



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP OCB DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA SATPOL PP KAB. KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

TAFRIVAN ISHAMUL KUSASIH

2020-11-651

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP OCB DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA SATPOL PP KAB. KUDUS)**

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

Oleh :

TAFRIVAN ISHAMUL KUSASIH

2020-11-651

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA SATPOL PP KAB.KUDUS).**

Nama : Tafrivan Ishamul Kusasih

NIM : 202011651

Program Studi : Manajemen

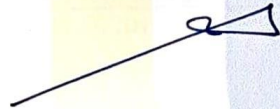
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 13 MARET 2025.....

Mengetahui,

Ketua Program studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN : 0024037701

Pembimbing



(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M)
NIDN : 0630109701

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA SATPOL PP KAB.KUDUS)**

Nama : Tafrivan Ishamul Kusasih

NIM : 202011651

Program Studi : Manajemen

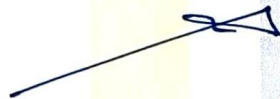
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 13 MARET 2015

Mengetahui,

Ketua Program studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN : 0024037701

Pembimbing



(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M)

NIDN : 0630109701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Kertali Sumekar, S.E., M.M)

NIDN : 0616077304

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”

(Q.S. At Taubah : 40)

“Sukses adalah ketika kita bisa menjadi diri sendiri dan melakukan yang terbaik”

– Imam Al-Ghazali

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

”Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

Persembahan :

1. Diri sendiri yang telah mampu berjuang sampai saat ini
2. Kedua Orangtuaku dan Nenekku
3. Kedua Adik Perempuan
4. Seseorang yang menjadi tujuanku
5. Almameter tercinta Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Satpol PP Kab. Kudus)" sebagai syarat untuk mencapai gelar S-1 pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Keke Tamara Fahira, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan nasehat, memberikan arahan, motivasi dan bantuan kepada penulis.
5. Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kudus yang telah berkenan mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kepada kedua orang tuaku, Nenekku dan kedua adik perempuanku yang telah memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan baik moral maupun materi.

7. Kepada teman-temanku yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal skripsi.
8. Kepada seseorang yang menjadi tujuan hidupku yang telah memberikan dukungan dan menjadi alasan semangat penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
9. Last but not least, I wanna thank me for always being enthusiastic. I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for not having any fatigue. I wanna thank me for never quitting and surrender. I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, walaupun penulis telah berusaha dengan kemampuan yang ada. Namun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak-pihak lain yang memerlukan pada umumnya.

Kudus, 01 Januari 2025
Penulis



Tafrivan Ishamul Kusasih
NIM. 2020-11-651

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA SATPOL PP KAB. KUDUS)**

Tafrivan Ishamul Kusasih 202011651

Dosen Pembimbing : Keke Tamara Fahira, S.E., M.M.

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

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada Satpol PP Kab. Kudus) . Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 105 responden. Dengan menggunakan teknik *sampling probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan SEM-AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour*. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasi. Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Variabel komitmen organisasi tidak dapat memediasi secara parsial dari pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behaviour*. Variabel komitmen organisasi dapat memediasi secara penuh dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Kata kunci: kecerdasan emosional, dukungan organisasi, komitmen organisasi, *organizational citizenship behaviour*.

**THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOUR WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS AN
INTERVENING VARIABLE (STUDY ON SATPOL PP KUDUS REGENCY)**

**Tafrivan Ishamul Kusasih 202011651
Supervisor : Keke Tamara Fahira, S.E., M.M.**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

ABSTRACTION

The purpose of this study is to analyze the influence of emotional intelligence and organizational support on organizational citizenship behavior with organizational commitment as an intervening variable (Study on Satpol PP Kudus Regency). This study uses a quantitative approach. The sample in this study is 105 respondents. By using the probability sampling technique with the purposive sampling method. The analysis tool in this study uses SEM-AMOS. The results of this study show that emotional intelligence has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational support has no effect on organizational citizenship behaviour. Emotional intelligence has a positive and insignificant effect on organizational commitment. Organizational support has a positive and significant effect on organizational commitment. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. The variable of organizational commitment cannot partially mediate the influence of the variable of emotional intelligence on organizational citizenship behavior. The variable of organizational commitment can fully mediate the organization's support for organizational citizenship behavior.

