



**DAMPAK BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI
KOMITMEN ORGANISASI**

(Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)

Oleh :

YATIMATUL KHUSNA

2016-11-079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2020**



**DAMPAK BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN
DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI KOMITMEN ORGANISASI**

(Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

YATIMATUL KHUSNA

2016-11-079

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2020

**DAMPAK BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN
DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI KOMITMEN ORGANISASI
(Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

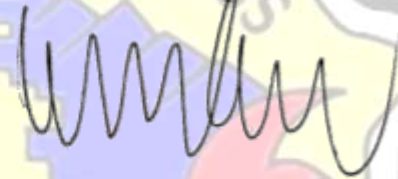
2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Dina Lusianti, SE, MM, AAK)
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



(Dr. Drs. Sukirman, SPd., SH., MM)
NIDN. 06007095601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM)
NIDN. 0022038001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yatimatul Khusna

NIM : 201611079

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : **“DAMPAK BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN ORGANISASI (Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagaimana yang ada pada Skripsi ini. Jika terdapat karya dari hasil orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian nanti terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penulisan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 13 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,



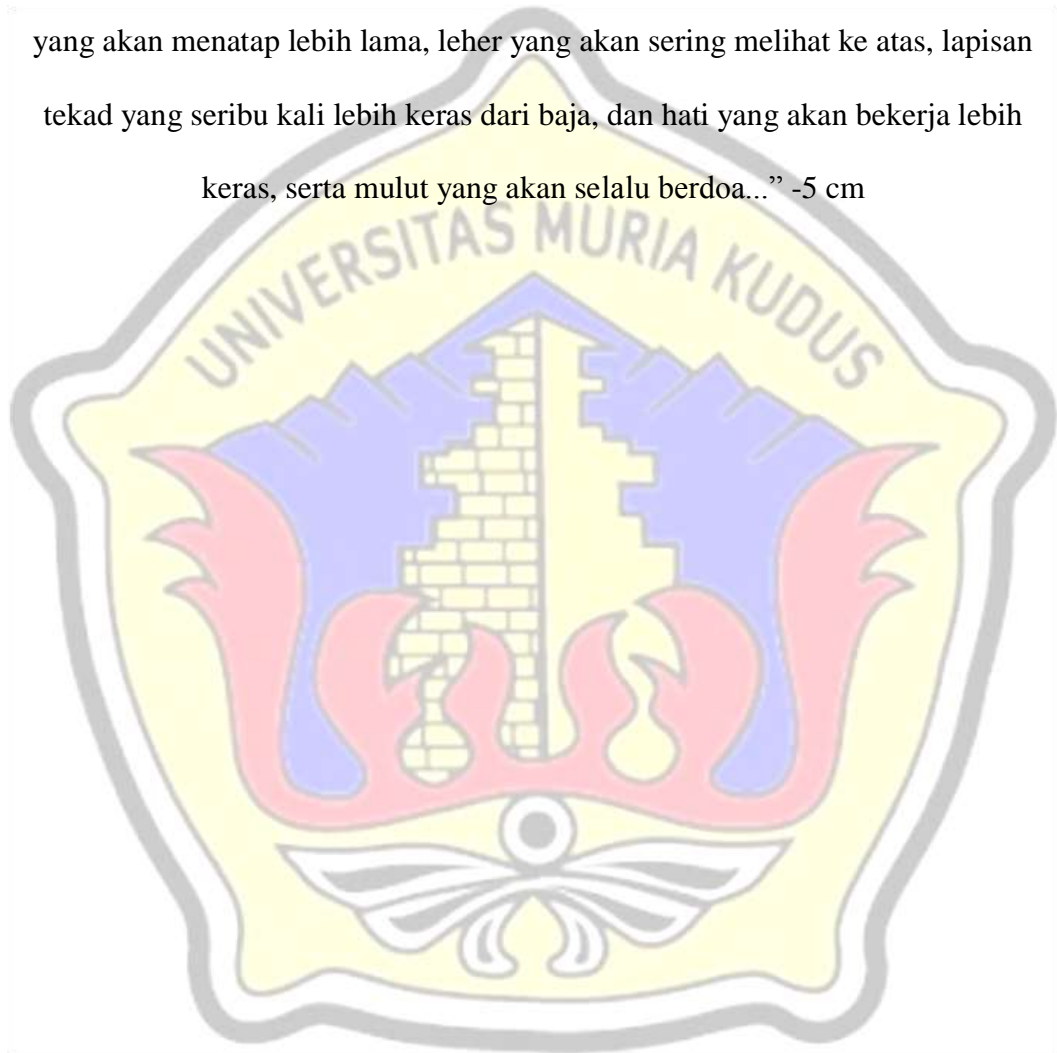
YATIMATUL KHUSNA
NIM. 201611079

HALAMAN MOTTO

“Cukuplah Allah menjadi Penolong Kami dan Allah sebaik-baik Pelindung”

