

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,
KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT TOYOTA MOTOR MANUFACTURING
SUNTER II HEAD OFFICE**

**THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE,
AFFECTIVE COMMITMENT, AND ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR ON THE EMPLOYEE
PERFORMANCE AT PT TOYOTA MOTOR
MANUFACTURING SUNTER II HEAD OFFICE**

Oleh :

Viola Merymas

2017410167

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Viola Merymas

NIM : 2017410167

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pt Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana tanggal

Jakarta, Februari 2021

Mengetahui,

Menyetujui,

Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Ketua Jurusan Manajemen

Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Dosen Pembimbing

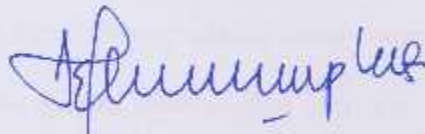
**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,
KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT TOYOTA MOTOR MANUFACTURING
SUNTER II HEAD OFFICE**

**THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE,
AFFECTIVE COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR ON THE EMPLOYEE
PERFORMANCE AT PT TOYOTA MOTOR
MANUFACTURING SUNTER II HEAD OFFICE**

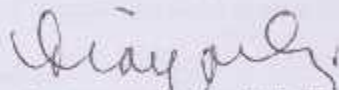
Oleh :
Viola Merymas
2017410167

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas
Darma Persada, telah disetujui tim penguji pada tanggal
Jakarta, 19 Februari 2021



Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Dosen Pembimbing



Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Penguji I



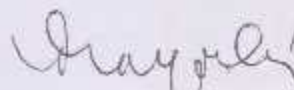
Sukari, SE., MM
Penguji II



Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM
Penguji III



Ma'man Nuryana Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi



Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Viola Merymas

NIM : 2017410167

Jurusan / Peminatan : Manajemen / SDM

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office** yang dibimbing oleh Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebcnar- benarnya.

Jakarta, Februari 2021

Yang Membuat Pernyataan,


Viola Merymas

ABSTRAK

Nama : Viola Merymas, NIM: 2017410167, Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office, Bidang Ilmu: Manajemen Sumber Daya Manusia, dibawah bimbingan, Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 162 responden pegawai PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan slovin. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (sederhana dan berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji T. Hasil penelitian menunjukkan terdapat Pengaruh kecerdasan emosional, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 93,2% dan sisanya 6,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Name ; Viola Merymas, NIM: 201741067, Title: The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior in PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office, Field of Sciences: Human Resource Management, under guidance Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM.

The purpose of this study was to analyze the Work Emotional Intelligence, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior in PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office, Data collection was carried out by distributing questionnaires to 162 respondents of the PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office. Sampling was carried out using Slovin. The analytical tool used is linear regression, simple & multiple linear regression, the classic assumption test (normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heterokedasticity test) is carried out in accordance with the analysis that must be performed in linear regression analysis (simple and multiple). Testing hypotheses simultaneously using the F test, partially using the T test. The results showed the existence of Work Emotional Intelligence, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior Employees that is 93,2% and the remaining 6,8% by other factors that are not necessary.

Keywords: Work Emotional Intelligence, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behaviour

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena saya dapat menyelesaikan proposal skripsi tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini, Adapun tujuan dan maksud penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behaviour Pada PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office”**. Penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain :

1. Ibu Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini .
2. Bapak Bahaudin Amalia, selaku Supervisor beserta seluruh karyawan baik itu pihak management maupun non management yang telah membantu penulis selama penelitian.
3. Bapak Mu'man Nuryana Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

5. Orang tua saya tercinta yang telah membantu dukungan baik moril dan materi sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulisan harapkan.

Jakarta, Februari 2021

Viola Merymas



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	10
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Peran Sumber Daya Manusia	14
2.2 Kecerdasan Emosional.....	15
2.2.1 Pengertian kecerdasan emosional	15
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	16
2.2.3 Dimensi Kecerdasan Emosional	17
2.3 Komitmen organisasi	19
2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi	19

2.3.2	Dimensi Komitmen Organisasi.....	21
2.3.3	Membangun Komitmen Organisasi	22
2.4	<i>Organizational Citizhenship Behavior (OCB)</i>	23
2.4.1	Pengertian <i>Organizational Citizhenship Behaviour</i> (OCB).....	23
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behaviour</i>	24
2.4.3	Dimensi <i>Organizational Citizhenship Behaviour (OCB)</i> ..	25
2.5	Kinerja karyawan.....	27
2.5.1	Pengertian kinerja karyawan.....	27
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	28
2.5.3	Indikator Kinerja Karyawan.....	29
2.6	Landasan Empiris	30
2.7.	Kerangka Pemikiran.....	35
2.8	Hipotesis Penelitian	37
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Metodologi Penelitian yang Digunakan	39
3.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	40
3.3	Operasional Variabel	40
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	45
3.4.1	Sumber Data.....	45
3.4.2	Populasi dan Sampel	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1	Kuesioner	49
3.5.2	Penelitian Kepustakaan	50
3.5.3	Wawancara.....	51
3.6	Rancangan Analisis Dan Hipotesis Penelitian.....	51
3.6.1	Rancangan Analisis.....	51
3.6.2	Uji Hipotesis	54
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.1	Uji Normalitas.....	56

3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	56
3.7.3 Uji Autokorelasi.....	57
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Sejarah perusahaan PT Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office.....	59
4.1.2 Visi dan Misi PT. Toyota Motor Manufacturing Sunter II Head Office.....	60
4.1.3 Struktur Organisasi PT Toyota Motor Motor Manufacturing Sunter II Head Office.....	61
4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Profil Responden.....	62
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel yang diteliti.....	64
4.2.3 Uji Keabsahan Data.....	78
4.2.4 Analisis Data.....	82
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	90
4.2.6 Uji Asumsi Klasik.....	94
4.3 Pembahasan.....	100
4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	102
4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	102
4.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	103
4.3.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert.....	46
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	47
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan Jenis kelamin.....	58
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai karyawan merasakan baik dalam pekerjaannya.....	61
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai Situasi yang Dialami oleh Karyawan	62
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai Karyawan Sedih dan Gembira	62
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai Karyawan Mampu Mengontrol Emosi	63
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Karyawan Menjalin Hubungan dengan Baik	64
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai Karyawan Bangga menjadi Bagian dari Organisasi	64
Tabel 4.10 Tanggapan responden Mengenai Karyawan Bahagia Menghabiskan Karirnya	65
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Perusahaan Memberikan Loyalitas	66
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Karyawan memberikan Kontribusi bagi Perusahaan	66

Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Perusahaan memberikan peluang bagi karyawan.....	67
Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai Membantu Sesama Rekan Kerja.....	68
Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai Melatih Karyawan.....	68
Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Karyawan melakukan pekerjaan sesuai kemampuan.....	69
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai Karyawan Mengerjakan dengan Efektif.....	70
Tabel 4.18 Tanggapan Responden mengenai Karyawan Menghadapi Permasalahan Saat Bekerja.....	70
Tabel 4.19 Tanggapan Responden mengenai Karyawan Menyelesaikan Sesuai Target.....	71
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Perusahaan Memberikan Bonus pada Karyawannya.....	72
Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai Karyawan Mengutamakan Perusahaan Dibandingkan Kepentingan Pribadi.....	72
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai Karyawan Mengerjakan Pekerjaannya dengan Tanggung jawab dan Teliti.....	73
Tabel 4.23 Tabel Validitas.....	74
Tabel 4.24 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Kecerdasan Emosional.....	76
Tabel 4.25 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Komitmen Organisasi.....	76
Tabel 4.26 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Organizational Citizenship Behaviour.....	77
Tabel 4.27 Uji Realibilitas Dari Indikator Variabel Kinerja Karyawan.....	77

