

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PERAWAT RSUD KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:
Nur Ghazani Mayang Azura
15808141060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PERAWAT RSUD KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk diujikan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Menyetujui,
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Arum Darmawati".

Arum Darmawati, SE., MM.
NIP. 19800405 200501 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

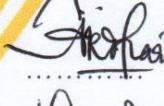
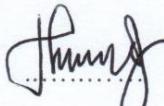
Judul Skripsi:

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PERAWAT RSUD KOTA YOGYAKARTA

Oleh:

Nur Ghazani Mayang Azura
NIM. 15808141060

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 30 Juli 2019 dan telah dinyatakan lulus.

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Farlianto, SE., MBA.	Ketua Penguji		22/8 2019
Arum Darmawati, SE., MM.	Sekretaris Penguji		22/8 2019
M. Lies Endarwati, SE., M.Si.	Penguji Utama		22/8 2019

Yogyakarta, 23 Agustus 2019



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

SURAT PERNYATAAN

Nama : Nur Ghazani Mayang Azura
NIM : 15808141060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Penelitian : “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat RSUD Kota Yogyakarta”

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai prasyarat penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 23 Juli 2019

Yang menyatakan,



Nur Ghazani Mayang Azura
NIM. 15808141060

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan
hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al- Insyirah: 6-8)

All our dreams can come true if we have the courage to pursue them.

(Walt Disney)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur,
saya persembahkan skripsi ini
untuk Bapak dan Mamah atas segenap ketulusan cinta & kasih sayangnya selama ini
Do'a, perjuangan dan pengorbanan untuk saya
serta keluarga besar dan teman-temanku tercinta
kalianlah alasanku untuk selalu melakukan yang terbaik.

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
PERAWAT RSUD KOTA YOGYAKARTA**

Oleh:
Nur Ghazani Mayang Azura
NIM. 15808141060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta, (2) pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta, (3) pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat RSUD Kota Yogyakarta sebanyak 264 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *Accidental Sampling*. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis* dan uji reliabilitas. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat RSUD Kota Yogyakarta yang berjumlah 160 orang, sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa: (1) Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat dengan $\beta=0,724$ dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (ΔR^2) sebesar 0,508. (2) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat dengan $\beta=0,683$ dan $p=0,000$. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ΔR^2) sebesar 0,458. (3) Kecerdasan emosional dengan $\beta=0,492$ dan $p=0,000$ dan kepuasan kerja dengan $\beta=0,404$ dan $p=0,001$ bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat, dengan kontribusi pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 0,615.

Kata kunci: kecerdasan emosional, kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB).

**THE EFFECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION
ON NURSE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) OF
YOGYAKARTA REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

**By:
Nur Ghazani Mayang Azura
NIM. 15808141060**

ABSTRACT

This study was aimed to determine: (1) the effects of emotional intelligence on nurse organizational citizenship behavior (OCB) of Yogyakarta Regional Public Hospital, (2) the effects of job satisfaction on nurse organizational citizenship behavior (OCB) of Yogyakarta Regional Public Hospital, and (3) the effects of emotional intelligence and job satisfaction on nurse organizational citizenship behavior (OCB) of Yogyakarta Regional Public Hospital.

This is a causal associative research with quantitative approach. The population of this research were 264 nurses of Yogyakarta Regional Public Hospital. The sampling technique uses Accidental Sampling. The sample of this study were nurse of Yogyakarta Regional Public Hospital totaling 160 nurses. The data were collected through the valid and reliable questionnaire. Multiple regression was used to analyze the data.

The result of the research in the 5% significance level found that: (1) Emotional intelligence positively affects the nurse organizational citizenship behavior with $\beta=0,724$ and $p=0,000$. Contribution of emotional intelligence to explain OCB of nurse (ΔR^2) amounted to 0,508. (2) Job satisfaction positively affects the nurse organizational citizenship behavior with $\beta=0,683$ and $p=0,000$. Contribution of job satisfaction to explain OCB of nurse (ΔR^2) amounted to 0,458. (3) Emotional intelligence with $\beta=0,492$ and $p=0,000$ and job satisfaction with $\beta=0,404$ and $p=0,001$ positively affects nurse organizational citizenship behavior. The contribution of emotional intelligence and job satisfaction to explain OCB of nurses (ΔR^2) amounted to 0,615.

Keywords: Emotional intelligence, job satisfaction, organizational citizenship behavior (OCB).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat RSUD Kota Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memeroleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan dan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D., Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Arum Darmawati, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. M.Lies Endarwati, SE., M.Si., dan Farlianto, SE., MBA., selaku penguji utama dan

ketua penguji yang telah memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.

6. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Kedua orang tua, kakak, adik, dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan moril dan materiil kepada penulis selama menjalankan kuliah hingga menyelesaikan skripsi.
8. Teman-teman Manajemen 2015, Manajemen U14, Pengurus KSEI CIES Universitas Negeri Yogyakarta dan sahabat-sahabat Triple I, Rumujung, Upay-Upay, Mas Sigit, terimakasih atas kasih sayang, kebersamaan, dukungan dan bantuan kalian.
9. Semua pihak yang telah bersedia berpartisipasi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penelitian dari awal hingga terselesaiannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Agustus 2019

Penulis,

Nur Ghazani Mayang Azura

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2. Kecerdasan Emosional	18

3. Kepuasan Kerja	24
B. Penelitian yang Relevan.....	29
C. Kerangka Pikir	30
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB	30
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB	32
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap OCB	34
D. Paradigma Penelitian.....	36
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	38
1. Variabel Dependen (Y)	38
2. Variabel Independen (X).....	39
D. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Instrumen Penelitian.....	44
G. Uji Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Prasyarat Analisis.....	52
3. Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56

1. Visi dan Misi	58
2. Tujuan	59
B. Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif	60
2. Uji Prasyarat Analisis.....	68
3. Pengujian Hipotesis.....	71
C. Pembahasan.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	85
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pra-Survei Indikasi Rendahnya OCB pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta.....	6
Tabel 2. Data Pra-Survei Faktor-faktor yang Diindikasi Mempengaruhi Perilaku OCB pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta.....	7
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4. KMO and <i>Bartlett's Test</i>	47
Tabel 5. Hasil Uji <i>Factor Loading</i>	47
Tabel 6. Mean, <i>Standart Deviation</i> , AVE, <i>Cronbach's value</i> and <i>correlation</i>	49
Tabel 7. Hasil Uji Relibilitas	51
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	64
Tabel 12. Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional	65
Tabel 13. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 14. Kategorisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	68
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 16. Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 18. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	72
Tabel 19. Ringkasan Hasil Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	36
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	94
Lampiran 2. Data Penelitian, Validitas, dan Reliabilitas	98
Lampiran 3. Data Karakteristik Responden	104
Lampiran 4. Data Hasil Uji Validitas Instrumen	109
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	110
Lampiran 6. Hasil Uji Karakteristik Responden	111
Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif	112
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	114
Lampiran 9. Hasil Uji Linearitas	115
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinearitas	115
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh organisasi adalah bagaimana organisasi tersebut mampu berkompetisi, tidak hanya menghadapi pesaing lokal namun juga harus siap berhadapan dengan pesaing-pesaing dari luar negeri. Dalam menghadapi kondisi tersebut, organisasi dituntut untuk mampu berinovasi serta memiliki langkah-langkah strategis yang akan ditempuh demi kemajuan serta keberhasilan organisasi. Salah satu strategi yang juga dilakukan organisasi untuk memperoleh keunggulan bersaing dalam pasar yang sangat kompetitif ini adalah dengan mengelola serta mengoptimalkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Pengelolaan sumber daya manusia saat ini merupakan suatu keharusan apabila suatu organisasi ingin berkembang.

Pada organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, sumber daya manusia berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan

karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Bitner dan Zeithaml, 1996).

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa yang mengedepankan kualitas pelayanan kesehatan yang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik dalam hal profesionalisme, kecepatan, ketepatan, serta kepuasan bagi konsumen. Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan publik yang salah satunya bertumpu pada tenaga keperawatan serta memiliki tingkat interaksi langsung yang tinggi dengan pelanggannya, sehingga pelayanan keperawatan memberikan kontribusi yang tinggi dalam menentukan keberhasilan dan kualitas pelayanan rumah sakit. Perawat yang berperan sebagai ujung tombak rumah sakit dituntut untuk harus mampu memberikan pertolongan pertama dan tanggap terhadap setiap keadaan yang dihadapi oleh pasien tanpa mengeluhkan bagaimana pun kondisi serta situasi pekerjaan. Adanya tuntutan tersebut, menjadikan perawat sebagai salah satu elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku-perilaku dari dimensi *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku individu yang bebas, secara langsung maupun secara eksplisit tidak diakui kedalam suatu sistem penghargaan yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi dari organisasi (Organ dalam Andriani, dkk, 2012). Perilaku ini muncul atas dasar kebijaksanaan seorang karyawan yang dilakukan secara sukarela dan tidak ada paksaan serta melampaui tuntutan

formal dari pekerjaannya atau deskripsi pekerjaan yang formal (Andriani, dkk, 2012). OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung (Organ dalam Ahdiyana, 2010). Hal ini berarti bahwa seseorang yang memiliki OCB yang tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan dengan sukarela.

Organizational Citizenship Behavior memiliki peranan yang sangat penting bagi rumah sakit. Mengingat bahwa kualitas pelayanan kesehatan dari perawat akan menentukan baik buruknya rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan pasien sebagai konsumen utama rumah sakit membutuhkan perawatan khusus dan perilaku positif dari perawat dalam memperkuat semangat dan kemajuan kesehatan mereka (Goudarzvandchegini et al. dalam Prabowo, 2014). Sehingga, pasien akan merasakan dampak positif dari adanya perilaku OCB pada perawat dan hal tersebut akan menciptakan kepuasan bagi pasien. Selain itu, OCB juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit yang kemudian akhirnya bermuara pada pencapaian kinerja yang diharapkan rumah sakit (Kolade et al. dalam Prabowo, 2014). Adanya perilaku OCB yang tinggi pada perawat, diharapkan dapat berdampak positif bagi pelayanan kesehatan rumah sakit seperti perawat yang lebih cakap, lebih responsif dan sigap dalam segala situasi, ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam menjalankan tugas, dan merasa

mempunyai tanggung jawab atas keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan maksimal.

RSUD Kota Yogyakarta merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Perlu adanya pelayanan terbaik yang diberikan oleh rumah sakit yang salah satunya muncul melalui perilaku OCB dari perawat.

Organ dalam Titisari (2014) menyatakan bahwa indikator OCB terdiri dari *altruism*, *consciousness*, *civic virtue*, *courtesy*, dan *sportsmanship*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 20 perawat pada bulan April – Mei 2019 dan diperkuat dengan hasil observasi pada beberapa perawat rawat inap dan rawat jalan, diketahui bahwa tingkat perilaku OCB pada perawat RSUD Kota Yogyakarta masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari rendahnya sikap *altruism* perawat yaitu perilaku dalam membantu meringankan pekerjaan rekan kerja tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasional (Organ dalam Titisari, 2014). Kerja sama yang terjadi antar perawat RSUD Kota Yogyakarta untuk saling membantu dalam pekerjaan masih terhitung rendah.

Sikap *sportsmanship* pada perawat RSUD Kota Yogyakarta diindikasi masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari adanya perawat yang mengeluhkan tentang pasien dan beban kerja yang berat.

Perilaku perawat yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi standar

minimum yang diharapkan rumah sakit atau *consciousness* diindikasi masih tergolong rendah. Berdasarkan data presensi kehadiran perawat pada bulan November 2018 - April 2019 dan diperkuat dengan hasil observasi oleh peneliti diketahui bahwa terdapat beberapa perawat yang datang terlambat. Saat menjelang pergantian shift, terdapat cukup banyak perawat yang mengakhiri shift jaga sesuai dengan jadwal meskipun perawat dengan shift jaga selanjutnya belum tiba. Bahkan terdapat perawat yang pulang lebih awal sebelum jadwal pergantian shift.