(QS. Al-Imran 173)

“...kaki yang akan berjalan jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak, mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan sering melihat ke atas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdoa...” -5 cm



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk kepada-Nya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad utusan Allah. Serta doa dan Shalawat selalu tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terima kasih penulis ucapkan untuk:

1. Kedua orang tua terkasih, Bapak Nasikun dan Ibu Rasmiyati atas dorongan semangat yang luar biasa, dengan segala doa yang tidak pernah kering, dan juga segenap upaya yang telah dicurahkan untuku, sehingga tercapai sedikit dari apa yang engkau harapkan.
2. Kedua Saudariku tersayang, Siti Fahrunnisa dan Kurnia Rizqi Ramadhani yang selalu mensupportku untuk segera menyelesaikan tugas akhirku.
3. Sahabat-sahabat baikku yang selalu ada disaat membutuhkan kalian dan selalu ada untuk mensupportku dari semester pertama hingga sekarang, Desya Fitri Ningrum, Nur Afni Khoiriyah, Naning Nor Alfiani, Siti Nor Faizah, Syafi'un Ni'mah dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2016.
5. Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah atas segala rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dengan judul “Dampak Budaya Organisasi, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasi (Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk melengkapi syarat akhir sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suparno, S.H., M.S. selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Mochamad Edris, Drs., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
3. Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.

4. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. RSUD Kumala Siwi Mijen yang telah mempersilahkan dan mempercayai penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kudus, 13 Agustus 2020

Penulis, - - -



YATIMATUL KHUSNA

NIM. 201611079

**DAMPAK BUDAYA ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN
DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* MELALUI KOMITMEN ORGANISASI
(Studi Kasus Pada RSUD Kumala Siwi Mijen)”**

Yatimatul Khusna

NIM. 201611079

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dampak budaya organisasi, kecerdasan emosional, dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* melalui komitmen organisasi pada RSUD Kumala Siwi Mijen. Sampel penelitian ini sebanyak 163 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari catatan dan dokumentasi RSUD Kumala Siwi Mijen, wawancara dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci : budaya organisasi, kecerdasan emosional, dukungan organisasi, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior*

THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT
(Case Study At The Public Hospital Kumala Siwi Mijen)

Yatimatul Khusna
NIM. 201611079

Adviser : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSSINESS
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of organizational culture, emotional intelligence and organizational support on organizational citizenship behavior through organizational commitment at Public Hospital Kumala Siwi Mijen. The sample of this study was 163 respondents with sampling using proportional random sampling. Data collection was obtained from records and documentation of public hospital health insurance, interviews and questinaires. The result showed that organizational culture had a positive and significant effect on organizational commitment. Emotional intelligence has a positive and significant effect on organizational commitment. Organizational support has no significant effect on organizational commitment. Organizational culture has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Emotional intelligence has no significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational support has no significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior.

Keyword : organizational culture, emotional intelligence, organizational support, organizational commitment, organizational citizenship behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.2 Budaya Organisasi.....	18
2.2.1 Pengertian Budaya Organisasi	18
2.2.2 Fungsi Budaya Organisasi.....	19
2.2.3 Indikator Budaya Organisasi.....	20
2.3 Kecerdasan Emosional	21
2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional	21
2.3.2 Komponen-Komponen Kecerdasan Emosional	22
2.3.3 Indikator Kecerdasan Emosional	25
2.4 Dukungan Organisasi	25
2.4.1 Pengertian Dukungan Organisasi	25
2.4.2 Indikator Dukungan Organisasi	26
2.5 Komitmen Organisasi.....	27
2.5.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	27
2.5.2 Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi	28
2.5.3 Indikator komitmen organisasi.....	28
2.6 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.6.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29