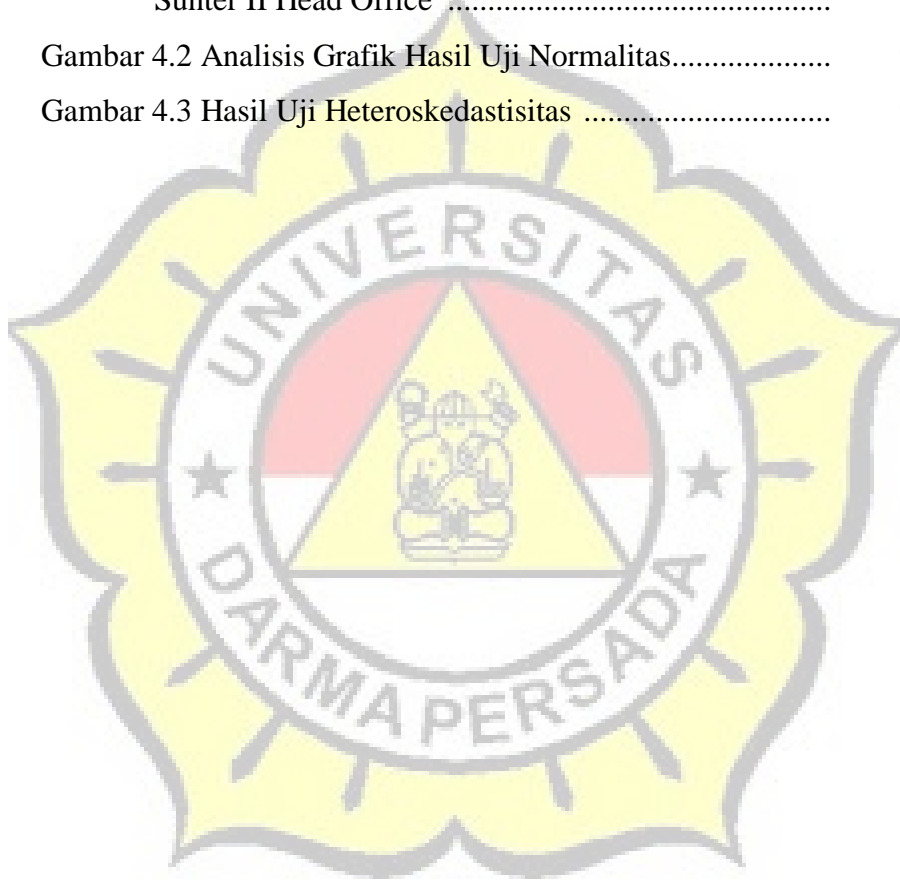
Tabel 4.28 Analisis Regresi Linier	78
Tabel 4.29 Parameter Kuantitatif Variabel Kecerdasan	
Emosional terhadap Kinerja Karyawan	79
Tabel 4.30 Parameter Kuantitatif Variabel Komitmen	
Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	80
Tabel 4.31 Parameter Kuantitatif Variabel	
<i>Organizational Citizensip Behaviour</i> Terhadap	
Kinerja Karyawan	81
Tabel 4.32 Parameter Kuantitatif Korelasi Kecerdasan	
Emosional, Komitmen Organisasi,	
<i>Organizational Citizensip Behaviour</i>	
terhadap Kinerja Karyawan	82
Tabel 4.33 Parameter Kuantitatif Korelasi Kecerdasan	
Emosional terhadap Kinerja karyawan	83
Tabel 4.34 Parameter Kuantitatif Korelasi Komitmen	
Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	83
Tabel 4.35 Parameter Kuantitatif Korelasi	
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	
terhadap Kinerja Karyawan	84
Tabel 4.36 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh	
Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi	
dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> terhadap	
Kinerja Karyawan	85
Tabel 4.37 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh	
Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	
Karyawan	86
Tabel 4.38 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh	
Komitmen Organisasi terhadap Kinerja	
Karyawan	87
Tabel 4.39 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh	
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> terhadap	

Kinerja Karyawan	88
Tabel 4.40 Uji Normalitas	90
Tabel 4.41 Uji Multikolinieritas	91
Tabel 4.42 Uji Outokorelasi	93
Tabel 4.42 Uji Heteroskedastisitas	94
Tabel 4.43 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	95



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tanggapan Responden.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT Toyota Manufacturing Sunter II Head Office	57
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas.....	90
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	62
Lampiran 2 Pra Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 3 Tabulasi Data Pra-Kuesioner.....	67

