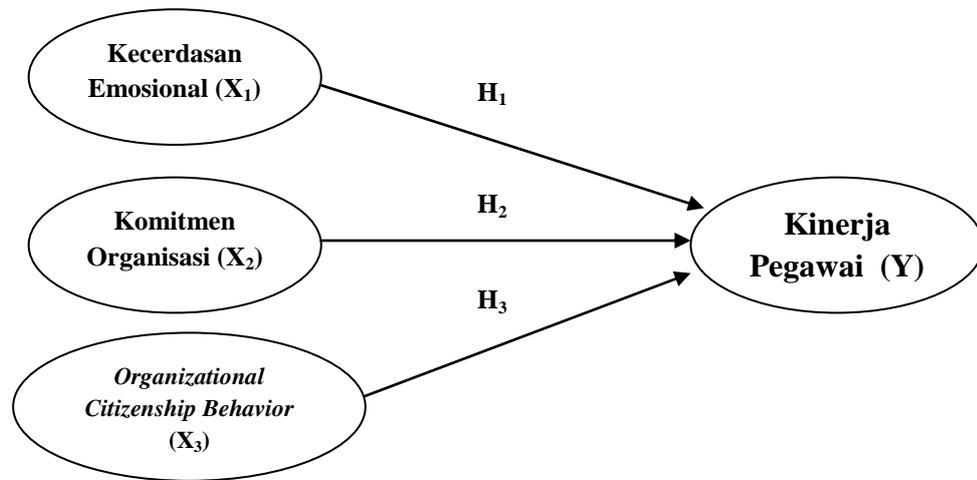
Penelitian yang dilakukan Ticoalu (2013) komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan karena tingkat signifikansi yang ditunjukkan lebih kecil. Memari, dkk., (2013) menyatakan H₁ (ada hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasi dan prestasi kerja karyawan) diterima dimana jawaban responden menunjukkan bahwa saat mereka merasa santai dalam lingkungan kerja, komitmen organisasi mereka juga meningkatkan

ditunjukkan dengan kinerja yang tinggi. Sejalan dengan penelitian Tolentino (2013), Asiedu, dkk., (2014) menyatakan komitmen organisasi juga memiliki korelasi positif yang signifikan secara statistik pada karyawan kinerja. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

Chiang dan Hsieh (2012), Paillé (2012), Ticoalu (2013) menyebutkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, berarti bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB), sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Fitriastuti (2013) OCB berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur. Harwiki (2013) OCB terhadap Kinerja Karyawan menemukan nilai koefisien dan cukup bukti untuk menerima hipotesis bahwa OCB berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, karena koefisien positif (0,307), menunjukkan bahwa nilai yang lebih tinggi dari OCB, akan mengarah pada nilai yang lebih tinggi dari Kinerja Karyawan. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Fitriastuti (2013)

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Variabel dalam penelitian ini antara lain variabel dependen adalah kinerja pegawai, variabel independen adalah kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior (OCB)*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, dan observasi.

Populasi penelitian merupakan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana program S1 Reguler sebanyak 47 orang dengan rincian pegawai bagian tata usaha 4, arsiparis penyedia 2, teknisi 7, pembantu pemimpin 9, pelaksana 4, perlengkapan 3, perpustakaan 6, sekretaris PD 3, Adm. Akadm 4, Adm. Keuangan 5. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi penelitian akan dipilih menjadi sampel yaitu sebanyak 47 orang karyawan.

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik analisis linier berganda dengan bantuan *Software Package for Social Science (SPSS) for Windows*. Model regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel bebas dan variabel terikat, maka yang dilihat adalah nilai signifikan koefisien regresi. Nilai signifikan koefisien regresi lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) = 5%, maka hipotesis diterima. Persamaan regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut (Wirawan, 2002 : 293) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

α = Bilangan Konstanta

X₁ = Kecerdasan Emosional

X₂ = Komitmen Organisasi

X₃ = *Organizational citizenship behavior (OCB)*

β_1 = Koefisien regresi dari X₁

β_2 = Koefisien regresi dari X₂

β_3 = Koefisien regresi dari X₃

e = Variabel Pengganggu yang berpengaruh terhadap Y tetapi tidak dimaksudkan dalam model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Uji validitas

