

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN INTERNAL LOCUS OF CONTROL
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Empiris pada PT. Mandala Multifinance di Kota Makassar)**

TESIS

**NURHIKMAH
4616104031**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2018

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN INTERNAL LOCUS OF CONTROL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Empiris pada PT. Mandala Multifinance di Kota Makassar)
TESIS**

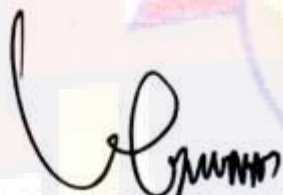
NURHIKMAH
4616104031

Telah dipertahankan di depan penguji

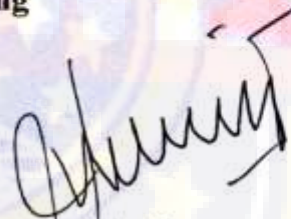
Pada tanggal : 25 September 2018

Dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :
Komisi Pembimbing





Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, MS
Ketua



Dr. Hasanuddin Remmang, SE, M.Si
Anggota

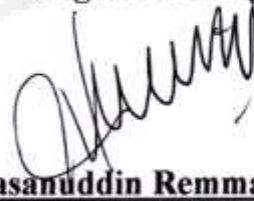
Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa



Prof. Dr. Batara Surya, ST, M.Si

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Hasanuddin Remmang, SE, M.Si

PROFIL SINGKAT

DATA PRIBADI

Nama : Nurhikmah
Tempat/Tgl Lahir : Maroangin, 19 Desember 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
No HP : 0853 4240 532



PENDIDIKAN FORMAL

Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar (S2)

- Program Studi Magister Manajemen
- Lulus Tahun 2018

Universitas Bosowa Makassar (S1)

- Program Studi Psikologi
- Lulus Tahun 2016

SMA Negeri 02 Tinggimoncong

- Jurusan IPA
- Lulus Tahun 2011

SMP Negeri 1 Maiwa

- Lulus Tahun 2008

Sekolah Dasar (SD) 151 Kadeppe

- Lulus Tahun 2005

TK Dharmawanita

PERNYATAAN KEORSINILAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Agustus 2018
Mahasiswa

NURHIKMAH

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Hasil Penelitian yang berjudul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Internal Locus of Control* sebagai variabel mediasi" dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan guna memperoleh derajat S-2 Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, MS, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
2. Dr. Hasanuddin Remmang, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

3. Dr. H. Muhammad Yusuf Saleh, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan, saran-saran, perhatian dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya tesis ini.
4. Direktur dan para staf pengajar program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
5. Para staf administrasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Bosowa Makassar yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan Study program Pascasarjana.
6. Kedua orangtua saya; H.M.Natsir, S.Ag. dan Murni, S.Pd.,M.M., atas sujud panjang dan lantunan doa yang senantiasa menyertai saya. Kakak-kakak saya; Nirwana dan Nursyamsi atas pengertian dan dukungannya.
7. Pimpinan dan para staff PT. Mandala Multifinance yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian untuk rangkaian penyelesaian tesis ini.

Hanya doaa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan bapak, ibu, saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingn.

Makassar, July 2018

Penulis

NURHIKMAH

ABSTRAK

Nurhikmah. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Internal Locus of Control* sebagai variabel mediasi pada PT. Mandala Multifinance). (Dibimbing oleh A. Muhibuddin dan Hasanuddin Remmang).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Internal Locus of Control* sebagai variabel mediasi pada PT. Mandala Multifinance. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 165 karyawan. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 62 responden. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan ialah *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Internal Locus of Control* tidak memiliki pengaruh mediasi antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dari hasil analisis dengan p-values 0,29 tidak berpengaruh secara signifikan dengan tingkat signifikansi 0,05. Tetapi *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan analisis dengan p-values 0,00 dengan signifikansi sebesar 0,05.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan *Internal Locus of Control*

ABSTRACT

Nurhikmah. (The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Work Discipline on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Internal Locus of Control as mediating variable at PT. Mandala Multifinance). (Guided by A. Muhibuddin and Hasanuddin Remmang)

This study aims to analyze the influence of emotional intelligence, organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Internal Locus of Control as a mediation variable at PT. Mandala Multifinance. The data used in this study is the primary data obtained from the questionnaire. The method used in this research is quantitative analysis. The population in this study is 165 employees. Sampling using Slovin formula and obtained as many as 62 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires and data analysis techniques used are Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS) 3.0.

The results showed that Internal Locus of Control had no influence of mediation between emotional intelligence on Organizational Citizenship Behavior (OCB), the result of analysis with p-values 0,29 did not significantly influence with level of significance 0,05. But the Internal Locus of Control mediates the effect of organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior (OCB) based on an analysis with p-values 0.00 with a significance of 0.05.