Keywords: emotional intelligence, organizational support, organizational commitment, organizational citizenship behaviour.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iiiv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACTION	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	11
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Grand Theory	14
2.2 Kecerdasan Emosional	15
2.3 Dukungan Organisasi	18
2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
2.5 Komitmen Organisasi.....	24
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	33
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
2.9 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian	40

3.2	Variabel Penelitian.....	40
3.3	Definisi Operasional Variabel	41
3.4	Jenis Data dan Sumber Data.....	44
3.5	Populasi dan Sampel	46
3.6	Pengumpulan Data	47
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.8	Pengolahan Data.....	51
3.9	Analisis Data	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	62
4.1.1	Profil Obyek Penelitian.....	62
4.1.2	Visi dan Misi.....	63
4.1.3	Struktur Organisasi	64
4.2	Penyajian Data.....	69
4.2.1	Karakteristik Responden.....	69
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	71
4.3	Uji Instrument	74
4.3.1	Uji Validitas	74
4.3.2	Uji Reliabilitas	77
4.4	Analisis Data	78
4.4.1	Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement Model</i>	78
4.4.2	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	82
4.5	<i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	82
4.5.1	Evaluasi atas asumsi-asumsi SEM.....	82
4.5.2	Persamaan Struktural	85
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi	86
4.5.4	Uji Hipotesis	87
4.5.5	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	89
4.6	Pembahasan.....	90
4.6.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	90

4.6.2 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	91
4.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi..	92
4.6.4 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi....	93
4.6.5 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	94
4.6.6 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> melalui Komitmen Organisasi.....	95
4.6.7 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> melalui Komitmen Organisasi.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	105

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Hasil E-SKM Satpol PP Wilayah Jawa Tengah pada 3 semester terakhir	3
Gambar 1. 2 Hasil E-SKM Satpol PP Kab. Kudus pada 2024	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 3. 1 Diagram Jalur.....	53
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Satpol PP Kabupaten Kudus 2024.....	64
Gambar 4. 2 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan.....	78
Gambar 4. 3 Full Measurement Model setelah perbaikan.....	80
Gambar 4. 4 Full Measurement Model Setelah Perbaikan Terakhir.....	81
Gambar 4. 5 Structural Equation Modelling.....	82
Gambar 4. 6 Uji Bootstrapping.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Kecerdasan Emosional Anggota Satpol PP Kab. Kudus	5
Tabel 1. 2 Hasil Wawancara Dukungan Organisasi Anggota Satpol PP Kab. Kudus	6
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert	48
Tabel 3. 2 Goodness of Fit Index	59
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	69
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4. 4 Tanggapan responden terhadap variabel kecerdasan emosional.....	71
Tabel 4. 5 Tanggapan responden terhadap variabel Dukungan Organisasi	72
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap variabel OCB.....	73
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap variabel Komitmen Organisasi.....	74
Tabel 4. 8 Uji Validitas	75
Tabel 4. 9 Uji Average Variance Extracted	76
Tabel 4. 10 Uji Discriminant validity	77
Tabel 4. 11 Uji Construct Reliability	77
Tabel 4. 12 Kriteria Goodness of Fit Indices sebelum perbaikan.....	79
Tabel 4. 13 Kriteria Goodness Of Fit Indices Setelah Perbaikan	80
Tabel 4. 14 Kriteria Goodness of Fit Indices Setelah Perbaikan Terakhir.....	81
Tabel 4. 15 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4. 16 Analisis Outlier	84
Tabel 4. 17 Analisis Outlier setelah eksekusi	85
Tabel 4. 18 Standardized Regression Weight.....	85
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis.....	87
Tabel 4. 21 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	89