Suatu instrument dikatakan valid jika korelasi antara skor faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih dari 0,30 ($r > 0,3$). Tabel 2 menyajikan hasil uji validitas instrumen penelitian.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1.	Kecerdasan Emosional (X_1)	$X_{1.1}$	0,716	Valid
		$X_{1.2}$	0,730	Valid
		$X_{1.3}$	0,690	Valid
		$X_{1.4}$	0,685	Valid
		$X_{1.5}$	0,544	Valid
2.	Komitmen Organisasi (X_2)	$X_{2.1}$	0,823	Valid
		$X_{2.2}$	0,854	Valid
		$X_{2.3}$	0,779	Valid
3.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X_3)	$X_{3.1}$	0,770	Valid
		$X_{3.2}$	0,693	Valid
		$X_{3.3}$	0,609	Valid
		$X_{3.4}$	0,727	Valid
		$X_{3.5}$	0,603	Valid
4.	Kinerja (Y)	$Y_{1.1}$	0,689	Valid
		$Y_{1.2}$	0,630	Valid
		$Y_{1.3}$	0,696	Valid
		$Y_{1.4}$	0,807	Valid
		$Y_{1.5}$	0,684	Valid
		$Y_{1.6}$	0,587	Valid

Sumber : Data diolah, 2015.

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam variable kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja memiliki korelasi item total (*pearson correlation*) lebih dari 0,30 sehingga seluruh indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

Uji reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel, jika instrument tersebut memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,769	Reliabel
Komitmen Organisasi (X_2)	0,829	Reliabel
<i>organizational citizenship behavior</i> (X_3)	0,768	Reliabel
Kinerja (Y)	0,769	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2015.

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3 menunjukkan bahwa keempat instrumen penelitian yaitu kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Deskripsi Variabel Penelitian

Pengumpulan data melalui kuesioner terdiri atas pernyataan responden berdasarkan masing-masing variabel, yaitu: variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, kinerja. Suharso (2010:21), menyatakan bahwa untuk mendeskripsikan mengenai hasil instrumen yang diperoleh, maka jawaban responden dikelompokkan dengan rentang kriteria sebagai berikut :

1,00 - 1,80	= sangat rendah (sangat tidak baik)
1,81 - 2,61	= rendah (tidak baik)
2,62 - 3,42	= netral (cukup baik)
3,43 - 4,23	= tinggi (baik)
4,24 - 5,00	= sangat tinggi (sangat baik)

Kecerdasan Emosional

Variabel kecerdasan emosional dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang diukur dengan menggunakan 5 pernyataan yang berhubungan dengan keahlian pegawai mememanajemeni emosi diri sendiri maupun emosi pada orang lain di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Secara rinci hasil penelitian mengenai persepsi pegawai terhadap variabel kecerdasan emosional disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Deskripsi Persepsi Responden Terhadap
Variabel Kecerdasan Emosional

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Rata – Rata	Kriteria
1	Saya memahani emosi yang terjadi pada diri saya (X1.1)	-	-	17,0	61,7	21,3	4,04	Tinggi
2	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri (X1.2)	-	6,4	19,1	57,4	17,0	3,85	Tinggi
3	Saya selalu optimis dengan karir saya (X1.3)	2,1	-	19,1	55,3	23,4	3,98	Tinggi
4	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi masalah (X1.4)	-	-	21,3	63,8	14,9	3,94	Tinggi
5	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan dengan baik (X1.5)	-	-	6,4	53,2	40,4	4,34	Sangat Tinggi
Rata-rata keseluruhan variabel Kecerdasan Emosional							4,02	Tinggi

Sumber : Data diolah, 2015.

Hasil perhitungan pada Tabel 4 rata-rata jawaban tertinggi ditunjukkan pada pernyataan saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan dengan baik dengan nilai 4,34. Sebanyak 40,4 persen responden menjawab sangat setuju, 53,2 persen responden menjawab setuju dan 6,4 persen menjawab netral.

Skor rata-rata jawaban terendah ditunjukkan pada pernyataan saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri dengan nilai 3,85. Sebanyak 17,0 persen responden menjawab sangat setuju, 57,4 persen responden menjawab setuju, 19,1

persen responden menjawab netral, 6,4 persen responden menjawab tidak setuju. Berdasarkan data tersebut ditentukan rata-rata keseluruhan persepsi responden mengenai variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 4,02 yang berada di rentang nilai 3,43 – 4,23 yang berarti bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Univesitas Udayana dalam kondisi baik dalam menjalankan tugasnya.