Keywords: Intelligence, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Internal Locus of Control.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Lingkup Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Deskripsi Teori.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Kecerdasan Emosional	14
3. Komitmen Organisasi	20
4. Internal Locus of Control	26
5. Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	34
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pikir	45
D. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Instrumen Penelitian.....	53

E. Variabel Penelitian.....	57
F. Jenis Dan Sumber Data	57
G. Teknik Pengumpulan Data.....	58
H. Teknik Analisa Data	59
I. Definisi Operasional	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
1. Sejarah PT. Mandala Multifinance	68
2. Visi dan Misi PT. Mandala Multifinance	69
3. Kegiatan Usaha PT. Mandala Multifinance	69
4. Tanggung Jawab Sosial PT. Mandala Multifinance	70
5. Struktur Organisasi PT. Mandala Multifinance	71
B. Hasil Pengujian Instrumen	82
1. Outer Model	82
2. Inner Model	90
3. Uji Hipotesis	91
C. Pembahasan Hasil Penelitian	96
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Internal Locus of Control	96
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Internal Locus of Control	97
3. Pengaruh Internal Locus of Control terhadap OCB	99
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB	100
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	102
6. Internal Locus of Control memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB	103
7. Internal Locus of Control memediasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB	104

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 107

B. Saran-saran 108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Kecerdasan Emosional	55
Tabel 3.2. Skala Komitmen Organisasi.....	56
Tabel 3.3. Skala Internal Locus od Control	57
Tabel 3.4. Skala OCB.....	57
Tabel 3.5. Distribusi Skor Skala	60
Tabel 3.6. Penjabaran Variabel dan Sumber referensi	66
Tabel 4.1. Outer Loading	85
Tabel 4.2. Average Variance Extracted (AVE)	86
Tabel 4.3. Nilai Discriminant Validity.....	87
Tabel 4.4. Cronbach's Alpa	89
Tabel 4.5. Composite Reliability	89
Tabel 4.6. R-Square.....	90
Tabel 4.7. Path Coefficient.....	93
Tabel 4.8. Specific Indirect Effect	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	45
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	46
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	81
Gambar 4.2. Hasil Uji Outer Model	83
Gambar 4.3. Hasil Uji Outer Model (setelah modifikasi).....	84
Gambar 4.4. Model PLS Bootsstraping	92
Gambar 4.5. Model KE terhadap ILC	96
Gambar 4.6. Model KO terhadap ILC	97
Gambar 4.7. Model ILC terhadap OCB	99
Gambar 4.8. Model KE terhadap OCB	100
Gambar 4.9. Model KO terhadap OCB	102
Gambar 4.10. Model KE-ILC-OCB	103
Gambar 4.11. Model KO-ILC-OCB	104

BUSUWA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran karyawan. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan SDM yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dan persaingan yang ketat antar perusahaan. Menurut Ardana, dkk. (2012) SDM merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Organisasi modern meyakini bahwa manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu elemen organisasi yang dapat menciptakan nilai kompetitif adalah SDM. SDM adalah suatu hal yang sangat penting dalam perusahaan maupun organisasi karena keefektifan suatu organisasi maupun perusahaan sangat bergantung terhadap kualitas SDM yang dimiliki oleh organisasi. SDM seringkali menjadi penentu eksistensi perusahaan tempatnya bernaung, sehingga perusahaan sebaiknya tidak lagi memandang SDM sebagai beban, melainkan sebagai suatu aset organisasi, dan suatu organisasi dalam menjawab tantangan dan persaingan ditentukan oleh perilaku karyawan.

Perilaku karyawan ditempat kerjanya dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis perilaku yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas resmi (*in role behaviour*) dan perilaku yang berkaitan dengan luar peran kerja (*extra role behaviour*). Tidak hanya perilaku *in-role* tetapi perilaku *extra-role* sangat penting karena memberikan manfaat yang lebih baik untuk menunjang keberlangsungan organisasi. Perilaku *extra-role* ini yaitu perilaku karyawan yang melakukan pekerjaannya secara formal tetapi bukan syarat dari pekerjaannya di dalam organisasi, yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Organ dalam Gunawan (2011) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Podsakoff, Gunawan 2011).

Dunia kerja saat ini merupakan dunia kerja yang sangat dinamis, tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan fleksibilitas bernilai penting, organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku OCB karena OCB mampu meningkatkan efektifitas dan kesuksesan organisasi. Pentingnya kedudukan OCB sebagai salah satu bentuk kinerja *extra-role*, telah menarik perhatian dan perdebatan panjang di kalangan praktisi organisasi, peneliti

maupun akademisi. OCB merupakan faktor penting yang dapat berkontribusi bagi kelangsungan hidup organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami variabel yang sifatnya signifikan dan positif dalam meningkatkan perilaku OCB karyawan dalam organisasi.