Hasil dari pra-survei yang dilakukan pada 20 perawat RSUD Kota Yogyakarta yang diminta untuk memilih 1 atau lebih mengenai hal apa saja yang menjadi indikasi rendahnya perilaku OCB pada perawat, menunjukkan bahwa perilaku OCB perawat RSUD Kota Yogyakarta masih rendah. Berikut adalah Tabel 1 yang menggambarkan hal-hal yang mengindikasikan rendahnya perilaku OCB pada perawat menurut Walz dan Niehoff (2000) sebagai berikut:

Tabel 1. Data Pra-Survei Indikasi Rendahnya OCB pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta

No.	Hal-hal yang Mengindikasikan Rendahnya OCB	Jumlah jawaban sering	Persentase
1.	Jarang tiba lebih awal di tempat kerja atau seringkali terlambat dalam bekerja	14	25%
2.	Tidak melaksanakan tugas/pekerjaan lebih baik atau hanya sesuai standar yang ada	4	7%
3.	Jarang membantu rekan kerja dalam hal pekerjaan/tugas	11	20%
4.	Kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerja yang memicu pada perselisihan	7	13%
5.	Kurang toleransi dan sering mengeluh dalam pekerjaan/tugas	7	13%
6.	Seringkali membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi	3	5%
7.	Tidak berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi	6	11%
8.	Jarang mengikuti perkembangan dan perubahan yang ada dalam organisasi	4	7%
Total		56	100%

Sumber: Pra-survei dan wawancara pada 20 orang perawat RSUD Kota Yogyakarta tahun 2019

Menurut pendapat para ahli dan hasil penelitian, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi OCB, diantaranya adalah kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008; Feather & Rauter, 2004); kecerdasan emosional (Sahafi et al., 2011; Jung & Hye, 2012; Masruroh & Himam, 2014); usia (Jahangir, Akbar & Haq, 2004); jenis kelamin (Lovell et al., 1994); persepsi dan dukungan organisasional (Shore & Wayne, 1993); budaya dan iklim organisasi (Organ & Ryan, 1995); dan masa kerja (Jahangir, Akbar & Haq, 2004). Peneliti melakukan pra-survei kepada 20 perawat RSUD Kota Yogyakarta dengan

memberikan pertanyaan mengenai indikasi faktor yang memengaruhi kinerja mereka, dan perawat memilih dua faktor yang diindikasi paling dominan mempengaruhi kinerja dari beberapa pilihan yang ditawarkan. Berdasarkan hasil pengambilan data tersebut maka diperoleh beberapa indikasi faktor yang memengaruhi OCB perawat yaitu:

Tabel 2. Data Pra-Survei Faktor-faktor yang Diindikasi Mempengaruhi Perilaku OCB pada Perawat RSUD Kota Yogyakarta

No.	Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) perawat	Jumlah Jawaban	Persentase
1.	Kepuasan kerja	10	25%
2.	Masa kerja	6	15%
3.	Kecerdasan emosional	11	28%
4.	Budaya dan iklim organisasi	5	13%
5.	Usia	4	10%
6.	Persepsi dukungan organisasional	2	5%
7.	Jenis kelamin	2	5%
Total		40	100%

Sumber: Pra-survei dan wawancara pada 20 orang perawat RSUD Kota Yogyakarta tahun 2019

Dari data Tabel 2 di atas diketahui bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja merupakan dua faktor tertinggi yang diindikasikan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Kota Yogyakarta. Faktor pertama yang diindikasi menyebabkan rendahnya perilaku OCB yang dikaji dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Jung dan Hye (2012) berpendapat bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan perilaku OCB, karena karyawan yang memahami, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang

positif serta meningkatkan perilaku OCB pada karyawan.

Indikasi rendahnya kecerdasan emosional pada perawat terlihat dari kurangnya kemampuan perawat dalam mengelola emosi (*self regulation*) dengan baik. Misalnya seperti perawat yang kurang ramah ketika menanggapi keluhan pasien maupun keluarga pasien. Perawat memiliki beban kerja yang tinggi dituntut untuk harus mampu bekerja secara maksimal, memberikan pelayanan terbaik dan harus cerdas dalam mengelola emosi diri demi kemajuan rumah sakit.

Selain itu, kemampuan perawat dalam menunjukkan kepedulian sosial (*social awareness*) atau empati cenderung tergolong rendah. Hal ini diindikasikan dari beberapa perawat yang kurang memiliki empati terhadap keluhan penyakit yang dirasakan oleh pasien dan kurang sigap ketika ada pasien maupun pengunjung rumah sakit yang bertanya. Terdapat beberapa perawat yang mengobrol dengan rekan kerjanya dengan nada yang cukup keras yang membuat suasana menjadi sedikit berisik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan secara acak kepada 20 perawat RSUD Kota Yogyakarta, didapati pengakuan bahwa mereka kurang termotivasi untuk melakukan hal yang lebih dalam pekerjaan mereka (*self motivation*). Kurangnya motivasi diri tersebut salah satunya dipengaruhi oleh *mood* yang dirasakan saat bekerja.

Faktor lain yang diindikasi menyebabkan rendahnya perilaku OCB pada perawat adalah kepuasan kerja. Indikasi adanya ketidakpuasan perawat RSUD

Kota Yogyakarta yaitu pada sistem gaji. Perawat BLUD mengaku bahwa mereka masih membandingkan gaji mereka dengan gaji perawat BLUD di rumah sakit lain.

Selain itu, indikasi lain mengenai ketidakpuasan perawat yaitu pada rekan kerja. Rekan kerja dirasa kurang mendukung satu sama lain dalam hal pekerjaan dan kerjasama yang terjalin antar perawat kurang berjalan dengan baik.

Dengan adanya indikasi bahwa tingkat kecerdasan emosional yang masih tergolong rendah dan adanya ketidakpuasan kerja pada perawat menunjukkan bahwa perawat RSUD Kota Yogyakarta belum menampilkan perilaku OCB dengan baik. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat RSUD Kota Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan psebelumnya, maka identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kerja sama antar perawat untuk saling membantu pekerjaan masih rendah.
2. Perawat yang sering mengeluh terhadap pekerjaan.

3. Perawat datang terlambat dan pulang lebih awal sebelum jadwal pergantian shift.
4. Masih rendahnya tingkat kecerdasan emosional perawat terlihat dari kurangnya kemampuan perawat dalam mengelola emosi secara baik, kurangnya kemampuan perawat dalam menunjukkan kedulian sosial atau empati, serta kurangnya motivasi diri pada perawat dalam bekerja.
5. Ketidakpuasan kerja pada perawat yang ditandai dengan keluhan terhadap gaji dan rekan kerja yang kurang mendukung satu sama lain dalam hal pekerjaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, indentifikasi masalah, dan luasnya ruang lingkup penelitian, maka pada penelitian ini perlu diberikan batasan masalah agar pembahasan dalam penelitian ini dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.
3. Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.

Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai beberapa manfaat baik bagi penulis maupun pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang dapat diambil adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini mampu memberikan pengetahuan seberapa jauh pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.
2. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan organisasi sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat berguna sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. *Organizational Citizenship Behavior*

a. Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Organ (1988) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman. Lebih lanjut Organ (1988) menyatakan bahwa perilaku OCB dalam sebuah organisasi sebagai perilaku yang suka membantu atau mengutamakan orang lain, disiplin atau patuh, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan terhadap orang lain dan sportif. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi.

Sementara Diefendorff et al. (2002) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang tidak hanya melakukan tugas yang ditentukan tetapi

perilaku mereka melebihi dari kewajiban formal. OCB muncul dari dalam individu berupa keinginan untuk memberikan kontribusi bagi organisasi. Hal ini disebabkan pada dasarnya karyawan memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Keinginan tersebut mendorong individu untuk berperilaku secara spontan (Muhdar H.M, 2015).

b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Organ (1988) mengemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki lima indikator, yaitu:

1. *Altruisme*

Perilaku karyawan dalam membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada rekan kerja tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasional. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah membantu rekan kerja yang kesulitan dalam pekerjaan.

2. *Conscientiousness*

Berisi perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi standar minimum yang diharapkan perusahaan. Perilaku ini merupakan perilaku sukarela yang bukan termasuk kewajiban atau tugas karyawan. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mematuhi peraturan-peraturan di organisasi meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu

tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan organisasi.

3. *Civic virtue*

Terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi.

4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal dengan cara memberi konsultasi, informasi, dan menghargai rekan kerja. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. *Sportsmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengeluh. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja

sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB yang cukup kompleks menurut beberapa ahli diantaranya sebagai berikut:

a. Kepuasan kerja

Menurut Organ dalam Titisari (2014) karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan berbicara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka lebih dari apa yang ditugaskan, karyawan yang memiliki kepuasan kerja juga akan lebih patuh terhadap aturan-aturan organisasi, karena mereka ingin terus mendapatkan kepuasan kerja tersebut. Kepuasan kerja ditentukan oleh perbedaan antara apa yang diharapkan didalam pekerjaan dengan apa yang diterima.

b. Budaya dan Iklim Organisasi.

Terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB (Organ, 1995). Selain itu, budaya organisasi dan iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Apabila berada dalam iklim organisasi

yang positif, karyawan akan merasa ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang disyaratkan dalam uraian pekerjaan serta akan selalu mendukung tujuan organisasi apabila karyawan diperlakukan dengan adil oleh organisasinya.

c. Kecerdasan Emosional

Sahafi et al. (2011) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dapat memahami bagaimana emosi terjadi, dapat mengatur emosinya, mengurangi emosi tidak produktif yang menjadi penghalang dalam bekerjasama, serta mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencapai keberhasilan dalam kinerja mereka.

d. Persepsi terhadap Dukungan Organisasional

Shore dan Wayne (1993) menyatakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

e. Masa Kerja.

Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada OCB. Karyawan yang telah lama bekerja akan memiliki kedekatan

dan keterikatan yang kuat dengan organisasi tersebut. Semakin lama karyawan bekerja dalam sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki “investasi” di dalamnya.

f. Usia

Menurut Jahangir, dkk. (2004) usia para pekerja yang lebih muda dan pekerja yang lebih tua mungkin saja akan berbeda dalam orientasi mereka terhadap diri mereka sendiri, orang lain, dan terhadap pekerjaan. Perbedaan yang semacam ini mungkin berujung pada motif-motif untuk melakukan *organization citizenship behavior*.

g. Jenis Kelamin (*gender*)

Lovell et al. (1999) menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Morrison (1994) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria.

2. Kecerdasan Emosional

a. Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan menggunakan emosi, di mana seseorang secara sengaja mengelola emosi kemudian menggunakanya untuk membantu membimbing tingkah laku dan

berpikir dalam mengarahkan pencapaian hasil yang lebih tinggi (Weisinger, 1998). Sementara itu, Goleman (2006) menuturkan bahwa kecerdasan emosional berarti bahwa bagaimana seseorang dapat mengelola perasaan yang mereka miliki sedemikian rupa sehingga perasaan tersebut dapat terekspresikan secara tepat dan efektif, yang dapat memungkinkan seseorang untuk mampu bekerja sama dengan orang lain agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama-sama. Atau dengan kata lain kecerdasan merujuk pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

b. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman dalam Imelda (2013) kecerdasan emosional terdiri dari lima indikator, yaitu sebagai berikut:

a. Mengenali emosi diri (*Self awareness*)

Mengenali emosi diri adalah mengetahui apa yang dirasakan seseorang pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. Kemampuan mengenali emosi diri juga merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul. Hal

inilah yang menjadi dasar dari kecerdasan emosional. Seseorang yang mampu mengenali emosinya sendiri adalah bila ia memiliki kepekaan yang tajam atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara matang.

b. Mengelola emosi (*Self regulation*)

Mengelola emosi yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Kecakapan ini bergantung pula pada kesadaran diri. Mengelola emosi berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali jauh lebih cepat dari kemerosotan dalam kehidupan.

c. Motivasi diri (*Self motivation*)

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Terdapat persamaan antara motivasi dan emosi yaitu sama-sama

menggerakkan. Motivasi menggerakkan manusia untuk meraih sasaran sedangkan emosi menjadi bahan bakar untuk memotivasi, dan motivasi pada gilirannya menggerakkan persepsi dan membentuk tindakan-tindakan.

d. Mengenali emosi orang lain (*Social awareness*)

Mengenali emosi orang lain atau empati adalah kemampuan untuk merasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan masyarakat. Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa saja yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e. Membina hubungan sosial (*Social skill*)

Membina hubungan yaitu kemampuan mengendalikan dan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, cermat membaca situasi, lancar dalam berinteraksi, memahami dan bertindak bijaksana dalam hubungan antar manusia. Singkatnya keterampilan sosial merupakan seni mempengaruhi orang lain.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman dalam Imelda (2013):

1. Faktor Internal.

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

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. Faktor eksternal meliputi stimulus itu sendiri. Kejemuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi. Selain itu, lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosional. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan hal yang

sangat sulit dipisahkan dengan kecerdasan emosional (Goleman dalam Imelda, 2013).

d. Dampak Kecerdasan Emosional

Goleman (2006) menjelaskan beberapa pengaruh dari kecerdasan emosi, antara lain:

a. *Design company mission*

Perancangan misi ini diharapkan dapat menjelaskan tentang hal-hal baik yang akan memungkinkan kita untuk dapat merasakan bahwa apa yang kita lakukan bersama didalam sebuah organisasi adalah sesuatu hal yang berharga. Mengharapkan seorang karyawan bekerja dengan sepenuh hati demi perusahaan dan mengukur keberhasilan pekerjaan itu dengan cara-cara yang bermakna tidak hanya berdasarkan dengan angka dalam laporan rugi-laba perusahaan tetapi hal ini juga menjadi sumber dari pembangkit moral dan energi karyawan.

b. *Employee recruitment and retention*

Kecerdasan emosi seseorang dalam proses perekrutan merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam pertimbangan perusahaan untuk membuat keputusan yang tepat. Karena peran kecerdasan emosi adalah hal yang paling penting dibandingkan dengan IQ atau kecerdasan intelektual yang akan menentukan keberhasilan seseorang dalam pencapaian presasti didalam pekerjaanya.

c. *Development of talent*

Individu dapat mengembangkan keterampilan sosialnya dengan melakukan interaksi sosial di tempat kerja. Aktivitas interaksi sosial tersebut merupakan sebuah aktivitas pembelajaran dua arah, kedua belah pihak melakukan interaksi dan mengharapkan adanya *expert* dan *learner*, untuk menerima infomasi dan memberikan informasi atau pengetahuan. Interaksi sosial sangat membutuhkan kecerdasan emosi dalam setiap prosesnya.

d. *Teamwork*

Adanya interaksi dan kerjasama yang baik antar anggota kelompok atau karyawan secara aktif pada suatu teamwork diharapkan akan menciptakan sebuah pola pikir bagaimana sebaiknya para karyawan tersebut bertindak dan bersikap. Di samping itu kecerdasan emosi juga akan berdampak pada aspek-aspek lain dalam diri karyawan yang akan berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi.

3. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Sedangkan Locke dalam Luthans (2006:243) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan

emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Kepuasan kerja merupakan pencerminan sikap atau perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja setelah mengalami penyesuaian antara yang menjadi kebutuhan individu dengan faktor yang ada di tempat kerja (As'ad, 1995).

b. Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2008) yaitu:

1) Pembayaran Gaji atau Upah

Gaji merupakan sejumlah upah yang diterima oleh seseorang yang dianggap pantas dan sebanding dengan usaha yang dilakukan dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama dalam suatu organisasi.

2) Pekerjaan itu Sendiri

Sejauh mana pekerjaan mampu menyediakan seseorang kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu serta dalam hal dimana pekerjaan memberikan tantangan tugas yang menarik.

3) Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu mempunyai rekan kerja yang menyenangkan, ramah serta mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja.

4) Kesempatan Promosi

Dalam hal sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang berbeda dalam suatu organisasi. Pegawai pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan keahlian dan tanggungjawab pada saat dipromosikan. Keinginan untuk promosi yang diharapkan pegawai mencakup keinginan untuk pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, dan keinginan untuk rasa keadilan.

5) Supervisi

Mencakup dalam hal kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku terhadap bawahannya. Apabila supervisi memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan dan mau memahami kepentingan bawahan, mampu memberikan kontribusi positif bagi kepuasan pegawai, bersikap adil dan terbuka dengan bawahan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pegawai.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2005:120):

1. Faktor pegawai, meliputi kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

d. Dampak Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2012) beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja, antara lain:

1) Dampak terhadap Kinerja

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa senang terhadap pekerjaan dan mendorong mereka untuk meningkatkan kinerja serta akan menjadikan karyawan lebih produktif.

2) Dampak terhadap kepuasan konsumen

Kepuasan kerja karyawan dapat membuat kepuasan pelanggan

meningkat. Karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat tergantung pada bagaimana karyawan berurusan dengan konsumen. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsif dalam menghargai konsumen.

3) Dampak terhadap kepuasan hidup

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif cukup kuat dengan kepuasan hidup seseorang secara keseluruhan. Tampaknya bagaimana seseorang merasa dan/ atau berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang cenderung untuk memengaruhi bagaimana kita merasa dan/ atau berpikir lebih luas.

4) Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya mengeluh, tidak disiplin, sering membolos, atau menghindari sebagian tanggungjawab kerja mereka.

5) Dampak terhadap *turnover*

Dampak dari tingginya ketidakpuasan karyawan pada perusahaan bisa dengan cara keluar atau meninggalkan perusahaan tersebut. Keluar dari perusahaan besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

B. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Ibrahim pada tahun 2013 dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kesimpulan dari studi ini mengindikasikan bahwa OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi. Kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan OCB. Pengaruh positif tersebut memberikan makna semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan maka OCB karyawan akan ikut tinggi. Sebaliknya bila kecerdasan emosi karyawan rendah maka OCB karyawan akan ikut rendah.
2. Penelitian oleh Fitrianasari, dkk pada tahun 2013 dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat Rumah Sakit Darmayu Ponorogo. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja dan OCB sebesar 0,599. Pada hasil distribusi frekuensi dijelaskan bahwa rasa puas sebagai perawat adalah cukup tinggi pada kelima aspek kecuali aspek perasaan

senang terhadap pembayaran. Pada aspek ini, proporsi perawat yang merasa senang dengan pembayaran yang diterima adalah lebih kecil bahkan persentase yang merasa sangat senang hanya berkisar 10%. Perasaan puas bekerja sebagai perawat lebih banyak karena rasa senang terhadap pekerjaan itu sendiri, kondisi lingkungan kerja dan rekan kerja serta kesempatan memperoleh promosi.

3. Penelitian oleh Masruroh dan Himam pada tahun 2014 dengan judul Peranan Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat menunjukkan bahwa kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan kepemimpinan transformasional secara bersama-sama berperan positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat sebesar 24,4 %. Secara terpisah, kecerdasan emosi kerja merupakan faktor yang paling berperan terhadap OCB perawat dengan kontribusi yang diberikan sebesar 19,2 %, sedangkan kepuasan kerja dengan kontribusi sebesar 2,2 %.

C. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB

Kecerdasan emosional berarti bahwa bagaimana seseorang dapat mengelola perasaan yang mereka miliki sedemikian rupa sehingga perasaan tersebut dapat terekspresikan secara tepat dan efektif, yang dapat

memungkinkan seseorang untuk mampu bekerja sama dengan orang lain agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara bersama-sama (Goleman, 2006).

Orang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan mampu memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain. Orang tersebut dapat memanfaatkan pemahaman ini untuk meningkatkan perilaku dan sikapnya dalam menuju arah yang lebih positif, sehingga mampu mengendalikan emosi, lebih termotivasi, merasa puas dan mampu mengatasi masalah dengan lingkungan kerja serta kehidupannya (Wong et al., 2005). Perawat membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi untuk berinteraksi dengan pasien dan keluarganya serta membina hubungan kerja yang baik dengan rekan kerjanya. Adanya kecerdasan emosional yang tinggi mengakibatkan perawat dapat saling membantu dalam pekerjaan, pandai memotivasi diri menjadikan perawat tidak mudah mengeluh tentang pekerjaan, dan dapat bersikap ramah sehingga hubungan kerja akan menjadi lebih baik. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada perawat yang secara sukarela melakukan hal-hal ekstra di luar tugasnya yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas dan kinerja rumah sakit.

Kecerdasan emosi yang tinggi dapat mencerminkan perilaku OCB yang tinggi pula, seperti memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian sosial (*social awareness*). Hal ini dapat dilihat dari perilaku kerja perawat yang saling mendukung dan membantu rekan kerja yang

memiliki masalah dalam pekerjaan dan sebagian besar dari mereka bersedia untuk melakukan hal tersebut dengan sepenuh hati (*altruism*). Kemampuan perawat untuk mengendalikan emosi dalam dirinya (*self regulation*) dapat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari perselisihan (*courtesy*). Selain itu, kemampuan perawat dalam membina hubungan sosial (*social skill*) dapat meningkatkan toleransi untuk menghindari konflik interpersonal (*sportsmanship*). Perawat dengan motivasi diri (*self motivation*) yang tinggi selalu memiliki alasan-alasan yang dapat dijadikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja dan disiplin dalam bekerja (*conscientiousness*), serta memiliki tanggung jawab untuk terlibat dalam kegiatan rumah sakit (*civic virtue*).

Ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Himam (2014) dan Ibrahim (2013). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap OCB.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Dalam dunia kerja, kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pekerja dan merupakan aspek yang menggambarkan bagaimana perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Perawat yang merasakan kepuasan kerja akan cenderung menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan melakukan pekerjaan dengan optimal. Dengan

adanya kepuasan kerja akan mendorong munculnya perilaku OCB pada perawat dengan tingkat yang lebih tinggi. Karena apabila perawat menyukai dan merasa puas akan tempat kerja dan pekerjaannya, maka perawat akan cenderung rela melakukan sesuatu demi organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2008) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penentu utama dari perilaku OCB. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, serta melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal.

Perawat yang merasa puas terhadap pekerjaannya dan didukung oleh kepuasan terhadap gaji akan mendorong perawat untuk bekerja melebihi standar yang diharapkan serta memberikan kontribusi terbaik untuk rumah sakit (*conscientiouness*). Sikap toleransi pada keadaan rumah sakit didorong oleh adanya kepuasan terhadap sikap atasan atau supervisi (*sportsmanship*). Dengan adanya sikap atasan yang peduli dan berprilaku adil kepada perawat akan memberikan rasa kepercayaan kepada perawat serta mendorong sikap menghargai dan peduli terhadap keberlangsungan rumah sakit. Selain itu, rekan kerja yang mendukung dapat menciptakan hubungan yang baik sesama perawat, meminimalisir terjadinya konflik dengan cara menghargai dan memperhatikan satu sama lain (*courtesy*). Hal ini juga dapat menciptakan rasa empati perawat, sehingga mereka bersedia untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan (*altruism*).

Kesempatan dalam memperoleh jabatan yang lebih baik atau promosi akan mendorong perawat untuk lebih bertanggung jawab pada organisasi, rasa memiliki organisasi akan meningkat dan perawat akan berinisiatif untuk memberikan ide bagi kemajuan organisasi (*civic virtue*).

Hal ini sesuai dengan apa yang diteliti oleh Fitrianasari (2013). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap OCB

Kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kecerdasan intelektual (Goleman, 2000). Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan melakukan tindakan yang termasuk dalam perilaku OCB, seperti menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun bagi organisasi, serta tidak membuang waktu di tempat kerja (Robbins, 2008). Ditambah dengan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat akan meningkatkan partisipasi dalam perilaku OCB, misalnya melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja secara sukarela, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai RSUD Kota Yogyakarta.

Kecerdasan emosional yang tinggi dan adanya kepuasan kerja yang tinggi akan membuat perawat cenderung merasa bahwa rumah sakit merupakan tempat kerja yang nyaman dan mendukung bagi dirinya. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional akan merasa empati terhadap rekan kerja, memiliki motivasi diri yang tinggi, mampu menyelaraskan diri pada saat bekerja dengan atasan maupun rekan kerja yang memiliki berbagai macam tipe kepribadian, dan mampu membina hubungan sosial yang dapat meningkatkan toleransi untuk menghindari konflik interpersonal dan dengan adanya keinginan perawat untuk bertahan di rumah sakit, rekan kerja yang bersahabat, atasan yang mendukung, dan aspek-aspek pekerjaan yang dirasa adil seperti pemberian gaji dan promosi menimbulkan kepuasan kerja sehingga hal tersebut akan menimbulkan persepsi positif perawat terhadap pekerjaannya.

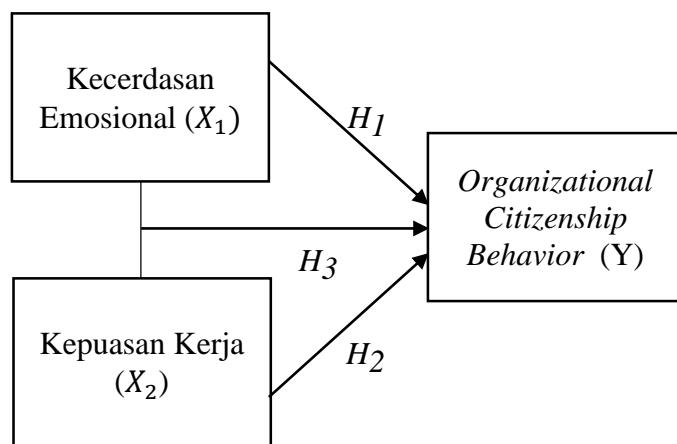
Semua hal itu diproses secara kognitif sehingga perawat tersebut merasa menjadi bagian dari rumah sakit dan pada akhirnya bersedia melakukan tugas diluar tanggung jawabnya dengan sukarela demi efektivitas dan kemajuan rumah sakit. Oleh karena itu, untuk memunculkan OCB pada perawat RSUD Kota Yogyakarta tentunya mereka harus mempunyai kecerdasan emosional dan adanya kepuasan kerja yang tinggi.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2014) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Seluruh indikator

OCB secara positif dan signifikan berhubungan dengan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja

D. Paradigma Penelitian

Berdasarkan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap OCB, maka paradigma penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori peneliti yang relevan dan kerangka berpikir, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kecerdasan Emosional (X_1) memiliki pengaruh yang positif terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

H_2 : Kepuasan Kerja (X_2) memiliki pengaruh yang positif terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)

H₃: Kecerdasan Emosional (X₁) dan Kepuasan Kerja (X₂) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk angka. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta yang beralamat di Jalan Wirosaban No.1 Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019 hingga selesai.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen (Y)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah *organizational citizenship behavior* (OCB).

a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Perawat RSUD Kota Yogyakarta*

OCB adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif dari perawat yang tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal di RSUD Kota Yogyakarta tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas fungsi rumah sakit. Untuk mengukur OCB digunakan lima (5) indikator yang dikemukakan oleh Organ (1988), yaitu mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), bertindak melebihi kewajibannya (*conscientiousness*), sikap sportif (*sportsmanship*), menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*courtesy*) dan ikut berperan aktif untuk kemajuan rumah sakit (*civic virtue*).