Komitmen Organisasi

Variabel komitmen organisasi dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang diukur dengan menggunakan tiga pernyataan yang berhubungan tentang persepsi pegawai terhadap komitmen yang dimiliki kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Univesitas Udayana. Secara rinci hasil penelitian mengenai persepsi responden terhadap variabel komitmen organisasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Deskripsi Persepsi Responden Terhadap
Variabel Komitmen Organisasi

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Rata – Rata	Kriteria
1	Hingga saat ini saya merasa terkait secara emosional dengan tempat saya bekerja (X2.1)	2,1	4,3	10,6	57,4	25,5	4,00	Tinggi
2	Saya merasa rugi jika meninggalkan tempat saya bekerja (X.2.2)	-	-	17,0	61,7	21,3	4,04	Tinggi
3	Tetap bekerja dalam organisasi ini merupakan kewajiban moral bagi saya (X2.3)	-	-	10,6	63,8	25,5	4,15	Tinggi
Rata-rata keseluruhan variabel Komitmen Organisasi							4,06	Tinggi

Sumber : Data diolah, 2015.

Hasil perhitungan pada Tabel 5 rata-rata jawaban tertinggi ditunjukkan pada pernyataan tetap bekerja dalam organisasi ini merupakan kewajiban moral bagi

saya dengan nilai 4,15. Sebanyak 25,5 persen responden menjawab sangat setuju, 63,8 persen responden menjawab setuju dan 10,6 persen menjawab netral.

Skor rata-rata jawaban terendah ditunjukkan pada pernyataan hingga saat ini saya merasa terkait secara emosional dengan tempat saya bekerja dengan nilai 4,00. Sebanyak 25,5 persen responden menjawab sangat setuju, 57,4 persen responden menjawab setuju, 10,6 persen responden menjawab netral, 4,3 persen responden menjawab tidak setuju, 2,1 persen responden menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut ditentukan rata-rata keseluruhan persepsi responden mengenai variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 4,06 yang berada di rentang nilai 3,43 – 4,23 yang berarti bahwa komitmen organisasi yang dimiliki pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Universitas Udayana dalam kondisi baik.

Organizational Citizenship Behavior

Variabel *organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini merupakan variabel bebas yang diukur dengan menggunakan 5 pernyataan yang berhubungan dengan perilaku pegawai melakukan tindakan sukarela dan saling bantu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Universitas Udayana. Secara rinci hasil penelitian mengenai persepsi responden terhadap variabel *organizational citizenship behavior* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6.
Deskripsi Persepsi Responden Terhadap
Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Rata – Rata	Kriteria
1	Saya mau melakukan pekerjaan lebih walaupun tidak ada yang meminta atau menyuruh (X3.1)	2,1	4,3	12,8	61,7	19,1	3,91	Tinggi
2	Saya membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebihan (X3.2)	-	10,6	19,1	55,3	14,9	3,74	Tinggi
3	Saya selalu turut serta berpartisipasi dalam berbagai kegiatan kampus (X3.3)	-	-	19,1	59,6	21,3	4,02	Tinggi
4	Saya selalu menerima kebijakan yang berlaku ditempat saya bekerja (X3.4)	-	-	10,6	61,7	27,7	4,17	Tinggi
5	Saya sangat menghargai sesama rekan kerja saya apa pun jabatannya (X3.5)	-	-	8,5	70,2	21,3	4,13	Tinggi
Rata-rata keseluruhan variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>							3,99	Tinggi

Sumber : Data diolah, 2015.

Hasil perhitungan pada Tabel 6 rata-rata jawaban tertinggi ditunjukkan pada pernyataan saya selalu menerima kebijakan yang berlaku ditempat saya bekerja dengan nilai 4,17. Sebanyak 27,7 persen responden menjawab sangat setuju, 61,7 persen responden menjawab setuju dan 10,6 persen menjawab netral.

Skor rata-rata jawaban terendah ditunjukkan pada pernyataan saya membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebihan dengan nilai 3,74. Sebanyak 14,9 persen responden menjawab sangat setuju, 55,3 persen responden menjawab setuju, 19,1 persen responden menjawab netral, 10,6 persen responden menjawab tidak setuju. Berdasarkan data tersebut ditentukan rata-rata keseluruhan persepsi responden mengenai variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 3,99 yang berada di rentang nilai 3,43 – 4,23 yang berarti bahwa *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Universitas Udayana dalam kondisi baik.