PT. Mandala Multifinance, Tbk merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak dalam jasa keuangan. PT. Mandala Multifinance Cabang Makassar adalah salah satu kantor cabang utama di wilayah Indonesia Timur. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya perusahaan harus bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama, sehingga karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Masalah yang timbul dalam pekerjaan yang dilakukan karyawan adalah terlalu banyaknya beban kerja yang menuntut para karyawan untuk tetap bertindak cepat, tepat dan akurat yang didukung dengan keluwesan dan keramahan dalam melayani konsumen. Terlalu banyaknya beban pekerjaan tersebut membuat para karyawan kurang peduli dengan keadaan di lingkungan sekitar perusahaan. Sehingga para karyawan tersebut tidak sepenuh hati dalam menjalankan tugas dan peraturan-peraturan yang berlaku di perusahaan. Menurut hasil wawancara dengan beberapa karyawan, pekerjaan yang mereka lakukan terlalu monoton sehingga mengakibatkan kejenuhan dalam bekerja. Tentu saja hal ini dapat menurunkan kinerja dan produktivitas karyawan. Rekan kerja juga sangat mempengaruhi dimana dalam mengerjakan tugas pun terlihat bahwa mereka lebih cenderung bekerja sendiri-sendiri dan demi kepentingan sendiri tanpa ada rasa saling bantu membantu antar sesama rekan kerja. Pada saat

seorang rekan kerjanya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas maka rekan yang lain tidak peduli atau acuh dengan hal tersebut. Mereka menganggap tugas tersebut bukanlah tanggung jawabnya. Maka rekan mereka tersebut terpaksa bekerja lembur sendiri untuk menyelesaikan tugasnya. Hal ini mengindikasikan kurangnya sikap OCB pada PT.Mandala Multifinance, Tbk.

Kemunculan OCB para karyawan dapat dipengaruhi dari faktor dalam individu dan faktor dari luar individu. Berdasarkan hasil penelitian, faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB antara lain kecerdasan emosional (Hanzaee & Mirvaisi, 2013). Menurut Alavi *et al.* (2013), kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara anggota organisasi. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Arianti, dkk. 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB. Penelitian yang dilakukan Anindya (2011) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan.

Indikator lain yang berpengaruh terhadap OCB adalah komitmen organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan mampu bekerja secara optimal. Ketika seseorang bergabung dalam organisasi, maka dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Organ dalam Alizadeh (2012) mengatakan bahwa OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena komitmen organisasi yang tinggi. Komitmen karyawan tersebut yang menjadi pendorong dalam terciptanya OCB dalam organisasi.

Smith (dalam Purnamie, 2014) mengemukakan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan yang kuat dari anggota untuk menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk memajukan organisasi, dan mempunyai suatu keinginan yang kuat untuk tinggal di dalam organisasi. Rendahnya komitmen menimbulkan persoalan bagi pihak organisasi, karena komitmen adalah komoditas mahal yang menentukan keberhasilan organisasi tersebut. Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan adalah kecerdasan emosional dan OCB, terkait dengan kecerdasan emosional diungkapkan oleh Cooper dalam (Rothman *et, al.* 2002) menyatakan jika emosi dikelola dengan benar akan mendorong komitmen.

Salah satu aspek yang mempengaruhi OCB seorang karyawan, yaitu aspek kepribadian (George dan Brief, 1992). Salah satu aspek variabel kepribadian yang mempengaruhi OCB adalah Locus of control (Blakely, Gerald L; Srivastava, Abhishek; Moorman, Robert H, 2005). *Locus of control* sebagai

atribut kepribadian dimana seorang individu dibedakan berdasarkan derajat keyakinan dalam mengendalikan peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hidup mereka (Rotter dalam Schultz, 1994). Dalam sebuah penelitian lintas budaya yang dilakukan terhadap 116 manager China di negara Shanghai dan Tianjin dan 109 manager di Amerika didapatkan hasil bahwa *locus of control* yang dimiliki individu sebagai alasan individu tersebut untuk memunculkan perilaku OCB. (Blakely, Gerald L; Srivastava, Abhishek; Moorman, Robert H, 2005). Spector (1982) bahkan secara tegas menyatakan bahwa perilaku menolong dalam organisasi adalah fungsi dari *locus of control* yang dimiliki karyawan.

Locus of control terdiri dari *internal locus of control* dan *eksternal locus of control*, seseorang yang menyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrol atau pengawasannya dalam setiap membuat dan pengambilan keputusan serta memiliki tanggung jawab dalam setiap perilakunya, termasuk dalam *internal locus of control*. *Internal locus of control* memiliki pengaruh yang besar dilingkungan kerja yang dihubungkan dengan keyakinan bahwa karyawan memiliki kendali yang dikaitkan dengan meningkatkan kesejahteraan karyawan lain dengan membantu memecahkan kesulitan (Spector, 1988; Spector & O'Connell, 1994). Penelitian menunjukkan bahwa orang dengan *Internal locus of control* yang tinggi menunjukkan lebih sedikit stres, motivasi kerja tinggi, dari pada individu dengan *eksternal locus of control* (Spector, 1982).