2. Variabel Independen (X)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.

a. *Kecerdasan Emosional (X₁) Perawat RSUD Kota Yogyakarta*

Kecerdasan emosional adalah kemampuan perawat untuk mengenali emosi diri dan orang lain, kemudian mengelola serta menggunakan emosi tersebut untuk memandu pemikiran dan perilaku di tempat kerja. Kecerdasan emosional tersebut diukur dari lima (5) indikator yang dikembangkan oleh Goleman dalam Imelda (2013), yaitu:

1) Mengenali emosi diri (*Self awareness*)

Mengenali emosi diri adalah mengetahui apa yang dirasakan seseorang pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri.

2) Mengelola emosi (*Self regulation*)

Mengelola emosi yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat.

3) Motivasi diri (*Self motivation*)

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri.

4) Mengenali emosi orang lain (*Social awareness*)

Mengenali emosi orang lain atau empati adalah kemampuan untuk merasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan masyarakat.

5) Membina hubungan sosial (*Social skill*)

Membina hubungan yaitu kemampuan mengendalikan dan menangani emosi dengan baik atau keterampilan sosial dalam mempengaruhi orang lain.

b. Kepuasan Kerja (X₂) RSUD Kota Yogyakarta

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi yang positif pada perawat RSUD Kota Yogyakarta yang berasal dari hasil evaluasi pekerjaan atau pengalaman perawat tersebut. Beberapa indikator kepuasan kerja menurut Robbins (2008), yaitu:

1) Pembayaran Gaji atau Upah

Gaji merupakan sejumlah upah yang diterima oleh seseorang yang dianggap pantas dan sebanding dengan usaha yang dilakukan dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama dalam suatu organisasi.

2) Pekerjaan itu Sendiri

Sejauh mana pekerjaan mampu menyediakan seseorang kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu serta dalam hal dimana pekerjaan memberikan tantangan tugas yang menarik.

3) Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial.

4) Kesempatan Promosi

Dalam hal sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang berbeda dalam suatu organisasi.

5) Supervisi

Mencakup dalam hal kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku terhadap bawahannya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017 : 80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta yang berjumlah 264 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Diperlukan metode yang tepat dalam pengambilan sampel agar dapat diperoleh sampel yang tepat serta representatif dan dapat menggambarkan populasi secara maksimal. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu perawat yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Hair et al. (2014) merekomendasikan bahwa ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi. Penentuan banyaknya ukuran sampel sesuai dengan banyaknya jumlah indikator pertanyaan yang digunakan pada kuesioner tersebut, dimana dengan mengasumsikan $n \times 5$ sampai dengan $n \times 10$ observasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan $n \times 5$ dan terdapat 32 item pertanyaan pada variabel dependen dan independen, maka jumlah sampel yang diambil adalah 32×5 yaitu 160 sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner. Sugiyono (2017:142) berpendapat bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dipilih karena merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengukur variabel penelitian. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini menyangkut variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan OCB, di mana responden hanya tinggal membubuhkan tanda *check list* () pada alternatif jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan objek. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan

skala Likert 1-5, dengan penjelasan sebagai berikut:

STS	: Sangat tidak setuju	skor 1
TS	: Tidak setuju	skor 2
N	: Netral	skor 3
S	: Setuju	skor 4
SS	: Sangat setuju	skor 5

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini mengadopsi instrumen penelitian yang telah dikembangkan oleh para peneliti sebelumnya. Instrumen pada penelitian ini berupa angket atau kuesioner, dimana terdapat tiga variabel yaitu kecerdasan emosional yang diukur berdasarkan angket yang digunakan oleh Imelda (2013), kepuasan kerja diukur dengan instrumen yang diambil dari peneltian Huang *et.al* (2012), dan OCB yang diukur berdasarkan angket penelitian oleh Walz dan Niehoff (2000).

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), Walz dan Niehoff (2000)	1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Civic virtue</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Sportsmanship</i>	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
2.	Kecerdasan Emosional, Imelda (2013)	1. Mengenali emosi diri 2. Mengelola emosi diri 3. Motivasi diri 4. Mengenali emosi orang lain 5. Membina hubungan sosial	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10,11
3.	Kepuasan Kerja, Huang et al. (2012)	1. Kepuasan terhadap supervisi 2. Kepuasan terhadap rekan kerja 3. Kepuasan terhadap gaji atau upah 4. Kepuasan terhadap kesempatan promosi 5. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri	1,2,3 4,5 6,7 8,9 10,11

G. Uji Instrumen Penelitian

Agar data data yang diperoleh melalui kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel maka diperlukan pengujian terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan hasil yang baik, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap benar tidaknya data

dan menentukan kualitas hasil pada suatu penelitian. Uji coba dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011: 52). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Conirmatory Factor Analysis* (CFA). *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasikan sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2011). Tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah indikator merupakan konstruk dari variabel penelitian yang ada atau dengan kata lain indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Analisis CFA akan mengelompokkan masing-masing indikator kedalam beberapa faktor. Sehingga, CFA bisa dikatakan memiliki dua fokus kajian yaitu : (1) apakah indikator-indikator yang dikonsepsikan secara unidimensional, tepat, dan konsisten; (2) indikator-indikator apa yang dominan membentuk konstruk yang diteliti.

Berikut merupakan hasil *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) dan uji validitas dengan *Confirmatory Factor*

Analysis (CFA) yang ditunjukkan pada Tabel 4 :

Tabel 4. KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.760
	Approx. Chi-Square	1495.843
Bartlett's Test of Sphericity	df	496
	Sig.	.000

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4 diketahui bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) adalah 0,760. Nilai tersebut > 0,50, sehingga menunjukkan bahwa data yang ada layak untuk dilakukan faktor analisis. Sedangkan pada hasil *Bartlett's Test of Sphericity* diperoleh taraf signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa antar variabel terjadi korelasi (signifikansi < 0,05). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang ada dapat dianalisis lebih lanjut karena telah memenuhi kriteria. Selanjutnya, pada Tabel 5 menunjukkan hasil uji *factor loading* pada ketiga variabel yang diteliti.

Tabel 5. Hasil Uji Factor Loading

	Rotated Component Matrix ^a		
	Component		
	1	2	3
ocb1		.771	
ocb2		.838	
ocb3		.687	
ocb4		.688	

ocb5		.595	
ocb6		.571	
ocb7		.677	
ocb8		.672	
ocb9		.781	
ocb10		.666	
emosi1	.638		
emosi2	.800		
emosi3	.710		
emosi4	.636		
emosi5	.681		
emosi6	.586		
emosi7	.529		
emosi8	.571		
emosi9	.875		
emosi10	.877		
emosi11	.765		
kepuasan1		.834	
kepuasan2		.639	
kepuasan3		.698	
kepuasan4		.709	
kepuasan5		.654	
kepuasan6		.726	
kepuasan7		.706	
kepuasan8		.803	
kepuasan9		.650	
kepuasan10		.568	
kepuasan11		.553	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Berdasarkan hasil pada Tabel 5 diatas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel *Organizational Citizenship Behavior*, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan Kerja mengelompok menjadi satu sesuai masing-masing komponen yang digambarkan, dengan nilai *factor loading* > 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut signifikan dalam mengukur suatu konstruk. Selanjutnya dilakukan uji validitas *convergent validity* dan *divergent validity*.

Convergent validity digunakan untuk mengetahui nilai masing-masing konstruk sama atau tidak. *Convergent validity* diukur berdasarkan nilai *loading factor* dan *average variance extracted* (AVE). Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE diatas 0,5 (Fornell dan Larker's, 1981). Nilai AVE dapat dilihat pada Tabel 4. AVE dari OCB adalah 0,731; kecerdasan emosional 0,760; dan kepuasan kerja 0,647 adalah lebih dari 0,5. Sehingga, dapat dikatakan bahwa konsistensi internal konstruk dapat diterima (Fornell dan Larker's, 1981).

Tabel 6. Mean, Standart Deviation, AVE, Cronbach's value and correlation

Variabel	Mean	Std. Deviation	AVE	1	2	3
OCB	40,775	4,714	0,731	0,942		
Kecerdasan Emosional	44,500	4,366	0,760	0,691**	0,927	
Kepuasan Kerja	38,193	5,501	0,647	0,679**	0,537**	0,923

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Nilai *Cronbach Alpha* ditunjukkan pada nilai yang dicetak tebal

Nilai *discriminant validity* ditunjukkan pada nilai di sebelah kiri *Cronbach Alpha Value*

Divergent validity digunakan untuk korelasi antar variabel berbeda atau tidak. *Divergent validity* diukur berdasarkan korelasi dan *discriminant validity*. *Discriminant validity* meliputi nilai korelasi dan reliabilitas di antara dua konstruk yang digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpah tindih. Nilai korelasi ditunjukan oleh Tabel 6 yang menunjukkan antar variabel berbeda. Nilai *discriminant validity* harus kurang dari 0,85 (Campbell dan Fiske, 1959).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel (Ghozali, 2011). Suatu kuesioner dikatakan reliable apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* merupakan sebuah koefisien dari konsistensi internal yang biasanya digunakan untuk menguji reliabilitas. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Dengan metode *Alpha Cronbach*, koefisien yang diukur akan memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2011).

Hasil uji reliabilitas kuesioner disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Relibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
OCB	0,942	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,927	Reliabel
Kepuasan Kerja	0,923	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dan tiga variabel yang akan diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat bantu berupa software komputer program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows* merupakan sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Ghazali (2011) digunakan untuk menganalisa data satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung serta memberikan gambaran suatu data yang

dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, median, modus. Cara pengkategorian data tersebut berdasarkan rumus dari Azwar (2009) dibagi dalam 3 kategori adalah sebagai berikut :

- a. Tinggi : $X \geq M + SD$
- b. Sedang : $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Rendah : $X < M - SD$

2. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinearitas agar penelitian tidak bias dan untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogrov-smirnov dengan pedoman sebagai berikut :

- 1) H_0 diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) $> level of significant (\alpha = 0,05)$, sebaliknya H_a ditolak.

2) Ho ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) < *level of significant* ($\alpha = 0,05$), sebaliknya Ha diterima. (Nugroho, 2005)

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier (Ghozali, 2011). Pengujian dapat dilakukan pada SPSS dengan menggunakan *test of linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih besar dari 0,05.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011:105) uji multikoliniearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* bertujuan untuk mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel terikat lainnya. Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali,

2011).

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya pada kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + R$$

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

α = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

X_1 = Kecerdasan emosional

X_2 = Kepuasan kerja

R = Residual

b. Uji Delta Koefisien Determinasi (ΔR^2)

Delta koefisien determinasi (ΔR^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Nilai delta koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang nilainya terletak diantara 0 sampai 1.

Nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2) yang lebih kecil berarti

kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2) yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. Hasil penelitian yang terkumpul diolah dan dianalisis dalam bab ini dengan menggunakan metode analisis regresi berganda.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Analisis ini digunakan sesuai dengan perumusan model dan permasalahan yang ada. Selain analisis tersebut pada bab ini akan menyajikan karakteristik responden, pengkategorian variabel penelitian, pengujian prasyarat analisis, dan pembahasan.

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta didirikan sejak tanggal 1 Oktober 1987. Rumah Sakit ini merupakan pengembangan dari klinik Bersalin Tresnowati yang beralamat di Jalan Letkol Sugiyono Yogyakarta. Kemudian berkembang menjadi rumah sakit umum dengan tipe kelas “D”. Pada tahun 1988 pelayanan sudah mulai memanfaatkan gedung rumah sakit yang berada di wilayah Kota Yogyakarta Kelurahan Sorosutan Kecamatan Umbulharjo. Pada tanggal 1 Oktober 2010 rumah sakit ini berubah nama menjadi Rumah Sakit Jogja namun masyarakat lebih sering menyebutnya sebagai Rumah sakit

Wirosaban.