Kinerja

Variabel kinerja dalam penelitian ini merupakan variabel terikat yang diukur dengan menggunakan 6 pernyataan yang berhubungan dengan kinerja yang ditampilkan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Secara rinci hasil penelitian mengenai persepsi responden terhadap variabel kinerja disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Deskripsi Persepsi Responden Terhadap
Variabel Kinerja

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS	Rata – Rata	Kriteria
1	Saya merasa nyaman dengan kondisi tempat saya bekerja (Y1.1)	-	-	10,6	46,8	42,6	4,32	Sangat Tinggi
2	Saya mampu menggunakan waktu seefektif mungkin dalam menangani pekerjaan (Y1.2)	-	-	10,6	63,8	25,5	4,15	Tinggi
3	Saya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa (Y1.3)	-	-	8,5	40,4	51,1	4,43	Sangat Tinggi
4	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai harapan (Y1.4)	-	-	6,4	68,1	25,5	4,19	Tinggi
5	Saya mampu menganalisis data maupun informasi menggunakan teknologi (Y1.5)	-	-	17,0	61,7	21,3	4,04	Tinggi
6	Saya sering kali melakukan evaluasi terhadap kinerja saya saat ada mahasiswa / rekan kerja yang mengeluh (Y1.6)	-	-	21,3	61,7	17,0	3,96	Tinggi
Rata-rata keseluruhan variabel Kinerja							4,18	Tinggi

Sumber : Data diolah, 2015.

Tabel 7 menunjukkan nilai rata-rata jawaban tertinggi ditunjukkan pada pernyataan saya selalu menerima kebijakan yang berlaku ditempat saya bekerja dengan nilai 4,43. Sebanyak 51,1 persen responden menjawab sangat setuju, 40,4 persen responden menjawab setuju dan 8,5 persen menjawab netral.

Skor rata-rata jawaban terendah ditunjukkan pada pernyataan saya membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebihan dengan nilai 3,96. Sebanyak 17,0 persen responden menjawab sangat setuju, 61,7 persen responden menjawab setuju, 21,3 persen responden menjawab netral. Berdasarkan data tersebut ditentukan rata-rata keseluruhan persepsi responden mengenai variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 4,18 yang berada di rentang nilai 3,43 – 4,23 yang berarti bahwa kinerja yang dimiliki pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana dalam kondisi baik.

Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software* SPSS disajikan sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data yang digunakan normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Sminarnov*. Apabila koefisien Asymp. Sig. (*2-tailed*) lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 8.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	47
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,617
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,841

Sumber : Data diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Sminarnov* (K-S) sebesar 0,617, sedangkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,841. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,841 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 9.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.870	1.121		1.669	.102
Kecerdasan Emosional	.080	.088	.226	.910	.368
Komitmen Organisasi	-.256	.135	-.439	-1.890	.065
Organizational Citizenship Behavior	.029	.072	.095	.402	.690

Sumber: Data diolah, 2015.

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai Sig. dari variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja masing-masing sebesar 0,368, 0,065, dan 0,690 lebih besar dari 0,05 yang berarti

tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji Multikoleniaritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF Kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas.

Tabel 10.
Hasil Uji Multikoleniaritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,330	3,035
Komitmen Organisasi (X_2)	0,291	3,439
<i>organizational citizenship behavior</i> (X_3)	0,264	3,783

Sumber: Data diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan VIF dari variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 11.
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.857 ^a	.735	.717	1.835	1.997

Sumber: Data diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai DW 1,997, nilai ini bila dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel 47 (n) dan jumlah variabel independen 3 (K=3) maka diperoleh nilai du 1,669. Nilai DW 1,997 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,669 dan kurang dari (4-du) $4 - 1,669 = 2,331$ dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

Uji Regresi Linier Berganda

Table 12.
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.007	1.895		2.642	.011
Kecerdasan Emosional	.233	.148	.209	1.574	.023
Komitmen Organisasi	.758	.229	.412	3.308	.002
Organizational Citizenship Behavior	.308	.121	.322	2.532	.015

R Square = 0,735
F Statistik = 39,764
Signifikansi = 0,000

Sumber : Data diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa output diatas nilai dari R Square adalah 0,735 atau 73,5% artinya besarnya kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan organizational citizenship behavior dapat menjelaskan variabel kinerja 73,5% sedangkan sisanya 26,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam analisis ini (penelitian ini).

Analisis kelayakan model (Uji F)

Hasil output juga menunjukkan nilai dari F hitung 39,764 dengan nilai signifikansi 0.000 (kurang dari 0.05) maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh

yang signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja.

Uji hipotesis (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji-t ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikan yang dihasilkan dengan *alpha* 0,05. Hasil pengujian secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen serta pengaruh dari variabel moderasi dapat dijelaskan sebagai berikut.