Penelitian yang dilakukan Hanzaee & Mirvaisi (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap locus of control internal dan OCB. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional

membantu memahami emosi seseorang secara efektif dan mendorong perilaku sukarela. Internal yang tinggi memiliki kecerdasan emosi yang lebih kuat terhadap keterkaitan OCB. David L. Turnipseed (2017) menunjukkan bahwa emosional berpengaruh positif pada OCB dan *internal locus of control* memperkuat hubungan kecerdasan emosi dengan OCB, tetapi tidak berpengaruh dengan OCB. Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siew Mun Ng (2014) pada 242 perawat, disalah satu rumah sakit Malaysia menemukan bahwa tidak terdapat peran *internal locus of control* pada kecerdasan emosional yang berpengaruh positif dengan OCB. Hasil penelitian Ahmad Nasichudin dan Misbahuddin Azzuhri (2013) menunjukkan bahwa hanya komitmen berkelanjutan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. Komitmen afektif dan komitmen normatif ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

Penelitian tersebut banyak yang mendukung keterkaitan antara variabel tetapi terdapat beberapa penelitian yang tidak sesuai dengan teori-teori yang telah dikemukakan. Beberapa hasil penelitian diatas dan penelitian yang dilakukan oleh Jeng Ling Gan di Universitas Teknologi Malaysia (2017) kepada para insinyur, terungkap bahwa ada inkonsistensi temuan dalam penelitian terdahulu. Hal ini memicu perlunya eksploitasi lanjut mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, OCB dan *internal locus of control*. Disarankan agar bukti lebih konkret mengenai keterkaitan antara variabel.

Research gap diatas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang dimediasi *internal locus of control*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dengan mengambil judul : “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan *Internal Locus of Control* sebagai variabel mediasi pada PT.Mandala Multifinance”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian thesis ini yaitu:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *internal locus of control* ?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *internal locus of control* ?
3. Apakah *internal locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
6. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melalui *internal locus of control* sebagai variabel mediasi?

7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui *internal locus of control* sebagai variabel mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *internal locus of control*.
2. Untuk menguji apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *internal locus of control*.
3. Untuk menguji apakah *internal locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Untuk menguji apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
6. Untuk menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui *internal locus of control* sebagai variabel mediasi.
7. Untuk menguji apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui *internal locus of control* sebagai variabel mediasi.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk dasar pengembangan yang berkaitan dengan masalah kecerdasan emosional, komitmen organisai, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *internal locus of control* serta dapat dijadikan referensi baim kalangan akademisi serta referernsi bagi peneliti selanjutnya mengadakan penenlitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan atau pihak yang berkepentingan dengan memberikan kontribusi berupa transfer informasi sebagai salah satubahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan pertumbuhan perusahaan secara umum.

E. Lingkup Penelitian

Untuk memperjelas masalah yang akan dibahas dan agar tidak terjadi pembahasan yang meluas atau menyimpang, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penyusunan thesis ini, yaitu hanya pada lingkup seputar perilaku kerja karyawan.

Ruang lingkup yang dibahas dalam laporan ini mengenai bagaimana proses pekerjaan diluar peran yang dilakukan karyawan pada PT. Mandala Multifinance.

F. Sistematika Penulisan

Gambaran umum mengenai keseluruhan isi tulisan ini, dapat kami uraikan secara singkat setiap bab yang akan dibahas sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah, tujuan penulisan, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang konsep teori acuan, kerangka pikir, penelitian terdahulu dan penjabaran hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, data penelitian, lokasi dan waktu kegiatan penelitian, metode survei dan pengambilan data populasi dan sampel serta metode penyajian analisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian yang berisi gambaran perusahaan dan hasil analisis data beserta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran-saran yang penulis kemukakan sesuai dengan pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Kajian teoritis yang menjadi dasar dalam mengukur dan menguji hubungan antara variabel dalam penelitian ini adalah teori MSDM. Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi merupakan faktor kunci bagi kelangsungan organisasi dan pengembangan di masa datang. Flippo (2002) mendefinisikan MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atas tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat. Mathis dan Jackson (2004) mengemukakan MSDM berhubungan dengan sistem rancangan formal dari suatu organisasi untuk menentukan efektivitas dan efisiensi dilihat dari bakat seseorang untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi.

Konsisten dengan pendapat Dressler (2009), MSDM adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, dan keamanan, serta masalah keadilan. Peranan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi bersifat strategis, dimana sumber daya manusia dikelola dengan cara mengakui peran kunci mereka dalam mengimplementasikan suatu strategi bisnis dan memotivasi pegawai agar menjadi bersikap kritis terhadap

strategi kompetitif. Pandangan ini merupakan refleksi dari konsep manajemen sumber daya manusia yang memiliki ciri berorientasi pada orang (people oriented) dengan penekanan memaksimalkan keahlian-keahlian individual, memotivasi agar menghasilkan tingkat komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan strategik organisasi.