Rumah sakit mendapatkan penetapan dari Pemerintah melalui SK Menkes RI No. 496/Menkes/SK/V/1994 dan dikukuhkan dengan Perda No.1 Tahun 1996 Tentang Pembentukan RSUD Kota Yogyakarta dan Perda No.2 Tahun 1996 mengenai Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Kota Yogyakarta. Pada saat itu rumah sakit telah berkembang menjadi rumah sakit kelas C. Dalam hal mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta pada tahun 1999, memperoleh Sertifikat dari KARS Pusat “terakreditasi penuh “dengan 5 pelayanan. Selanjutnya pada tahun 2010 mendapatkan kembali Sertifikasi dari KARS Pusat “ terakreditasi penuh 12 Pelayanan.

Melalui Perda No. 42 Tahun 2000 Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai pemilik menetapkan RSUD Kota Yogyakarta sebagai Rumah Sakit Unit Swadana, dengan pengertian khusus kewenangan mengelola pendapatan fungsional untuk keperluan memenuhi biaya operasionalnya. Pada tanggal 28 November 2007 RSUD Kota Yogyakarta ditetapkan menjadi Rumah Sakit kelas “B” Non Pendidikan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1214/MENKES/SK/XI/2007. Dengan ditetapkannya RSUD kelas “B” Non Pendidikan maka susunan dan tata kerja organisasi telah disempurnakan dengan peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah yang sudah sesuai peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007. Uraian

Rincian Tugasnya ditetapkan berdasar Peraturan Walikota No. 64 Tahun 2008.

RSUD Kota Yogyakarta didirikan di atas tanah seluas lebih dari 27.000 m² dengan luas bangunan lebih dari 16.000 m² sangat menunjang dalam penerapan konsep rumah sakit yang asri dan nyaman. RSUD Kota Yogyakarta didukung oleh SDM yang berkualitas dan berkompeten di bidangnya sejumlah 747 orang.

Pada tanggal 12 Mei 2016 RSUD Kota Yogyakarta mendapatkan sertifikasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi 2012 dengan predikat Paripurna. Selain itu, RSUD Kota Yogyakarta juga ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : Hk.0202/I/1122/2017 Tanggal 20 April 2017 dan berdasarkan Keputusan Bina Upaya Kesehatan HK.02.03/0363/2015 tentang penetapan RS rujukan Propinsi dan RS Rujukan Regional, RSUD Kota Yogyakarta ditunjuk sebagai RS Rujukan Regional wilayah DIY.

1. Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya Rumah Sakit Rujukan Regional yang Prima Berbasis Keselamatan Pasien, dan Wahana Pendidikan Berkompeten”

b. Misi

“Mewujudkan pelayanan RS sesuai standar, berbasis keselamatan pasien, dan RS sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelatihan, dan

pengembangan”

c. Nilai-nilai

- | | |
|---------------|-----------|
| 1) Transparan | 4) Empati |
| 2) Jujur | 5) Etika |
| 3) Akuntabel | |

d. Motto

“*Melayani dengan hati, profesional dan senyum*”

2. Tujuan

- 1) Meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia.
- 2) Meningkatkan kompetensi sumberdaya manusia.
- 3) Mewujudkan pelayanan dengan standar profesi tertinggi berbasis keselamatan pasien
- 4) Mewujudkan sistem informasi rumah sakit terintegrasi.
- 5) Mewujudkan Rumah Sakit Pendidikan sebagai wahana penelitian, pelatihan dan pengembangan.

B. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan cara penyebaran kuesioner di RSUD Kota Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Jumlah sampel ini diambil berdasarkan rekomendasi oleh Hair et al. (2014) bahwa ukuran sampel berkisar antara 100 sampai 200 observasi. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini sebanyak 32 butir; sehingga jumlah sampel adalah 5 kali jumlah pertanyaan atau sebanyak 5×32 yaitu 160 sampel. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi: analisis karakteristik responden penelitian, analisis statistik deskriptif yang terdiri dari: nilai maksimal, minimal, *mean*, dan standar deviasi, serta kategorisasi jawaban responden penelitian. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut.

a. Deskripsi Karakteristik Perawat RSUD Kota Yogyakarta

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Deskripsi karakteristik responden penelitian disajikan sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	24	15%
Perempuan	136	85%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 8 menunjukkan bahwa perawat RSUD Kota Yogyakarta dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15% dan perawat RSUD Kota Yogyakarta dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 85%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat RSUD Kota Yogyakarta adalah perawat dengan jenis kelamin perempuan.

2) Umur

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Percentase (%)
20-25 Tahun	6	3,8%
26-30 Tahun	47	29,4%
31-35 Tahun	38	23,8%
36-40 Tahun	38	23,8%
>40 Tahun	31	19,4%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 9 menunjukkan bahwa terdapat 3,8% perawat yang berusia antara 20-25 tahun, perawat dengan usia 26-30 tahun sebanyak 29,4%, perawat dengan usia 31-35 tahun berjumlah 23,8%, perawat dengan usia 36-40 tahun sebanyak 23,8%, sedangkan perawat dengan usia lebih dari 40 tahun 19,4%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat RSUD Kota Yogyakarta merupakan perawat muda dengan rentan usia antara 26 hingga 30 tahun.

3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	1	6%
Diploma	126	78,8%
S1	31	19,4%
S2	1	6%
S3	1	6%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 10 menunjukkan bahwa terdapat 6% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 78,8% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki pendidikan terakhir Diploma, 19,4% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki pendidikan terakhir sebagai Sarjana, 6% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki pendidikan terakhir sebagai Master dan 6% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki pendidikan terakhir sebagai Doktor. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat RSUD Kota Yogyakarta memiliki pendidikan terakhir Diploma.

4) Lama Bekerja

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lama bekerja disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1-5 Tahun	55	34,4%
6-10 Tahun	47	29,4%
11-15 Tahun	31	19,4%
15-20 Tahun	9	5,6%
>20 Tahun	18	11,3%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 11 menunjukkan bahwa terdapat 34,4% perawat RSUD Kota Yogyakarta yang memiliki masa kerja antara 1-5 tahun, 29,4% dengan masa kerja antara 6-10 tahun, 19,4% dengan masa kerja 11-15 tahun, 5,6% dengan masa kerja 16-20 tahun dan 11,3% dengan masa kerja lebih dari 20 tahun. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas perawat RSUD Kota Yogyakarta adalah perawat dengan masa kerja antara 1-5 tahun.

b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Data hasil penelitian kemudian

dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah.

Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut:

1) Kecerdasan Emosional

Hasil analisis deskriptif pada variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai minimum sebesar 22,00; nilai maksimum sebesar 54,00; mean sebesar 44,5000; dan standar deviasi sebesar 4,36683. Selanjutnya data variabel kecerdasan emosional dikategorikan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel kecerdasan emosional terdiri dari 11 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel kecerdasan emosional disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 48,86$	25	15.6
Sedang	$40,13 \leq X < 48,86$	121	75.6
Rendah	$X < 40,13$	14	8.8
Total			100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 12 menunjukkan bahwa sebanyak 15,6% perawat RSUD Kota Yogyakarta memberikan nilai tinggi pada variabel kecerdasan emosional, perawat yang memberikan penilaian dalam kategori sedang sebanyak 75,6%, dan perawat yang memberikan

penilaian terhadap variabel kecerdasan emosional dalam kategori rendah sebanyak 8,8%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat RSUD Kota Yogyakarta memiliki tingkat kecerdasan emosional sedang.

2) Kepuasan kerja

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja diperoleh nilai minimum sebesar 11,00; nilai maksimum sebesar 44,00; mean sebesar 38,1937; dan standar deviasi sebesar 5,50185. Selanjutnya data variabel kepuasan kerja dikategorikan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel kepuasan kerja terdiri dari 11 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel kepuasan kerja disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Percentase (%)
Tinggi	$X \geq 43,69$	18	11.3
Sedang	$32,69 \leq X < 43,69$	123	76.9
Rendah	$X < 32,69$	19	11.9
Total			100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 13 menunjukkan bahwa perawat yang memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja di RSUD Kota Yogyakarta dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 11,3%, perawat yang memberikan penilaian dalam kategori sedang sebanyak 76,9%, dan perawat yang memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja dalam kategori rendah sebanyak 11,9%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat RSUD Kota Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan kerja sedang.

3) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Hasil analisis deskriptif pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) diperoleh nilai minimum sebesar 10,00; nilai maksimum sebesar 50,00; mean sebesar 40,7750; dan standar deviasi sebesar 4,71442. Selanjutnya data variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dikategorikan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Percentase (%)
Tinggi	$X \geq 45,48$	24	15.0
Sedang	$36,06 \leq X < 45,48$	108	67.5
Rendah	$X < 36,06$	28	17.5
Total		160	100%

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 14 menunjukkan bahwa perawat yang memberikan penilaian terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) di RSUD Kota Yogyakarta dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 15,0%, perawat yang memberikan penilaian dalam kategori sedang sebanyak 67,5%, dan perawat yang memberikan penilaian terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam kategori rendah sebanyak 17,5%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat RSUD Kota Yogyakarta memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) sedang.

2. Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolineritas. Uji prasyarat analisis menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian tentang kenormalan distribusi data. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Uji Kolmogrov-smirnov dengan pedoman sebagai berikut :

- 1) Ho diterima jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) > *level of significant* ($\alpha = 0,05$), sebaliknya Ha ditolak.
- 2) Ho ditolak jika nilai p-value pada kolom Asymp. Sig. (2-tailed) < *level of significant* ($\alpha = 0,05$), sebaliknya Ha diterima. (Nugroho, 2005)

Tabel 15. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Residual Variabel OCB, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja	0.571	Normal

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Hasil uji normalitas pada Tabel 15 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai residual lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linear atau tidak. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini data hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kecerdasan Emosional	.374	Linear
Kepuasan Kerja	.918	Linear

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Hasil uji linieritas pada Tabel 16 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen, dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig}>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel adalah linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikoliniearitas dilakukan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2011). Untuk menguji ada tidaknya gangguan multikolinearitas, dapat menggunakan alat statistik berupa *variance inflation faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai

tolerance > 0,1 dan nilai VIF <10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil uji prasyarat multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kecerdasan Emosional	0.743	1.346	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepuasan Kerja	0.743	1.346	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil data uji multikolonieritas dari Tabel 17 di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF <10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait dengan variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Analisis regresi linear berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Berikut ini akan dibahas hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows*.

Tabel 18. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Variabel	OCB			
	Model 1 (β)	Model 2 (β)	Model 3 (β)	Model 4 (β)
Variabel Kontrol				
Jenis Kelamin	-0.028	-0.109	-0.016	-0.076
Umur	-0.055	-0.179	0.052	-0.076
Pendidikan Terakhir	-0.038	-0.111	0.034	-0.045
Lama Bekerja	0.008	0.109	-0.053	0.040
Variabel Independen				
Kecerdasan Emosional		0.724***		0.492***
Kepuasan Kerja			0.683***	0.404***
R^2	0.005	0.513***	0.463***	0.621***
ΔR^2	0.005	0.508***	0.458***	0.615***

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

*** $p < 0,001$

a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 18. Berdasarkan Tabel 18, diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat dengan nilai β sebesar

0,724*** dan p=0,000. Kontribusi kecedasan emosional untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 0,508 atau sebesar 50,8%; maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **hipotesis pertama diterima.**

b. Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 18. Berdasarkan Tabel 18, diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat dengan nilai β sebesar 0,683*** dan p=0,000. Kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 0,458 atau sebesar 45,8%; maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **hipotesis kedua diterima.**

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 20.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 18. Berdasarkan ringkasan analisis regresi Tabel 18, diketahui bahwa kecerdasan emosional dengan nilai β 0,492*** dan $p=0,000$ dan kepuasan kerja dengan nilai β 0,404*** dan $p=0,001$ bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Kontribusi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 0,615 atau 61,5%; maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa **hipotesis ketiga diterima**.

Tabel 19. Ringkasan Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta	Terbukti
2.	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta	Terbukti
3.	Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta	Terbukti

Sumber: Data Primer diolah tahun 2019

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear yang diperoleh nilai β 0,724 dengan nilai signifikansi 0,000 dan kontribusi kecerdasan emosional untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 50,8%. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa item pernyataan

mengenai indikator mengelola emosi diri (*self regulation*) pada variabel kecerdasan emosional merupakan item pernyataan dengan jumlah jawaban paling rendah. Hal ini membuktikan bahwa perawat masih kurang mampu mengelola emosi diri secara baik.