2.6.2	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.6.3	Indikator OCB	33
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.8	Kerangka Pikir Teoritis	43
2.9	Hipotesis.....	44
2.10	Pengaruh Antar Variabel.....	45
2.10.1	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	45
2.10.2	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi	46
2.10.3	Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	46
2.10.4	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	47
2.10.5	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
2.10.6	Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
2.10.7	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	49
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Rancangan Penelitian	51
3.2	Variabel Penelitian	51
3.2.1	Jenis Variabel	51
3.2.2	Definisi Operasional.....	52
3.2.2.1	Budaya Organisasi.....	52
3.2.2.2	Kecerdasan Emosional	53
3.2.2.3	Dukungan Organisasi	53
3.2.2.4	Komitmen Organisasi	54
3.2.2.5	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
3.3	Jenis dan Sumber Data	55
3.3.1	Jenis Data	55
3.3.1.1	Data kualitatif	55
3.3.1.2	Data kuantitatif	55
3.3.2	Sumber Data.....	56
3.3.2.1	Data Primer.....	56
3.3.2.2	Data Sekunder	56
3.4	Populasi dan Sampel	56
3.4.1	Populasi	56
3.4.2	Sampel dan Teknik Penentuan Sampel	56
3.5	Pengumpulan Data	58
3.5.1	Data Primer	58
3.5.1.1	Kuesioner.....	58

3.5.1.2	Observasi	58
3.5.2	Data Sekunder	59
3.6	Pengolahan Data.....	59
3.6.1	<i>Editing</i>	59
3.6.2	<i>Scoring</i>	60
3.6.3	<i>Coding</i>	60
3.6.4	<i>Tabulating</i>	60
3.6.5	Proses Input Data ke Komputer	61
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	61
3.7.1	Uji Validitas	61
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	62
3.8	Analisis Data	62
3.8.1	Uji Struktural Model (<i>Structural Model</i>)	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	71
4.1.1	Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen	71
4.1.2	Visi, Misi dan Filosofi RSUD Kumala Siwi Mijen	72
4.2	Penyajian Data.....	73
4.2.1	Karakteristik Responden	73
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel	75
4.2.2.1	Variabel Budaya Organisasi (X1)	75
4.2.2.2	Variabel Kecerdasan Emosional (X2).....	76
4.2.2.3	Variabel Dukungan Organisasi (X3)	77
4.2.2.4	Variabel Komitmen Organisasi (Y1).....	78
4.2.2.5	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y2).....	78
4.3	Analisis Data	79
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	79
4.3.1.1	Uji Validitas.....	79
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	81
4.3.2	<i>Structural Equal Modeling</i> (SEM).....	82
4.3.3	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	82
4.3.3.1	Normalitas data.....	82
4.3.3.2	<i>Outliers</i>	84
4.3.3.3	Uji Multikolinieritas	85
4.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	85
4.3.4.1	<i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) Konstruksi Variabel Eksogen (X)	86
4.3.4.2	<i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) Konstruksi Variabel Endogen (Y).....	88
4.3.5	Analisis <i>Strutural Equation Modelling</i> (SEM) atau Full Model.....	90

4.3.6 Uji Kausalitas (<i>Regression Weight</i>)	92
4.3.7 Pengujian Hipotesis.....	93
4.3.7.1 Uji Hipotesis.....	95
4.3.7.2 Uji Hipotesis 2.....	96
4.3.7.3 Uji Hipotesis 3.....	96
4.3.7.4 Uji Hipotesis 4.....	96
4.3.7.5 Uji Hipotesis 5.....	97
4.3.7.6 Uji Hipotesis 6.....	97
4.3.7.7 Uji Hipotesis 7.....	97
4.3.8 Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	98
4.4 Pembahasan.....	99
4.4.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	99
4.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi ..	100
4.4.3 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi	101
4.4.4 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	102
4.4.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	103
4.4.6 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	104
4.4.7 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	105
BAB V PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil prasurvey terhadap pegawai RSUD Kumala Siwi Mijen Mijen	2
Tabel 3.1 Pengambilan sampel <i>Proportional Random Sampling</i>	57
Tabel 3.2 Goodness of Fit Index	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	74
Tabel 4.2 Frekuensi Variabel Budaya Organisasi	76
Tabel 4.3 Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional	77
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Dukungan Organisasi	77
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Komitmen Organisasi	78
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	79
Tabel 4.7 Uji Validitas	80
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data	83
Tabel 4.10 Uji Outliers	84
Tabel 4.11 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen	86
Tabel 4.12 Loading Factor (Λ) Pengukuran Variabel Eksogen	87
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Endogen (Y)	88
Tabel 4.14 Loading Factor (Λ) Pengukuran Variabel Endogen	89
Tabel 4.15 Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	91
Tabel 4.16 Hasil Estimasi <i>Standardized Regression Weight Parameter Direct Effect Dan Indirect Effect</i>	92
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (<i>Squared Multiple Correlation</i>)	93
Tabel 4.18 Hasil Estimasi <i>Direct Effect dan Indirect Effect</i>	94
Tabel 4.19 Hasil Rekap Hipotesis	95
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	44
Gambar 4.1 Analisis <i>Strutural Equation Modelling</i> (SEM)	90