Berdasarkan pada pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di atas, mengenai arti pentingnya SDM dalam meningkatkan produktivitas. Betapapun moderennya organisasi, hidup dan matinya organisasi tergantung dari tenaga kerja yang bekerja pada organisasi yang bersangkutan. Penciptaan kondisi kerja yang baik dapat menunjang aktivitas organisasi sehingga dapat berjalan dengan lancar. Pengembangan SDM harus memenuhi kebutuhan organisasi dan tuntutan perkembangan.

Pada dasarnya bisa dikatakan bahwa untuk bertahan dalam persaingan maka pengelolaan SDM memberikan peran strategis, dengan memastikan bahwa kompetensi karyawan dapat memenuhi tuntutan kinerja organisasi saat ini. Produktivitas pada fungsi SDM tidak memperhitungkan faktor lainnya, seperti cost, quality, flexibility dan delivery Harahap (2011). Dengan demikian, tujuan fungsi SDM dalam hal ini adalah bagaimana terjadinya produktivitas bagi setiap individu di dalam perusahaan, agar nilai produktivitas ini memberikan dampak langsung bagi peningkatan profit perusahaan. Tujuan MSDM adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis dan social.

2. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Kecerdasan emosional (EQ) mulai menjadi trend pada akhir abad 20. Menurut Salovey dan Mayer, kecerdasan emosional muncul sebagai pemahaman sendiri dan perasaan orang lain, emosi, mengendalikan diri, dan kemampuan penalaran emosional. Kecerdasan ini di otak berada pada otak belakang manusia. Kecerdasan ini memang tidak mempunyai ukuran pasti seperti IQ, namun kita bisa merasakan kualitas keberadaannya dalam diri seseorang. Kecerdasan emosional lebih tepat diukur dengan feeling.

Konsep kecerdasan emosional sebagai jenis kecerdasan sosial yang diperkenalkan Salovey dan Mayer (1990) didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosional, kemampuan untuk mengakses dan menghasilkan perasaan manakala mereka berpikir, kemampuan memahami emosional dan pengetahuan emosional dan kemampuan untuk mengatur emosional untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. Istilah kecerdasan emosional mengandung dua suku kata, yakni emosi dan kecerdasan. Kecerdasan secara harfiah dapat diartikan sebagai tingkat kecemerlangan

seseorang dan emosi sebagai suatu gejala yang multidimensional sebagai unjuk dari tingkat perasaan yang subyektif. Emosi juga diartikan respon biologis dan psikologis yang menggerakkan badan kita pada suatu reaksi tertentu. Kata emosi berasal dari kata Latin “motere”. Arti adalah untuk memindahkan. Ketika “e” awalan ditambahkan ke kata ini, artinya menjauh. Kondisi ini mengacu pada setiap emosi yang berubah menjadi sebuah gerakan Goleman (2013). Menurut Goleman (2013), emosi adalah kecenderungan perasaan dan pikiran spesifik tertentu, keadaan psikologis dan biologis, dan serangkaian gerakan. Goleman (2013) menyebut kemampuan tersebut sebagai Emotional Intelligence atau kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient).

Labbaf *et al* (2011) sendiri menyimpulkan pemahaman mengenai kecerdasan emosional dengan menyatakan: “According to them, emotional intelligence is the ability to monitor one’s own and others’ emotions, to discriminate among them, and use the information to guide one’s thinking and actions”. Pendapat ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang. Carmichael (2005) juga mengungkapkan hal senada yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi meliputi kemampuan untuk

memunculkan dan mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi (controlling).

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif. Selanjutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh manusiawi untuk menyelesaikan masalah demi mencapai sebuah tujuan.

Dengan demikian kecerdasan emosi adalah kemampuan menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari, serta merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

b. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan aspek-aspek kecerdasan emosi meliputi: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan. Dengan demikian indikator pengukuran kecerdasan

emosional dalam penelitian merujuk pada hasil pengukuran Bitsch (2008) bahwa ada tujuh indikator yang termasuk dalam variabel kecerdasan emosional. Tujuh indikator tersebut diukur dengan "The Young emotional intelligence Inventory (EQI)", yakni kuisisioner self-report yang mengukur 7 indikator tersebut adalah:

1) *Intrapersonal skills*

Kemampuan seseorang mengenali emosinya sendiri dan membentuk model diri sendiri yang akurat dan realistis, serta mampu menggunakan model tersebut untuk dioperasikan secara efektif dalam kehidupan.

2) *Interpersonal skills*

Kemampuan untuk memahami orang lain, apa motivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana berkomunikasi dan bekerjasama dengan mereka.

3) *Assertive*

Memberikan estimasi terhadap kemampuan pada individu untuk mengungkapkan keinginan, pendapat, perasaan dan keyakinan secara langsung, jujur dengan cara-cara yang wajar.

4) *Contentment in life*

Kepuasan dan kebahagiaan seseorang atas hidup dan pekerjaannya.

5) *Resilience*

Kemampuan individu untuk bangkit dari kekecewaan, belajar dari kegagalan dan terus maju, gigih dalam menghadapi kesusahan (kemalangan).

6) *Self-esteem*

Perasaan berharga, percaya diri dan menghormati diri sendiri. Seorang dengan self-esteem yang tinggi memiliki perasaan berharga yang baik atas dirinya sendiri.

7) *Self-actualization*

Kemampuan mengukur prestasi potensi individu, yaitu tingkat dimana individu percaya bahwa mereka telah merealisasikan potensinya.

c. Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional atau Emotional Intelligence (EI) dapat mempengaruhi keberhasilan individu dalam suatu organisasi (Goleman 2001 dalam Chiva dan Alegre 2008). Menurut Lam dan Kirby (2002) (dalam Chiva dan Alegre 2008), EI sangat efektif meningkatkan kinerja dan produktivitas. Sedangkan Bar (1997, dalam Chiva dan Alegre 2008), menyatakan bahwa organisasi perlu mendorong kecerdasan emosional dan memperhatikan EI sebagai kebutuhan karyawannya. Proses pembelajaran dalam organisasi, merupakan salah satu penghubung sederhana antara kecerdasan emosional dan OCB.

d. Nilai Kecerdasan Emosional pada pekerjaan.

Kecerdasan emosional memiliki banyak fungsi dengan dengan mengetahui kapan dan bagaimana mengekspresikan emosi sehingga hal tersebut dapat dikontrol. eksperimen yang dikerjakan di Yale University oleh

Sigdal Barsade menggunakan sekelompok sukarelawan memaainkan peran sebagai manajer yang datang secara bersama-sama dalam kelompok untuk mengalokasikan bonus. Seorang aktor yang datang secara bersama-sama dalam kelompok untuk mengalokasikan bonus. Seorang aktor terlatih berada diantara mereka dan berbicara pertama kali. Sukarelawan dibagi dalam empat kelompok, aktor tersebut merangcang semangat yang riang gembira pada kelompok pertama, kehangatan pada kelompok kedua, ditekankan ketidakberdayaan pada kelompok ketiga, dan cepat marah terhadap permusuhan dikelompok keempat. Hasilna menunjukkan bahwa aktor tersebut bisa menyebarkan emosinya dan perasaannya untuk mengembangkan kerjasama, kejujuran dan performance kelompok secara menyeluruh. Kenyataannya, kelompok pertama bisa mendistribusikan uang secara jujur dalam cara-cara yang membantu organisasi.

Dari penemuan-penemuan diatas, empati merupakan aspek penting dalam kecerdasan emosional, dan para peneliti mengetahui sejak bertahun-tahun empati mendukung kesuksesan pekerjaan. Rosenthal dan rekan-rekannya di Harvard menemukan lebih dari dua dekade yang lalu orang yang mampu mengidentifikasi emosi orang lain dengan baik lebih sukses dala bekerja maupun kehidupan sosialnya. Pada penelitian terhadap sales, pembeli menginginkan sales yang mau mendengarkan dan benar-benar mau mengerti dan perhatian terhadap apa yang diinginkan oleh pembeli.

Goleman dan Meyer, Salovey dan Caruso berargumentasi bahwa kecerdasan emosional mungkin bukan satu prediktor yang kuat untuk

performance kerja, tetapi melengkapinya dengan dasar-dasar kompetensi emosional. Kompetensi emosional menunjuk pada keterampilan pribadi dan sosial yang mengarah pada kinerja superior dalam dunia kerja. Kompetensi emosional merupakan dasar kecerdasan emosional. Suatu tingkatan dalam kecerdasan emosional perlu mempelajari kompetensi emosional. Misalnya kemampuan untuk mengakui secara akurat apa yang dirasakan orang lain memungkinkan seseorang mengembangkan kompetensi spesifik yang disebut sebagai pengaruh. Sedangkan orang yang bisa mengontrol emosi dengan baik akan lebih mudah mengembangkan kompetensi inisiatif atau dorongan berprestasi (Chemiss, 2000).

3. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen karyawan terhadap organisasi sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, suatu organisasi atau perusahaan harus dapat melakukan langkah strategis untuk menciptakan komitmen personal terhadap organisasi untuk mencapai efektivitas perilaku dan kinerja organisasi. Karena karyawan dengan komitmen yang tinggi akan meningkatkan keefektifan organisasi melalui keterlibatan yang tinggi dalam organisasi dan bekerja keras mencapai tujuan organisasi (Arthur dalam Walani, 2010). Hanya saja banyak pengusaha maupun pegawai yang masih belum memahami arti komitmen yang sebenarnya. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga perusahaan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Luthans (2006) berpendapat, bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan, yaitu anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Dari definisi ini terlihat bahwa komitmen tidak hanya sebuah keanggotaan namun juga suatu loyalitas yang bersifat positif dan juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi, yaitu membantu dengan segala kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya Robbins dan Judge (2007) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu keadaan seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, komitmen pada organisasi yang tinggi berarti pemihakan pada organisasi yang memperkerjakannya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas terlihat adanya suatu kesamaan, bahwa komitmen organisasi ditandai dengan bentuk loyalitas dan identifikasi diri terhadap organisasi. Komitmen organisasi tidak hanya menyangkut kesetiaan karyawan pada organisasi yang bersifat positif, tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi, yaitu karyawan bersedia atas kemauan sendiri untuk memberikan segala sesuatu yang ada pada dirinya guna membantu merealisasikan tujuan dan kelangsungan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas pekerja terhadap organisasinya yang diwujudkan dengan mengekspresikan

perhatian serta partisipasinya terhadap organisasi serta mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.

Komitmen merupakan sebuah sikap dan perilaku yang saling mendorong (reinforce) antara satu dengan yang lain. Karyawan yang komit terhadap organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif terhadap lembaganya. Karyawan akan memiliki jiwa untuk tetap membela organisasinya, berusaha meningkatkan prestasi, dan memiliki keyakinan yang pasti untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Komitmen karyawan terhadap organisasinya adalah kesetiaan karyawan terhadap organisasinya, di samping juga akan menumbuhkan loyalitas serta mendorong keterlibatan diri karyawan dalam mengambil berbagai keputusan. Oleh karenanya komitmen akan menimbulkan rasa ikut memiliki (sense of belonging) bagi karyawan terhadap organisasi (Trisnaningsih, 2002).

b. Karakteristik Komitmen Organisasi

Seperangkat karakteristik digunakan untuk membedakan individu yang memiliki komitmen organisasi tinggi atau rendah. Karakteristik ini digunakan untuk melengkapi indikator yang merupakan hasil penjabaran dari aspek. Bila karakteristik ini dapat digunakan dengan baik, maka karakteristik ini dapat memfasilitasi penelitian-penelitian di kemudian hari mengenai komitmen organisasi. Menurut Luthans (2006), seseorang yang memiliki komitmen organisasi adalah seseorang yang mempunyai :

- 1) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu,
- 2) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan

3) Keyakinan tertentu, serta penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Sementara itu Armstrong (dalam Yuwono,dkk., 2005) menyatakan bahwa pengertian komitmen mempunyai tiga area perasaan atau perilaku terkait dengan perusahaan tempat seseorang bekerja, yaitu :

- 1) Kepercayaan, pada area ini seseorang melakukan penerimaan bahwa organisasi tempat bekerja atau tujuan-tujuan organisasi di dalamnya merupakan sebuah nilai yang diyakini kebenarannya.
- 2) Keinginan untuk bekerja atau berusaha dalam organisasi sebagai kontrak hidupnya.
- 3) Keinginan untuk bertahan dan menjadi bagian dari organisasi.

Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa karakteristik seseorang yang memiliki komitmen organisasi adalah seseorang yang memiliki keinginan untuk bertahan dan menjadi bagian dari anggota organisasi, keyakinan untuk menerima nilai dan tujuan organisasi yang ia yakini kebenarannya, dan keinginan untuk bekerja atau berusaha keras untuk organisasinya.

c. Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (2004) membagi komitmen organisasi menjadi tiga macam atas dasar sumbernya yang sekaligus menjadi aspek-aspek komitmen organisasi, yaitu:

- 1) *Affective commitment* (Komitmen afektif)

Komitmen jenis ini muncul dan berkembang oleh dorongan adanya, keamanan, dan manfaat lain yang dirasakan dalam suatu organisasi yang tidak diperoleh dari organisasi yang lain (Sutrisno, 2010). Aspek ini menunjukkan

keinginan karyawan untuk melibatkan diri dan mengidentifikasi diri dengan organisasi karena adanya kesesuaian nilai-nilai dalam organisasi (Allen dan Meyer, 2004). Karyawan dengan komitmen afektif tinggi akan tetap melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi karena merasa senang dengan keanggotaannya dalam organisasi, sehingga karyawan tersebut mampu mengeluarkan usaha lebih keras demi kepentingan organisasi. Perasaan ikut memiliki organisasi pada diri karyawan yang tinggi, mengarahkan karyawan merasa sebagai bagian dari organisasi secara emosional. Karyawan dengan memiliki komitmen afektif memberikan keuntungan terhadap organisasi dan manfaat dalam berkembangnya organisasi.