Perawat RSUD Kota Yogyakarta membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi untuk berinteraksi dengan pasien dan keluarganya serta membina hubungan kerja yang baik dengan rekan kerjanya. Kemampuan perawat dalam mengelola emosi yang baik tersebut dapat mendorong perilaku OCB. Sehingga mereka dapat saling membantu dalam pekerjaan, pandai memotivasi diri menjadikan perawat tidak mudah mengeluh tentang pekerjaan, lalu dapat bersikap ramah sehingga hubungan kerja akan menjadi lebih baik.

Kemampuan perawat dalam mengelola emosi yang baik dapat mencerminkan perilaku OCB yang tinggi pula, seperti memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian sosial (*social awareness*). Hal ini dapat dilihat dari perilaku kerja perawat yang saling mendukung dan membantu rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaannya dan sebagian besar dari mereka bersedia untuk melakukan hal tersebut dengan sepenuh hati (*altruism*). Kemampuan perawat untuk mengendalikan emosi dalam dirinya (*self regulation*) dapat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja maupun pasien dan keluarga agar terhindar dari perselisihan (*courtesy*). Selain itu, kemampuan perawat

dalam membina hubungan sosial (*social skill*) dapat meningkatkan toleransi untuk menghindari konflik interpersonal (*sportsmanship*). Perawat dengan motivasi diri (*self motivation*) yang tinggi selalu memiliki alasan-alasan yang dapat dijadikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja dan disiplin dalam bekerja (*conscientiousness*), serta memiliki tanggung jawab untuk terlibat dalam kegiatan rumah sakit (*civic virtue*). Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, akan merasakan emosi yang positif dan lebih kooperatif dalam bekerja dengan rekan kerja, serta mampu menguasai emosi atau mempunyai kesehatan mental yang baik, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan OCB.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2013) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear yang diperoleh nilai β sebesar 0,683 dengan nilai

signifikansi 0,000 dan kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 45,8%.

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai indikator kepuasan terhadap gaji pada variabel kepuasan kerja merupakan item pernyataan dengan jumlah jawaban paling rendah. Sehingga hal ini dapat membuktikan bahwa perawat merasa kurang puas terhadap gaji yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Perawat yang merasakan kepuasan kerja akan cenderung menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan melakukan pekerjaan dengan optimal. Dengan adanya kepuasan kerja akan mendorong munculnya OCB pada perawat dengan tingkat yang lebih tinggi. Karena apabila perawat menyukai dan merasa puas akan tempat kerja dan pekerjaannya, maka perawat akan cenderung rela melakukan sesuatu demi organisasi.

Perawat yang merasa puas terhadap pekerjaannya dan didukung oleh kepuasan terhadap gaji akan mendorong perawat untuk bekerja melebihi standar yang diharapkan serta memberikan kontribusi terbaik untuk rumah sakit (*conscientiouness*). Hal tersebut menunjukkan bahwa penting bagi pihak manajemen RSUD Kota Yogyakarta untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan memperhatikan sistem pemberian kompensasi yang sesuai dengan jabatan dan kompetensi yang dimiliki masing-masing perawat. Sikap toleransi pada keadaan rumah sakit didorong oleh adanya kepuasan

terhadap sikap atasan atau supervisi (*sportsmanship*). Dengan adanya sikap atasan yang peduli dan berperilaku adil kepada perawat akan memberikan rasa kepercayaan kepada perawat serta mendorong sikap menghargai dan peduli terhadap keberlangsungan rumah sakit. Selain itu, rekan kerja yang mendukung dapat menciptakan hubungan yang baik sesama perawat, meminimalisir terjadinya konflik dengan cara menghargai dan memperhatikan satu sama lain (*courtesy*). Hal ini juga dapat menciptakan rasa empati perawat, sehingga mereka bersedia untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan (*altruism*). Kesempatan dalam memperoleh jabatan yang lebih baik atau promosi akan mendorong perawat untuk lebih bertanggung jawab pada organisasi, rasa memiliki rumah sakit akan meningkat dan perawat akan berinisiatif untuk memberikan ide bagi kemajuan organisasi (*civic virtue*).

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitrianasari, dkk (2013) dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat Rumah Sakit Darmayu Ponorogo”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB.

3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai β sebesar 0,492 dan $p=0,000$ dan kepuasan kerja dengan nilai β sebesar 0,404 dan $p=0,001$ bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Kota Yogyakarta. Kontribusi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 61,5%. Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa item pernyataan mengenai indikator civic virtue pada variabel *organizational citizenship behavior* merupakan item pernyataan dengan jumlah jawaban paling rendah. Hal ini membuktikan bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* yang dilihat dari sikap *civic virtue* pada perawat dapat dikatakan masih kurang baik.

Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan melakukan tindakan yang termasuk dalam perilaku OCB, seperti menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi

yang kurang menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun bagi organisasi, serta tidak membuang waktu di tempat kerja (Robbins, 2008). Dan adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh perawat akan meningkatkan partisipasi dalam perilaku OCB, misalnya melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja secara sukarela, membantu rekan kerja, dan membuat komentar positif mengenai RSUD Kota Yogyakarta.

Perawat yang memiliki kecerdasan emosional rendah dan tidak mendapatkan kepuasan terhadap pekerjaannya akan cenderung menunjukkan perilaku OCB yang rendah. Sebaliknya, Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan merasa empati terhadap rekan kerja dan situasi yang dialami oleh organisasi, dan dengan adanya aspek-aspek pekerjaan yang dirasa adil akan menimbulkan kepuasan kerja sehingga menimbulkan persepsi positif terhadap pekerjaannya. Sehingga, hal tersebut pada akhirnya akan mengakibatkan perawat bersedia untuk melakukan tugas diluar tanggung jawabnya dengan sukarela demi efektivitas organisasi. Oleh karena itu, dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi dan adanya kepuasan kerja pada perawat akan meningkatkan perilaku OCB pada perawat RSUD Kota Yogyakarta.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Masruroh dan Himam (2014) dengan judul “Peranan Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja, dan Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat”. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa

kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap OCB.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut.

1. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh, dengan nilai hasil pengujian menunjukkan nilai β sebesar 0,724 dengan nilai signifikansi 0,000 dan kontribusi kecerdasan emosional untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* perawat (ΔR^2) sebesar 50,8%. Jadi, jika perawat RSUD Kota Yogyakarta memiliki kecerdasan emosional maka mereka akan mampu menguasai emosi diri, cenderung akan selalu membantu rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaanya dan sebagian besar dari mereka bersedia untuk melakukan itu semua dengan sepenuh hati. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational*

citizenship behavior (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh, dengan nilai hasil pengujian menunjukkan nilai β sebesar 0,683 dengan nilai signifikansi 0,000 dan kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* (ΔR^2) sebesar 45,8%. Jadi, jika perawat RSUD Kota Yogyakarta sudah memiliki kepuasan kerja dalam dirinya baik puas terhadap supervisi, rekan kerja, gaji, promosi, dan pekerjaan itu sendiri maka akan mendorong perawat untuk melakukan kinerjanya dengan baik dan memberikan kontribusi terbaiknya bagi rumah sakit, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan perilaku OCB.

3. Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat RSUD Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh, dengan nilai hasil pengujian menunjukkan nilai β kecerdasan emosional sebesar 0,492 dan $p=0,000$ dan kepuasan kerja dengan nilai β sebesar 0,404 dan $p=0,001$ bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Kota Yogyakarta; dan kontribusi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior* (ΔR^2) sebesar 61,5%. Jadi,

semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki perawat dan adanya kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan perilaku OCB yang menguntungkan bagi rumah sakit.

B. Keterbatasan Penelitian

Data penelitian yang diambil pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, sehingga kedalaman data masih kurang dalam menggali pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* perawat RSUD Kota Yogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut.

1. Bagi RSUD Kota Yogyakarta
 - a. Berdasarkan hasil penelitian, OCB pada perawat RSUD Kota Yogyakarta masih berada dalam kategori sedang. Dalam hal ini, pihak rumah sakit diharapkan mampu meningkatkan OCB perawat dengan cara memperlakukan perawat secara adil dan

sportif, memastikan bahwa perawat selalu dalam suasana hati yang baik, meningkatkan kualitas interaksi antara atasan dan bawahan, memberikan dukungan dan motivasi penuh untuk perawat. Karena perilaku OCB akan lebih muncul pada perawat yang merasa diperlakukan baik oleh rumah sakit. Hal tersebut nantinya akan membuat perawat merasa menjadi bagian dari rumah sakit dan pada akhirnya bersedia melakukan tugas diluar tanggung jawabnya dengan sukarela demi efektivitas dan kemajuan rumah sakit.

- b. Berdasarkan hasil penelitian, kecerdasan emosional pada perawat RSUD Kota Yogyakarta masih berada dalam kategori sedang. Diketahui bahwa pada variabel kecerdasan emosional pada indikator mengelola emosi diri (*self regulation*) mendapatkan skor terendah yaitu 614. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kecerdasan emosional dengan memberikan fasilitas kepada perawat untuk mengembangkan kemampuan mengelola emosinya, seperti konsultasi bagi perawat, pelatihan pengendalian dan stabilisasi emosi bagi perawat, dan mengadakan kegiatan yang mengedepankan pelatihan tentang kerjasama tim untuk membangun hubungan sosial, sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional bagi perawat.

c. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja pada perawat RSUD

Kota Yogyakarta masih berada dalam kategori sedang. Diketahui bahwa pada variabel kepuasan kerja pada indikator kepuasan terhadap gaji mendapatkan skor terendah yaitu 461. Dalam hal ini, pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat, misalnya dengan memperhatikan sistem pemberian kompensasi (gaji, bonus, tunjangan) yang sesuai dengan jabatan dan kompetensi yang dimiliki oleh perawat dan penerapan sistem pemberian kompensasi tersebut harus sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada saat ini. Hal ini dapat memotivasi perawat untuk memaksimalkan potensinya dan melaksanakan tugas melebihi deskripsi pekerjaanya secara suka rela.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya mengkaji lebih dalam tentang kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* perawat agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

b. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB perawat. Hal ini dikarenakan faktor kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh 61,5% sehingga masih ada 38,5% faktor lain yang mempengaruhi OCB perawat selain variabel yang diteliti. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang memberi kontribusi terhadap OCB perawat seperti komitmen kerja, budaya dan iklim organisasi, masa kerja, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2010). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam kinerja organisasi. *EFISIENSI-Kajian Ilmu Administrasi*, 10(1). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Andriani, G., Djalali, M. A., & Sofiah, D. (2012). Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, vol. 03, No. 01. Jakarta: Binus University.
- As'ad., M. (1995). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A. (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston: McGraw-Hill.
- Burton, J. P., Sablynski, C. J., & Sekiguchi, T. (2008). Linking justice, performance, and citizenship via leader-member exchange. *Journal of Business and Psychology*, 23, 51-61. Washington: American Psychological Association.
- Diefendroff, J.M., Brown, D.J., Kamin, A.M., and Lord, R.G. (2002). "Examining the Role of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23: 93-08. Washington: American Psychological Association.
- Feather, N. T., Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 81-94. London: The British Psychological Society.
- Fitrianasari, D., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum "Darmayu" di Kabupaten Ponorogo). *Profit (Jurnal Administrasi Bisnis)*, 7(1). Malang: Universitas Brawijaya.

- Fornell, C., & Lacker, D., F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50. New York: JSTOR.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence: Kecerdasan emosional, mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Alih bahasa: T. Hermaya. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations. 7th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hair, J.E. Jr. R. E., Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black. (2014). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall International. Inc.
- Huang, C., You, C., Tsai, M. (2012). A Multidimensional Analysis Of Ethical Climate, Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Departement of International Business*. Vol. 19. No. 4. Rockville: National Center for Biotechnology Information.
- Ibrahim. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu. Universitas Tadulako. *e-Jurnal Katalogis*, Volume I Nomor 1, Januari 2013, 136-146. Palu: Universitas Tadulako.
- Imelda, S. (2013). Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV (PERSERO)Unit Kebun Tanah Itam Ulu. *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., Haq, M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: it's nature and antecedents. *BRAC University Journal*, 1, 75-85. Dhaka: BRAC University.
- Jung, H. S., and Hye, H. Y. (2012). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors

- among food and beverage employees in a deluxe hotel. Seoul: *International Journal of Hospitality Management*, 31(2):369-378.
- Krietner, R., & Kinicki, R. (2004). *Organizational behavior* (6th Ed.) New York: McGraw-Hill.
- Lovell, S.E., Kahn, A.S., Anton,J., Davidson, A., Dowling, E., Post, D., & Mason,C. (1999). Does Gender Affect The Link between Organizational Citizenship Behavior and Preference Evaluation? Berlin: *Sex Roles*, Vol. 41: 469-478
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (10th Ed). Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku dan Budaya Orgaisasi, Cetakan Pertama*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Masruroh, D., & Himam, F. (2014). Peranan Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior Perawat. Yogyakarta: *Doctoral dissertation*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Morrison, E. W. (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of The Employee's Perspective. New York: *Academy of Management Journal*, Vol. 37: 1543-1567.
- Muhdar H. M. (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*. Gorontalo: Sultan Amai Press.
- Nugroho, A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802. New York: Wiley Online Library.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior*. Lexington: Lexington Books.
- Prabowo, A. (2014). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening.

