

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI ALLIANZ
INDONESIA**

(Studi Pada PT. Asuransi Allianz Indonesia Kantor Pusat)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA

Sumisto

43111110139

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
ASURANSI ALLIANZ INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta**



Sumisto

43111110139

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sumisto
Nim : 43111110139
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikena sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2017



Sumisto

NIM : 43111110139

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sumisto

NIM : 43111110139

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosi dan *Organizational
Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja Karyawan
PT. Asuransi Allianz Indonesia

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Didin Hikmah Perkasa., SE, MM

Tanggal :

Nur Endah Retno. W., S.Sos., MM

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Harnovinsah., Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

Dudi Permana., ST, MM, Ph.D

Tanggal :

13 / 5 / 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosi dan *Organizational Citizenship Behaviour* Terhadap Kinerja Karyawan”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Didin Hikmah Perkasa, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi, MM selaku Sekretaris 1 dan Ibu Ryani Dhyani Parashakti, SE, MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Untuk Kedua orang tua yang telah mengajarkan agar selalu tunduk pada kebenaran, dorongan dari Ismatu Sururiyah serta kehadiran Al Fatih dan Bi Faqih yang selalu memberi semangat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 2 Maret 2017

Sumisto

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar isi	
Surat pernyataan karya sendiri	
Lembar pengesahan skripsi	
Abstract	
Kata pengantar	
Daftar isi	
Daftar	
Daftar gambar.....	
Daftar lampiran.....	
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB 11 KAJIAN PUSTAKA , RERANGKA KONSEPTUAL DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2. Kinerja.....	10
3. Kecerdasan emosi.....	22
4. Organizational Citizenship Behaviour.....	26
B. Penelitian Terdahulu dan pengembangan hipotesis.....	29
C. Rerangka Konseptual.....	32
1. Rerangka konseptual.....	32
2. Pengembangan hipotesis.....	33
BAB 111 METODE PENELITIAN	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	36
1. Definisi Variabel.....	37

2. Operasional Variabel	38
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi Penelitian.....	39
2. Sampel Penelitian.....	40
E. Teknik pengumpulan data.....	41
F. Metode Analisis Data.....	42
1. Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah Perusahaan.....	50
2. Karakteristik Responden.....	52
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
1. Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosi.....	56
2. Deskriptif Variabel OCB.....	57
3. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	58
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	59
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
1. Uji Normalitas.....	62
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
3. Uji Heterokedastisitas.....	64
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
F. Hasil Uji Hipotesis.....	66
1. Uji Koefisien Determinasi.....	67
2. Uji Ketepatan Model.....	68
3. Hasil Uji t.....	69
G. Pembahasan	70
1. Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja.....	70
2. Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA