

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PELATIHAN  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA PERAWAT  
RSI FATIMAH CILACAP**



**SKRIPSI**

**HESTI FITRIYANI  
1602010223**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PELATIHAN  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA PERAWAT  
RSI FATIMAH CILACAP**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**HESTI FITRIYANI  
1602010223**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN  
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PELATIHAN  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA PERAWAT RSI FATIMAH CILACAP



SKRIPSI

Oleh :

**HESTI FITRIYANI**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi  
yang bertanda tangan dibawah ini :

Pembimbing,



**Drs. Suyoto, M.Si**  
**NIK. 2160189**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Hesti Fitriyani  
NIM : 1602010223  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Pelatihan dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Perawat RSI Fatimah Cilacap**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Drs. Suryoto, M.Si  
Anggota 1 : Hengky Widhandono, SE, M.Si  
Anggota 2 : Restu Frida Utami, SE, M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 1 Februari 2020

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Nachati Tubastuvi, SE., M.Si**  
NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hesti Fitriyani  
NIM : 1602010223  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 1 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



Hesti Fitriyani

## MOTTO

*“orangtua adalah pintu surga yang paling tengah  
maka jangan sia-siakan pintu itu dan jagalah dia”  
(HR. TIRMIDZI)*

*“Banyak Orang Gagal Dalam Kehidupan, Bukan Karena  
Kurangnya Kemampuan, Pengetahuan, Atau  
Keberanian, Namun Hanya Karena Mereka Tidak Pernah  
Mengatur Energinya Pada Satu Sasaran”*

*“SAMBUT MASA DEPAN CEMERLANG DENGAN  
BERILMU”*

## PERSEMBAHAN



***Kupersembahkan skripsi ini kepada :***

*Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Sutarso dan Ibu Maida Sumaini)  
sebagai tanda sayang, bakti, bukti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga  
atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, do'a, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. yang telah memperkenalkan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Hermin Endratno, SE, M.Si. yang telah turut serta dalam memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.
4. Bapak Drs. Suyoto, M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Penguji skripsi 1, Bapak Hengky Widhiandono SE, M.Si. yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Penguji skripsi 2, Ibu Restu Frida Utami SE, M.Si. yang juga memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sutarso dan Ibu Maida Sumaini, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
9. Kedua Adik tercinta, Eva Aulia Putri dan Adeeva Myesha Ramadhani, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas D angkatan 2016. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
11. Teman-teman kampus dan teman-teman motivasi Andika Novriatama, Vinaria Trisna Dewi, Fani Rera Ajinitis, Tutut Arinda Herawati, Erna Fitriyaningsih, Siska Listianingsih, Riska Monika Sari, Nurul Fajar Isnaeni, Ananda Ayu Putri.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 1 Februari 2020  
Penulis

Hesti Fitriyani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hesti Fitriyani  
NIM : 1602010223  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PELATIHAN  
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TERHADAP KINERJA PERAWAT RSI FATIMAH CILACAP**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/alihinformasi, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Purwokerto, 1 Februari 2020

Vano Menyatakan,



Hesti Fitriyani

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, PELATIHAN  
DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA PERAWAT RSI FATIMAH CILACAP**

**Hesti Fitriyani<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [Hestifitri211@gmail.com](mailto:Hestifitri211@gmail.com)

**Suyoto<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail : [Suyoto\\_syahlan@yahoo.com](mailto:Suyoto_syahlan@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kecerdasan emosional, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja perawat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini mengambil subjek di RSI Fatimah Cilacap. Sampel penelitian ini adalah perawat di RSI Fatimah Cilacap yang berjumlah 124 perawat. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat di RSI Fatimah Cilacap.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Pelatihan, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Perawat.

***EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, TRAINING  
AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
TOWARDS THE PERFORMANCE OF NURSING RSI FATIMAH CILACAP***

**Hesti Fitriyani<sup>1</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
Email : [Hestifitri211@gmail.com](mailto:Hestifitri211@gmail.com)

**Suyoto<sup>2</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto  
E-mail : [Suyoto\\_syahlan@yahoo.com](mailto:Suyoto_syahlan@yahoo.com)

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence, training, and organizational citizenship behavior variables on nurse performance. This type of research is quantitative research. This study took the subject at Fatimah Hospital Cilacap. The sample of this study was 124 nurses at RSI Fatimah Cilacap. The sampling method in this study was purposive sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis test. The results of data analysis showed that emotional intelligence, training, and organizational citizenship behavior significantly influence the performance of nurses at RSI Fatimah Cilacap.*

***Keywords:*** *Emotional Intelligence, Training, Organizational Citizenship Behavior and Nurse Performance.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Kinerja karyawan .....	9
2. Kecerdasan Emosional .....	14
3. Pelatihan .....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel .....	44
C. Jenis, Sumber data, dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
D. Variabel Penelitian .....	47
E. Definisi operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
F. Metode Analisis Data .....	52
G. Uji Kelayakan Model .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Hasil Penelitian .....	64
B. Metode Analisis Data.....	70
C. Uji Asumsi Klasik .....	76

D. Uji Analisis Data.....	79
E. Pengujian Hipotesis.....	82
F. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	86
G. Pembahasan.....	86
<b>BAB VPENUTUP.....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan.....	96
B. Keterbatasan Penelitian.....	96
C. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Teori Dua Faktor Herzberg menurut Robbins dan Coulter .....	23
Tabel 2.2	Hasil penelitian terdahulu .....	36
Tabel 3.1	Definisi Operasional Kinerja .....	48
Tabel 3.2	Definisi Operasional Kecerdasan Emosional.....	49
Tabel 3.3	Definisi Operasional Pelatihan .....	50
Tabel 3.4	Definisi Operasional Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	51
Tabel 4.1	Respon Rate .....	67
Tabel 4.2	Deskripsi Responden .....	68
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional ...	71
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Validitas Pelatihan.....	72
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Organizational Citizenship Behavior ...	73
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja .....	74
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.8	Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4.11	Uji Regresi Linier Berganda .....	79
Tabel 4.12	Hasil Nilai Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4.13	Uji F.....	85
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis .....	86
Tabel 4.15	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kecerdasan Emosional.....	87
Tabel 4.16	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Pelatihan.....	89
Tabel 4.17	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Organizational Citizenship Behavior .....	91
Tabel 4.18	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kinerja .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	60
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	61
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	62
Gambar 3.4 Kurva Uji F Hipotesis Keempat.....	63
Gambar 4.1 Kurva Uji T (Kecerdasan Emosional .....	83
Gambar 4.2 Kurva Uji T (Pelatihan).....	83
Gambar 4.3 Kurva Uji T (Organizational Citizenship Behavior).....	84
Gambar 4.4 Kurva Uji F.....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	104
Lampiran 2	Data Responden .....	112
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner .....	114
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Kinerja .....	130
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	140
Lampiran 6	Uji Normalitas .....	143
Lampiran 7	Uji Statistik .....	144
Lampiran 8	R tabel Uji Validitas .....	148
Lampiran 9	T tabel .....	149
Lampiran 10	F tabel .....	150