Diponegoro Journal of Management, Vol. 3 No. 4. Semarang: Universitas Diponegoro.

Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, S., & Judge, T.A. (2008). *Organizational Behaviour Edisi 12, buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Sahafi, E., Danee, H., Sariak., & Haghollahi, F. (2011). The impact of emotional intelligence on citizenship behavior of physicians. Tehran: *Journal of Family and Reproductive Health*, 5 (4), 111-117.

Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. Washington: *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Walz, S.M. & Niehoff, B.P. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: Their Relationship to Organizational Effectiveness. Kansas: *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol. 24, No. 3, August, 301-319.

Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work*. San Fransisco: Josse-Bass.

Wong, C. S., Wong, P. M & Law, K. S. (2005). The interaction effect of emotional intelligence and emotional labor on job satisfaction: A test of Holland's classification of occupations. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT

RSUD KOTA YOGYAKARTA

Kepada Yth Bapak/Ibu responden

Bersama ini, saya Nur Ghazani Mayang Azura mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi saya guna menyelesaikan studi S1 sarjana ekonomi. Seluruh jawaban akan dirahasiakan. Atas bantuan dan kesediaan waktu bapak/ibu saya mengucapkan terimakasih.

Peneliti

Nur Ghazani Mayang Azura

Identitas Responden

Data Responden:

Jenis Kelamin : () 1. Laki-laki 2.Perempuan

Umur : Tahun

Pendidikan terakhir : ()

1. Sekolah Dasar
2. Sekolah Menengah Pertama
3. Sekolah Menengah Atas
4. Diploma
5. Sarjana (S1)
6. Master (S2)
7. Doktor (S3)

Lama bekerja : Tahun

Petunjuk pengisian:

Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu /Saudara/i miliki.

Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi Bapak/Ibu/Saudara/i dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut: Skala 1 = Sangat Tidak Setuju, Skala 2 = Tidak Setuju, Skala 3 = Netral, Skala 4 = Setuju, Skala 5 = Sangat Setuju

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya selalu siap membantu atau mengulurkan tangan kepada orang-orang disekitar saya					
2.	Saya bersedia membantu orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta					
3.	Saya mematuhi peraturan, regulasi, dan prosedur rumah sakit meskipun tidak ada satu orang pun yang mengawasi					
4.	Saya selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan					
5.	Saya menghadiri dan berpartisipasi pada rapat atau pertemuan yang berkaitan dengan rumah sakit					
6.	Saya mengikuti perkembangan yang terjadi di rumah sakit					
7.	Saya mengambil langkah pencegahan supaya tidak bermasalah dengan karyawan lain					
8.	Saya berkonsultasi dengan atasan atau rekan kerja terhadap sesuatu yang mungkin berpengaruh kepada keputusan atau tindakan yang saya perbuat					
9.	Saya selalu berbicara mengenai keinginan untuk keluar dari pekerjaan di rumah sakit ini*					

10.	Saya menghabiskan banyak waktu mengeluhkan tentang hal-hal yang sepele*					
-----	---	--	--	--	--	--

Kecerdasan Emosional

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat mengenali/mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat					
2.	Saya memahami emosi yang terjadi pada diri saya					
3.	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri					
4.	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat					
5.	Saya selalu optimis dengan karir saya					
6.	Atasan mendorong saya untuk berprestasi					
7.	Saya dapat merasakan perasaan orang lain					
8.	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi masalah					
9.	Saya selalu menjalin kerjasama dengan rekan kerja lainnya					
10	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama rekan kerja secara baik.					
11.	Saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara baik					

Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Manajer rumah sakit mendukung saya					
2.	Manajer rumah sakit sangat berkompeten dalam pekerjaannya					
3.	Supervisor tidak mendengarkan					

	pendapat/keluhan dari saya*				
4.	Saya senang berkerja dengan rekan kerja di rumah sakit ini				
5.	Saya bekerja dengan rekan kerja yang bertanggungjawab				
6.	Gaji saya sesuai dengan tanggungjawab yang saya miliki				
7.	Saya sering mendapatkan tunjangan selain gaji pokok				
8.	Saya tidak menyukai sistem pemberian promosi jabatan di rumah sakit ini*				
9.	Jarang ada promosi jabatan di rumah sakit ini*				
10.	Saya akan suka melakukan pekerjaan lain*				
11.	Pekerjaan saya menarik				

-Terima Kasih-

Lampiran 2. Data Penelitian, Validitas, dan Reliabilitas

NO	OCB										JML	KECERDASAN EMOSIONAL										JML	KEPUASAN KERJA										JML		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0			
1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	47	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	38
5	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	36	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	39	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	29	
6	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	34	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	51	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	28
8	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	40	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	23	
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	25	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	34	
11	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	34	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	44	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	35		
15	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	38	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	40	
18	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	37	
19	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	38	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	47	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	37
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	37	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	35	
23	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
24	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	50	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	38		
25	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44		

26	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	42
27	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	42
28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	42
29	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	50	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	43	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	5	4	4	3	3	3	2	5	40	
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	46	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	44	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	41	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	41	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	43	
34	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38	
35	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	37	
36	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	37	
37	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	38	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
39	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	43	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	37	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	3	34	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	
42	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	40	
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	5	4	4	5	5	3	4	3	4	2	5	44	
45	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43	
46	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	42	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	51	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	41	
47	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	
48	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	48	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	41	
49	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	47	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	41	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	
51	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
53	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	41	
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	47	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	38	
55	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	36	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	39	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	29	

56	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	34	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	46	4	3	4	4	4	4	4	3	3	41		
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	51	2	4	3	2	4	2	2	2	2	28		
58	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	40	2	2	3	2	2	2	2	2	23			
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	2	3	2	2	2	2	2	3	3	25		
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	34
61	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	34
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	42	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	2	2	4	2	4	4	35	
65	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	38
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	40	
68	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	37
69	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	38	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	47	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	37
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	40	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	35
73	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
74	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	50	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	38
75	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
76	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	42	
77	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	42	
79	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	50	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	43	
80	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	5	40
81	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	46	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	44
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	41
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	43
84	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	38	
85	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	37

86	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	3	4	4	3	3	3	3	37		
87	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	38
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	
89	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	43	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	37
90	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	4	2	4	2	4	2	3	34
91	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41	
92	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41	
93	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	40	
94	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	5	4	4	5	5	3	4	3	4	2	5	44	
95	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43		
96	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	42	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	51	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	41	
97	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
98	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	48	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	41		
99	5	5	4	5	4	4	5	5	5	47	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	47	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	41		
100	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	
101	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
103	4	4	4	4	3	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
104	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	47	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	38		
105	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	36	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	39	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	29
106	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	34	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	41	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	51	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	28
108	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	40	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	23	
109	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	25	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	34	
111	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	34	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	44	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	35		
115	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	38	

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	42			
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	40			
118	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	3	37		
119	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	38	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	47	3	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	37
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44		
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	37	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	35	
123	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44			
124	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	38	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	50	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	38
125	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44		
126	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42	
127	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	42		
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	42		
129	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	50	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	43		
130	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	5	40	
131	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	46	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	44		
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41		
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	43		
134	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	38			
135	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	37		
136	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	37		
137	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	38	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44			
139	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	43	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	43	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	37		
140	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	34		
141	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
142	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	50	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
143	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	40		
144	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	54	5	4	4	5	5	3	4	3	4	2	5	44	
145	5	4	5	5	4	4	5	4	5	46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43		

146	4	3	4	4	4	5	5	4	4	42	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	51	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	41		
147	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
148	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	48	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	41		
149	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	47	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	41		
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33		
151	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
152	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	38	
153	4	4	4	4	3	4	3	4	3	36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	41		
154	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	47	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	38		
155	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	36	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	39	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	29
156	3	2	4	4	4	4	3	2	4	34	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	51	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	28	
158	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	40	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	23		
159	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	25	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	34	
JML	6	6	6	6	6	6	6	6	6		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		5	5	5	6	6	4	5	4	5	4	5			
	8	3	7	5	2	4	5	6	3	6	1	5	1	4	5	4	2	4	8	7	6	8	8	6	1	1	6	6	9	5	9	7			
	7	2	1	1	1	4	1	5	9	3	9	5	4	0	9	3	9	3	0	4	4	8	6	9	7	9	1	3	7	4	2	1			

Keterangan: Semua data penelitian lolos dalam Uji Validitas CFA.

Lampiran 3. Data Karakteristik Responden

No.	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN TERAKHIR	LAMA BEKERJA
1	PEREMPUAN	36	S1	11
2	PEREMPUAN	51	DIPLOMA	30
3	PEREMPUAN	28	S1	2
4	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	4
5	PEREMPUAN	40	DIPLOMA	18
6	PEREMPUAN	31	DIPLOMA	4
7	PEREMPUAN	43	DIPLOMA	13
8	PEREMPUAN	34	S2	9
9	LAKI-LAKI	31	DIPLOMA	3
10	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	9
11	PEREMPUAN	30	S1	3
12	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	18
13	PEREMPUAN	39	DIPLOMA	15
14	PEREMPUAN	33	DIPLOMA	4
15	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	5
16	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	5
17	PEREMPUAN	28	S1	3
18	PEREMPUAN	25	DIPLOMA	3
19	PEREMPUAN	29	DIPLOMA	5
20	LAKI-LAKI	37	DIPLOMA	15
21	LAKI-LAKI	30	DIPLOMA	5
22	LAKI-LAKI	29	DIPLOMA	5
23	LAKI-LAKI	35	DIPLOMA	10
24	LAKI-LAKI	27	S1	2
25	LAKI-LAKI	35	DIPLOMA	10
26	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	14
27	PEREMPUAN	27	DIPLOMA	2
28	PEREMPUAN	37	S1	10
29	PEREMPUAN	27	S1	2
30	LAKI-LAKI	30	DIPLOMA	2
31	PEREMPUAN	38	S1	13
32	PEREMPUAN	25	DIPLOMA	4
33	LAKI-LAKI	31	DIPLOMA	5
34	PEREMPUAN	27	DIPLOMA	4

35	LAKI-LAKI	27	DIPLOMA	4
36	LAKI-LAKI	36	DIPLOMA	2
37	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	20
38	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	4
39	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	4
40	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	10
41	PEREMPUAN	29	DIPLOMA	6
42	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	3
43	PEREMPUAN	53	S1	31
44	PEREMPUAN	57	DIPLOMA	26
45	PEREMPUAN	58	DIPLOMA	28
46	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	7
47	PEREMPUAN	31	DIPLOMA	9
48	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	8
49	PEREMPUAN	46	DIPLOMA	26
50	PEREMPUAN	39	DIPLOMA	20
51	PEREMPUAN	44	DIPLOMA	22
52	PEREMPUAN	33	S1	9
53	PEREMPUAN	52	S1	22
54	PEREMPUAN	31	S1	2
55	PEREMPUAN	27	S1	3
56	PEREMPUAN	27	S1	3
57	PEREMPUAN	24	DIPLOMA	3
58	PEREMPUAN	26	S1	2
59	PEREMPUAN	36	S1	13
60	PEREMPUAN	34	DIPLOMA	10
61	PEREMPUAN	39	DIPLOMA	13
62	PEREMPUAN	50	SMA	25
63	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	10
64	LAKI-LAKI	36	DIPLOMA	10
65	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	11
66	PEREMPUAN	40	DIPLOMA	14
67	PEREMPUAN	44	DIPLOMA	20
68	PEREMPUAN	34	S1	10
69	PEREMPUAN	35	DIPLOMA	12
70	PEREMPUAN	33	DIPLOMA	9
71	PEREMPUAN	32	S1	3
72	PEREMPUAN	27	DIPLOMA	6
73	PEREMPUAN	28	S1	5