Pengujian hipotesis 1

Kecerdasan emosional sebesar $0,023 < 0,05$, dengan nilai beta 0,209, maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Oleh karena itu, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga.

Pengujian hipotesis 2

Komitmen organisasi sebesar $0,002 < 0,05$, dengan nilai beta 0,412, maka dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Oleh karena itu, apabila komitmen organisasi meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga.

Pengujian hipotesis 3

Organizational citizenship behavior sebesar $0,015 < 0,05$, dengan nilai beta 0,322, maka dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Oleh karena itu, apabila *organizational citizenship behavior* meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,023 dengan nilai koefisien beta 0,209. Nilai Sig. t $0,023 < 0,05$ mengindikasikan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara positif berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,002 dengan nilai koefisien beta 0,412. Nilai Sig. t $0,002 < 0,05$ mengindikasikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, apabila komitmen organisasi meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis variabel *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,015 dengan nilai koefisien beta 0,322. Nilai Sig. t $0,015 < 0,05$ mengindikasikan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, apabila *organizational citizenship behavior* meningkat, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan juga. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dapat diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut: (1) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ini berarti pegawai yang memiliki kecerdasan yang tinggi akan lebih optimal dalam menunjukkan kinerja mereka. (2) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ini berarti pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi terhadap tempat ia berkerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan.. (3) *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ini berarti pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi terhadap tempat ia berkerja maupun pada pegawai lainnya akan menunjukkan kinerja

yang meningkat serta sikap yang lebih mudah bergaul, ramah, dan lebih dapat menerima pekerjaan yang ia dapatkan tanpa banyak mengeluh dan membantah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat disampaikan sebagai berikut: (1) Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana diharapkan selalu berfikir positif, mampu mengendalikan diri terhadap situasi yang tidak menyenangkan, dan selalu dapat menghidupkan perasaan atau situasi yang menyenangkan sekitar lingkungan tempat berkerja. (2) Pemimpin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana hendak bisa membuat kebijakan bersifat kekeluargaan. Karena perhatian yang lebih dari para pemimpin dapat membuat para pegawai lebih merasa diri dianggap sebagai bagian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana itu sendiri serta memberikan tunjangan kepada karyawan atas kinerjanya. (3) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana bisa melakukan kegiatan bersama antar seluruh pegawai serta pemimpin yang ada. Dimana kegiatan ini dapat membangun kebersamaan yang ada dan dapat meningkatkan kekompakan serta solidaritas antar pegawai. Acara ini juga diharapkan dapat mampu menunjukkan sikap kepedulian dalam membantu maupun menolong rekan kerja yang sedang membutuhkan pertolongan. (4) Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana disini seharusnya bisa lebih peka dan mau berubah terhadap protes atau komentar yang diberikan mahasiswa terhadap kinerja dari pelayanan yang pegawai itu berikan. Karena kalau tanggapan yang diberikan mahasiswa lebih banyak negative akan berpengaruh pada citra pegawai itu sendiri yang tidak becus dalam bertugas

walaupun pegawai itu sudah memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk kedepan penulis juga berharap penelitian selanjutnya dapat dilakukan terhadap seluruh pegawai yang berkerja di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, bukan hanya bagi pegawai S1 tetapi Diploma, Ekstensi, S2.

REFERENSI

- Antony, Janis Marin. 2013. The Influence Of Emotional Intelligence On Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2 (3).
- Asiedu, Michael., Jacob Owusu Sarfo, and Daniel Adjei. 2014. Organisational Commitment and Citizenship Behaviour: Tools To Improve Employee Performance; An Internal Marketing Approach. *European Scientific Journal*, 10 (4).
- Bateman, Thomas S dan Scott A. Snell. 2008. Manajemen Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif Buku 1 Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Chiang, C. F and Hsieh, T. S. 2012. The Impacts Of Perceived Organizational Support And Psychological Empowerment On The Job Performance: The Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), pp: 180-190.
- Darsana, Made. 2013. The Influence Of Personality And Organizational Culture On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior. *The International Journal Of Management*, 2 (4).
- Efendi, Verisa Angelia dan Drs. Eddy Madiono Sutanto, M. Sc. 2013. Pengaruh Faktor – Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Di Universitas Kristen Petra. *Jurnal Agora*, 1 (1).
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4 (2), h: 103-114.
- Harwiki, Wiwiek. 2013. The Influence of Servant Leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Employees' Performance (Study of Outstanding

Cooperatives in East Java Province, Indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5 (12), h: 876-885.

