

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KETERLIBATAN KERJA
TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH MAJENANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

ERICKA ESTHINING TIAS NAMI TATA

1602010092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJENANG



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Erica Esthining Tias Nami Tata

1602010092

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si.

NIK: 2160714




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ericka Esthining Tias Nami Tata
NIM : 1602010092
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Majenang**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua : Alfato Yusnar Kharismasyah, SE., M.Si. ()
Penguji 1 : Drs. Suyoto, M.Si. ()
Penguji 2 : Purnadi, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 27 Januari 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhnad Darmawan, SE, M.Si.

NIK. 2160148

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ericka Esthining Tias Nami Tata
NIM : 1602010092
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Mumamadiyah 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.

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

Purwokerto, 27 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Ericka Esthining Tias Nami Tata

MOTTO

بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ ۖ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

“Allah Pencipta langit dan bumi, dan bila Dia berkehendak (untuk menciptakan) sesuatu, maka (cukuplah) Dia hanya mengatakan kepadanya: "Jadilah!" Lalu jadilah ia” (Q.S Al-Baqarah:117)

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

“Ambilah risiko yang lebih besar dari apa yang dipikirkan orang lain aman. Berilah perhatian lebih dari apa yang orang lain pikir bijak. Bermimpikah lebih dari apa yang orang lain pikir masuk akal (claude t.bissell)”

“DO MORE MAKE YOU HAPPY OF WHAT”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang – orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Tri Subagiyo, dan Ibu Sri Endang Hartati, adik tercinta Dwi Juniar Taningthias dan Tamelia Januar.

Terimakasih atas semua do'a, dukungan serta motivasi yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan, Aamiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis 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. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.Si., M.H.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 2) Bapak Akhmad Darmawan, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 3) Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 4) Bapak Alfato Yusnar Kharismasyah, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 5) Bapak Drs. Suyoto, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 6) Bapak Purnadi, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

- 7) Bapak/ibu dosen seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
- 8) Direktur RSUD Majenang Kabupaten Cilacap dr. Moch. Ichlas Riyanto, MM, serta dr. Wartoyo selaku kepala dikti telah mengizinkan untuk penelitian di RSUD Majenang.
- 9) Untuk kedua orang tua saya Ibu Sri Endang Hartati dan Bapak Tri Subagiyo tercinta yang selalu memotivasi, memberikan bantuan dukungan moril, mendoakan anakmu ini untuk menjadi orang yang sukses tanpa henti – hentinya .
- 10) Teruntuk adiku Dwi Juniar Taningthias dan Tamelia Januar yang telah memberi semangat bagi penulis.
- 11) Nenek tercinta, Marminah yang selalu memberikan semangat dan doa maupun material yang sangat berguna bagi penulis.
- 12) Sahabatku Irma Khaerunnisa, Erma Apriyani, Utari, Nina Bayu Sari, Ainun Fajriatun yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberi semangat dan menasehati, sehingga penulis dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 13) Abang Tri Septiadi Khatulistianto yang selalu menyemangati, meluangkan waktunya, berkontribusi membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 14) Untuk teman - teman Kost Kamaratih dan temen seperjuanganku Zheniella Agwi Pradani, Erika Fidiarini, Fitria Ciptaningrum, Ari Laela, Triyanna yang selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktunya sehingga penulis dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 15) Teman - teman Manajemen B 2016 yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam dukungan selama perkuliahan dan akan menjadi cerita di masa depan.
- 16) Seluruh teman-teman KKN Tanjungsari Gisa, Ilham, Yusuf, Erni, Adetia, Bella, Resti, dan Rifka dengan segala cerita dan warna selama ini yang akan menjadi cerita di masa depan;

17) Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan, dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiiin

Purwokerto, 27 Januari 2020



Ericka Esthining Tias Nami Tata



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

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

Nama : Ericka Esthining Tias Nami Tata
NIM : 1602010092
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJENANG

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, 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.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 27 Januari 2020
Yang menyatakan,


Ericka Esthining Tias Nami Tata

**THE EFFETC OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AND WORK INVOLVEMENT TOWARD
PERFORMANCE OF NURSES GENERAL HOSPITAL MAJENANG**

Ericka Esthining Tias Nami Tata¹
*Faculty of Economics and Business,
University of Muhammadiyah Purwokerto*
tiasericka@gmail.com

Alfato Yusnar Kharismasyah²
*Faculty of Economics and Business,
University of Muhammadiyah Purwokerto*
chipatoyusnar@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the effect of emotional intelligence, organizational citizenship behavior and work involvement performance of nurses. This type of research is quantitative research. Sampling in this research used purposive sampling with a sample size of 115 people. This study took the subject at General Hospital Majenang. Data analysis techniques used were multiple linear regression analysis. The results of data analysis indicate that the variable emotional intelligence partially has a significant effect on performance of nurses, organizational citizenship behavior partially has a significant effect on performance of nurse, and work involvement partially has no significant effect on performance of nurse. emotional intelligence, organizational citizenship behavior and work involvement simultaneously have a significant effect on performance of nurses. Based on the results of data analysis shows that the organizational citizenship behavior variables that most effect the performance of nurses General Hospital Majenang.

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Work Involvement, Performance of Nurses.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Pembatas Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	12
1. Kinerja Perawat.....	12
2. Kecerdasan Emosional.....	20
3. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
4. Keterlibatan Kerja.....	37
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka pemikiran.....	46

D. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. JENIS PENELITIAN	48
B. POPULASI DAN SAMPEL	48
C. METODE PENGUMPULAN DATA.....	51
D. VARIABEL PENELITIAN	52
E. DEFINISI OPERASIONAL	53
F. METODE ANALISIS DATA.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN.....	69
B. PEMBAHASAN	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	109
B. Keterbatasan Penelitian.....	110
C. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Ruang Rawat Inap RSUD Majenang.....	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional Kinerja Perawat.....	54
Tabel 3.3 Definisi Operasional Kecerdasan Emosional.....	55
Tabel 3.4 Definisi Operasional <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	56
Tabel 3.5 Definisi Operasional Keterlibatan Kerja.....	57
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	76
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	77
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif.....	80
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional.....	82
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	83
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keterlibatan Kerja.....	84
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Perawat.....	85
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2).....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	97
Tabel 4.16 Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	99
Tabel 4.17 Rata – rata butir pernyataan Kecerdasan Emosional.....	101
Tabel 4.18 Rata – rata butir pernyataan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	103
Tabel 4.19 Rata – rata butir pernyataan Keterlibatan Kerja.....	105
Tabel 4.20 Rata – rata butir pernyataan Kinerja Perawat.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Alur Kecerdasan Emosional	22
Gambar 2.2 Lima Ranah Kecerdasan Emosional BAR-On	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	64
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	65
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	66
Gambar 3.4 Kurva Uji F Hipotesis Keempat.....	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	75
Gambar 4.2 Kurva Penerimaan Hipotesis Pertama.....	95
Gambar 4.3 Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua	96
Gambar 4.4 Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga	97
Gambar 4.5 Kurva Uji F (Uji Simultan).....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	118
Lampiran 2 Kuesioner	119
Lampiran 3 Data Penyebaran Kuesioner	127
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden	128
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian	134
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif Responden	146
Lampiran 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	148
Lampiran 8 Uji Validitas	150
Lampiran 9 Uji Reliabilitas	155
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik	156
Lampiran 11 Uji Analisis data	157
Lampiran 12 Uji Determinasi	157
Lampiran 13 Uji Hipotesis	158
Lampiran 14 R tabel.....	159
Lampiran 15 T tabel.....	161
Lampiran 16 F tabel.....	162