74	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	14
75	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	9
76	PEREMPUAN	49	DIPLOMA	10
77	PEREMPUAN	29	DIPLOMA	8
78	PEREMPUAN	34	DIPLOMA	5
79	PEREMPUAN	29	S1	5
80	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	2
81	PEREMPUAN	43	DIPLOMA	13
82	PEREMPUAN	27	S1	2
83	PEREMPUAN	37	DIPLOMA	14
84	PEREMPUAN	29	DIPLOMA	6
85	PEREMPUAN	38	S1	10
86	PEREMPUAN	46	S1	22
87	PEREMPUAN	35	S1	9
88	PEREMPUAN	41	DIPLOMA	12
89	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	10
90	PEREMPUAN	27	DIPLOMA	2
91	PEREMPUAN	35	DIPLOMA	12
92	PEREMPUAN	43	DIPLOMA	13
93	PEREMPUAN	53	DIPLOMA	28
94	LAKI-LAKI	39	DIPLOMA	13
95	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	9
96	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	18
97	LAKI-LAKI	20	DIPLOMA	4
98	PEREMPUAN	37	S1	13
99	PEREMPUAN	33	DIPLOMA	10
100	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	13
101	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	15
102	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	4
103	PEREMPUAN	40	DIPLOMA	9
104	PEREMPUAN	46	S1	25
105	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	12
106	PEREMPUAN	33	DIPLOMA	10
107	PEREMPUAN	50	DIPLOMA	30
108	PEREMPUAN	51	DIPLOMA	26
109	PEREMPUAN	31	DIPLOMA	9
110	PEREMPUAN	24	DIPLOMA	1
111	PEREMPUAN	34	S1	9
112	PEREMPUAN	38	S1	13

113	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	6
114	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	6
115	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	9
116	PEREMPUAN	31	DIPLOMA	8
117	LAKI-LAKI	30	DIPLOMA	5
118	LAKI-LAKI	29	DIPLOMA	4
119	LAKI-LAKI	27	DIPLOMA	2
120	LAKI-LAKI	35	DIPLOMA	2
121	PEREMPUAN	40	DIPLOMA	16
122	PEREMPUAN	39	DIPLOMA	13
123	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	5
124	PEREMPUAN	51	DIPLOMA	27
125	PEREMPUAN	40	S3	14
126	LAKI-LAKI	30	DIPLOMA	2
127	PEREMPUAN	26	DIPLOMA	2
128	PEREMPUAN	29	DIPLOMA	5
129	PEREMPUAN	27	S1	2
130	PEREMPUAN	46	DIPLOMA	23
131	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	12
132	LAKI-LAKI	30	DIPLOMA	4
133	PEREMPUAN	31	DIPLOMA	8
134	PEREMPUAN	38	DIPLOMA	9
135	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	6
136	PEREMPUAN	30	DIPLOMA	6
137	PEREMPUAN	38	S1	13
138	PEREMPUAN	46	DIPLOMA	23
139	PEREMPUAN	35	DIPLOMA	9
140	PEREMPUAN	25	DIPLOMA	4
141	LAKI-LAKI	29	DIPLOMA	4
142	PEREMPUAN	33	DIPLOMA	4
143	PEREMPUAN	28	DIPLOMA	5
144	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	14
145	PEREMPUAN	27	DIPLOMA	2
146	LAKI-LAKI	31	DIPLOMA	6
147	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	9
148	LAKI-LAKI	39	DIPLOMA	13
149	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	9
150	PEREMPUAN	40	DIPLOMA	19
151	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	11

152	PEREMPUAN	32	DIPLOMA	10
153	PEREMPUAN	50	DIPLOMA	29
154	PEREMPUAN	51	DIPLOMA	26
155	LAKI-LAKI	32	DIPLOMA	7
156	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	11
157	PEREMPUAN	35	S1	9
158	PEREMPUAN	41	DIPLOMA	10
159	PEREMPUAN	36	DIPLOMA	10
160	PEREMPUAN	42	DIPLOMA	20

Lampiran 4. Data Hasil Uji Validitas Instrumen

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.760
Approx. Chi-Square	1495.843
Bartlett's Test of Sphericity	df 496
	Sig. .000

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
ocb1		.771	
ocb2		.838	
ocb3		.687	
ocb4		.688	
ocb5		.595	
ocb6		.571	
ocb7		.677	
ocb8		.672	
ocb9		.781	
ocb10		.666	
emosi1	.638		
emosi2	.800		
emosi3	.710		
emosi4	.636		
emosi5	.681		
emosi6	.586		
emosi7	.529		
emosi8	.571		
emosi9	.875		
emosi10	.877		
emosi11	.765		
kepuasan1			.834
kepuasan2			.639

kepuasan3			.698
kepuasan4			.709
kepuasan5			.654
kepuasan6			.726
kepuasan7			.706
kepuasan8			.803
kepuasan9			.650
kepuasan10			.568
kepuasan11			.553

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

a. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	10

b. Kecerdasan Emosional

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	11

c. Kepuasan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	11

Lampiran 6. Hasil Uji Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	24	15.0	15.0	15.0
	PEREMPUAN	136	85.0	85.0	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 Tahun	6	3.8	3.8	3.8
	26-30 Tahun	47	29.4	29.4	33.1
	31-35 Tahun	38	23.8	23.8	56.9
	36-40 Tahun	38	23.8	23.8	80.6
	>40 Tahun	31	19.4	19.4	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	1	.6	.6	.6
	DIPLOMA	126	78.8	78.8	79.4
	S1	31	19.4	19.4	98.8
	S2	1	.6	.6	99.4
	S3	1	.6	.6	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Lama_Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	55	34.4	34.4	34.4
	6-10 Tahun	47	29.4	29.4	63.7
	11-15 Tahun	31	19.4	19.4	83.1
	16-20 Tahun	9	5.6	5.6	88.8
	>20 Tahun	18	11.3	11.3	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OCB	160	40.00	10.00	50.00	40.7750	4.71442
Kecerdasan_Emosional	160	32.00	22.00	54.00	44.5000	4.36683
Kepuasan_Kerja	160	33.00	11.00	44.00	38.1937	5.50185
Valid N (listwise)	160					

Rumus Perhitungan Kategorisasi

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>		
M		
SD		= 40,7750
Tinggi	: $X \geq M + SD$	= 4,71442
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$	
Rendah	: $X < M - SD$	
Kategori		Skor
Tinggi		: $X \geq 45,48$
Sedang		: $36,06 \leq X < 45,48$
Rendah		: $X < 36,06$

Kecerdasan Emosional		
M		
SD		= 44,5000
Tinggi	: $X \geq M + SD$	= 4,36683
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$	
Rendah	: $X < M - SD$	
Kategori		Skor
Tinggi		: $X \geq 48,86$
Sedang		: $40,13 \leq X < 48,86$
Rendah		: $X < 40,13$

Kepuasan Kerja		
M		
SD		= 38,1937
Tinggi	: $X \geq M + SD$	= 5,50185
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$	
Rendah	: $X < M - SD$	
Kategori		Skor
Tinggi		: $X \geq 43,69$
Sedang		: $32,69 \leq X < 43,69$
Rendah		: $X < 32,69$

Hasil Uji Kategorisasi

Organizational Citizenship Behavior					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	24	15.0	15.0	15.0
	Sedang	108	67.5	67.5	82.5
	Rendah	28	17.5	17.5	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Kecerdasan Emosional					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	25	15.6	15.6	15.6
	Sedang	121	75.6	75.6	91.3

Rendah	14	8.8	8.8	100.0
Total	160	100.0	100.0	

Kepuasan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	18	11.3	11.3	11.3
	Sedang	123	76.9	76.9	88.1
	Rendah	19	11.9	11.9	100.0
	Total	160	100.0	100.0	

Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80521827
	Absolute	.062
Most Extreme Differences	Positive	.062
	Negative	-.034
Kolmogorov-Smirnov Z		.784
Asymp. Sig. (2-tailed)		.571

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9. Hasil Uji Linearitas

OCB*Kecerdasan Emosional

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB *	Between Groups	(Combined)	414.107	16	25.882	3.165	.000
		Linearity	280.846	1	280.846	34.340	.000
		Deviation from Linearity	133.261	15	8.884	1.086	.374
	Within Groups		1169.493	143	8.178		
	Total		1583.600	159			

OCB*Kepuasan Kerja

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB *	Between Groups	(Combined)	288.252	16	18.016	1.989	.017
		Linearity	215.606	1	215.606	23.802	.000
		Deviation from Linearity	72.647	15	4.843	.535	.918
	Within Groups		1295.348	143	9.058		
	Total		1583.600	159			

Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.423	3.279		5.924	.000	
	Kecerdasan Emosional	.282	.074	.315	3.828	.000	.743
	Kepuasan Kerja	.198	.078	.209	2.543	.012	.743

a. Dependent Variable: OCB

Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Tahap 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lama_Bekerja, Pendidikan_Tera khir, Jenis_Kelamin, Umur ^b	.	Enter
2	Kecerdasan_Emo sional ^b	.	Enter
3	Kepuasan_Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.070 ^a	.005	-.083	6.14409	.005	.056	4	45	.994
2	.716 ^b	.513	.458	4.34556	.508	45.957	1	44	.000
3	.788 ^c	.621	.568	3.88081	.107	12.170	1	43	.001

a. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

b. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kecerdasan_Emosional

c. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kecerdasan_Emosional, Kepuasan_Kerja

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.479	2.120	.056	.994 ^b
	Residual	1698.741	37.750		

Total	1707.220	49				
2	Regression	876.327	5	175.265	9.281	.000 ^c
	Residual	830.893	44	18.884		
	Total	1707.220	49			
3	Regression	1059.612	6	176.602	11.726	.000 ^d
	Residual	647.608	43	15.061		
	Total	1707.220	49			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

c. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kecerdasan_Emosional

d. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kecerdasan_Emosional, Kepuasan_Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.180	6.029		.000
	Jenis_Kelamin	-.397	2.249	-.028	.861
	Umur	-.272	1.357	-.055	.842
	Pendidikan_Terakhir	-.478	1.916	-.038	.804
	Lama_Bekerja	.035	1.222	.008	.977
2	(Constant)	8.148	6.700		.230
	Jenis_Kelamin	-1.536	1.599	-.109	.342
	Umur	-.884	.964	-.179	.364
	Pendidikan_Terakhir	-1.409	1.362	-.111	.307
	Lama_Bekerja	.470	.867	.109	.590
	Kecerdasan_Emosional	.902	.133	.724	.000
3	(Constant)	2.594	6.192		.677
	Jenis_Kelamin	-1.070	1.435	-.076	.460
	Umur	-.375	.873	-.076	.670
	Pendidikan_Terakhir	-.575	1.240	-.045	.645
	Lama_Bekerja	.174	.779	.040	.824

Kecerdasan_Emosional	.613	.145	.492	4.229	.000
Kepuasan_Kerja	.387	.111	.404	3.489	.001

a. Dependent Variable: OCB

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial	Collinearity Statistics
				Correlation	Tolerance
1	Kecerdasan_Emosional	.724 ^b	6.779	.000	.715
	Kepuasan_Kerja	.683 ^b	6.125	.000	.678
2	Kepuasan_Kerja	.404 ^c	3.489	.001	.470

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors in the Model: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

c. Predictors in the Model: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kecerdasan_Emosional

Analisis Regresi Linear Berganda Tahap 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lama_Bekerja, Pendidikan_Tera khir, Jenis_Kelamin, Umur ^b	.	Enter
2	Kepuasan_Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.070 ^a	.005	-.083	6.14409	.005	.056	4	45	.994
2	.680 ^b	.463	.402	4.56517	.458	37.510	1	44	.000

a. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

b. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kepuasan_Kerja

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.479	4	2.120	.056
	Residual	1698.741	45	37.750	
	Total	1707.220	49		
2	Regression	790.226	5	158.045	7.583
	Residual	916.994	44	20.841	
	Total	1707.220	49		

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

c. Predictors: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur, Kepuasan_Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.180	6.029		.000
	Jenis_Kelamin	-.397	2.249	-.028	.861
	Umur	-.272	1.357	-.055	.842
	Pendidikan_Terakhir	-.478	1.916	-.038	.804
	Lama_Bekerja	.035	1.222	.008	.977
2	(Constant)	14.748	6.451		.027
	Jenis_Kelamin	-.225	1.671	-.016	.893
	Umur	.259	1.012	.052	.800
	Pendidikan_Terakhir	.429	1.431	.034	.766
	Lama_Bekerja	-.230	.909	-.053	.801
	Kepuasan_Kerja	.656	.107	.683	.000

a. Dependent Variable: OCB

Excluded Variables ^a						Collinearity Statistics
Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation		
1 Kepuasan_Kerja	.683 ^b	6.125	.000	.678		.980

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors in the Model: (Constant), Lama_Bekerja, Pendidikan_Terakhir, Jenis_Kelamin, Umur

Hasil Uji Korelasi

Correlations

		OCB	KE	KK
OCB	Pearson Correlation	1	.691**	.679**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	160	160	160
KE	Pearson Correlation	.691**	1	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	160	160	160
KK	Pearson Correlation	.679**	.537**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	160	160	160

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