Kahtani, Professor Dr. Ali Al. 2013. Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework. *International Journal of Business and Social Science*, 4 (9).

K. Khazaei, A. Khalkhali and N. Eslami. 2011. Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Performance of School Teachers in West of Mazandaran Province. *World Applied Sciences Journal*, 13 (2), pp: 324-330.

Lyons, J. B & Schneider, T. R. 2005. The Influence Of Emotional Intelligence On Performance Personality and Individual Differences, 39 (4), pp: 693-703.

Marpaung, Rio dan Maria Krisna. 2012. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Kinerja dan Loyalitas Karyawan di PT Riau Andalan Pulp and Paper Bisnis Unit Riau Fiber". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 (3).

Memari, Negin, Omid Mahdieh, and Ahmad Barati Marnani. 2013. The impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance. "A study of Meli bank". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Reseach In Business*, 5 (5).

Mangkunegara, A. A Anwar Prabu.2010. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung, Refika Aditama.

Naghdi, Masoomah and Badri Shatalebi. 2013. The predictability of the organizational citizenship behavior through emotional intelligence dimensions in personnel of Isfahan municipality. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 2 (5).

Nida, Dewa Ayu Diah Tri Paramita Putri dan Nicholas Simarmata. 2014. Hubungan Antara Komitmen Organisasi dan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Fungsionaris Partai Golkar di Bali. *Jurnal Psikologi Udayana*, 1 (2), h: 279-290.

Purba, Debora Eflina dan Ali Nina Liche Seniati. 2004. Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Makara, Sosial Humaniora*, 8 (3), h: 105-111.

Paillé, Pascal. 2012. Organizational citizenship behaviour and employee retention: how important are turnover cognitions?. *The International Journal of Human Resource Management*, 1 (23).

Rahmi, B. Maptuhah. 2013. Pengaruh Kepemimpinan Tranformasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasional

Dengan Mediasi Kepuasan Kerja (Studi pada Guru Tetap SMA Negeri di Kabupaten Lombok Timur). Tesis diterbitkan 2013. Denpasar: Program Magister (S-2) pada Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.

Robbins, Stephen P dan Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Ranupandojo, Drs. Heidjrachman dan Drs. Suad Husnan. 1980. *Manajemen Personalia Bagian Dua*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gadjahmada.

Robertson, Gordon. 2002. *Loka Karya Reviu Kinerja*. Jakarta : BPKP dan Executive Education.

Setyowati, Ana, Sri Hartati, dan Dian Ratna Sawitri. 2010. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Resiliensi Pada Siswa Penghuni Rumah Damai. *Jurnal Psikologi Undip*, 7 (1).

Sahertian, Pieter. 2010. “Perilaku Kepemimpinan Berorientasi Hubungan Dan Tugas Sebagai Antecedent Komitmen Organisasional, *Self-Efficacy* Dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*”. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12 (2), h: 156-169.

Shahhosseini, Mohmmad, Abu Daud Silong, Ismi Arif Ismaill and Jegak nak Uli. 2012. The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3 (21).

Sukumaran, Sheiladevi., and Ahilah Sivelingam. 2012. The Influence of Emotional Intelligence and Creativity on Work Performance and Commitment. *Journal For The Advancement Of Science & Arts*, 3 (2).

Sumiyarsih, Wiwik, Endah Mujiasih, dan Jati Ariati. 2012. “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang”. *Jurnal Psikologi Undip*, 11 (1).

Triyanto, Agus dan Elisabeth Cintya Santosa. 2009. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen*, 7 (4).

Trihandini, R.A. Fabiola Meirnayati. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.

Ticoalu, Linda Kartini. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, 1 (4), h: 782-790.

- Tolentino, R. C. 2013. Organizational Commitment And Job Performance of The Academic and Administrative Personel. *International Journal of Information Technology and Business Management*, 15 (1), pp: 51-60.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuni, Sri, H. Adam Idris, dan Muhammad Noor. 2013. Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Dan Peternakan Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Administrative Reform*, 1 (2), h: 444-457.
- Yadav, Nidhi. 2011. Emotional intelligence and its effects on job performance: A comparative study on life insurance sales professionals. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1 (8), pp: 248-260.
- Yahya, Khulida Kirana., Mansor, Fairuzah Zaharos, and Warokka, Ari. 2012. An Empirical Study on the Influence of Perceived Organizational Support on Academic Expatriates' Organizational Commitment. *Journal of Organizational Management Studies*, h: 1-14