2) *Continuance commitment* (Komitmen kontinyu)

Dalam aspek ini anggota akan mengalkulasi manfaat dan pengorbanan atas keterlibatan dalam atau menjadi anggota suatu organisasi (Allen dan Meyer, 2004). Komitmen didasari oleh kesadaran akan biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. Aspek ini juga didasari oleh tidak adanya alternatif lain (Sutrisno, 2010). Aspek *continuance* merupakan komitmen yang timbul karena ada kekhawatiran terhadap kehilangan manfaat yang biasa diperoleh dari organisasi. Anggota akan cenderung memiliki daya tahan atau komitmen yang tinggi dalam keanggotaan jika pengorbanan akibat keluar dari organisasi semakin tinggi.

3) *Normative commitment* (Komitmen normatif)

Dalam aspek ini, sesuatu yang mendorong anggota untuk tetap berada dan memberikan sumbangan pada keberadaan suatu organisasi, baik materi

maupun non materi, adalah adanya kewajiban moral, yaitu seseorang akan merasa tidak nyaman dan bersalah jika tidak melakukan sesuatu (Allen dan Meyer, 2004). Komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi. Pada aspek ini terjadi juga internalisasi norma-norma (Sutrisno, 2010). Individu yang mempunyai komitmen ini merasa bahwa tetap berada dalam organisasi adalah hal yang secara moral benar, tidak peduli berapa banyak kepuasan atau tingkat peningkatan status yang diberikan organisasi padanya. Komitmen normatif merefleksikan kewajiban untuk terus berada dalam organisasi, sehingga individu dengan komitmen normatif tinggi tetap berada dalam organisasi karena merasa wajib dan sudah seharusnya tetap berada dalam organisasi.

Dari penjelasan di atas, affective commitment merupakan komitmen dengan tingkatan tertinggi. Karyawan dengan affective commitment tinggi akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi. Sedangkan tingkatan terendah adalah continuance commitment. Karyawan terpaksa tetap tinggal di organisasi tertentu dengan alasan menghindari kerugian finansial atau kerugian lain. Untuk normative commitment, tergantung seberapa jauh internalisasi norma agar karyawan bertindak sesuai dengan tujuan dan keinginan organisasi. Sehingga komponen normatif akan menimbulkan perasaan kewajiban atau tugas yang memang sudah sepatutnya dilakukan atas keuntungan-keuntungan yang telah diberikan organisasi.

Allen dan Meyer (2004) mendeskripsikan individu dengan affective commitment yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi, hal ini berarti bahwa individu tersebut akan memiliki motivasi dan keinginan untuk berkontribusi secara berarti terhadap organisasi dibandingkan individu dengan affective commitment yang lebih rendah. Berdasarkan beberapa penelitian, affective commitment memiliki hubungan yang sangat erat dengan seberapa sering seorang anggota tidak hadir atau absen dalam organisasi (Allen dan Meyer, 2004).

Berdasarkan uraian beberapa ahli di atas, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (2004), yaitu affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment. Pertimbangan pemilihan aspek tersebut adalah karena aspek-aspek tersebut merupakan aspek-aspek dari alat ukur Organizational Commitment Scale (OCS) yang disusun oleh Allen dan Meyer (2004). Alat ukur OCS yang didasarkan aspek-aspek tersebut telah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya yaitu Coleman, dkk. (1999) dengan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,84; kemudian dalam penelitian Choong dan Wong (2011) alat tersebut memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,863.

4. *Internal Locus of Control*

a. *Pengertian Internal Locus of Control*

Locus of control pertama kali dirumuskan oleh Julian Rotter. Locus of control menurut Rotter (dalam Suwarsi & Budianti, 2009) adalah suatu hal yang dipastikan memberikan kontribusi terhadap kualitas kinerja pada

seseorang, yaitu respon awal sebagai dasar dari respon yang akan dilakukan selanjutnya. Locus of control merupakan salah satu variabel kepribadian (personality) yang didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap mampu atau tidaknya mengontrol nasib (destiny) sendiri (Kreitner dan Kinichi, 2005).

Sejalan dengan pendapat tersebut, Pervin (dalam Smet, 1994)) mengemukakan konsep locus of control adalah bagian dari social learning theory yang menyangkut kepribadian dan mewakili harapan umum mengenai masalah faktor faktor yang menentukan keberhasilan, pujian, dan hukuman terhadap kehidupan seseorang.

Locus of control dibedakan menjadi dua dimensi, yaitu locus of control Eksternal dan locus of control internal (Robbins, 2001). Locus of control Eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan dari luar seperti keberuntungan dan kesempatan, sedangkan locus of control Internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apa yang terjadi pada diri mereka (Robbins dan Timothy, 2007).

Jung (dalam Widodo dan Sukarti, 2007) mengemukakan bahwa orang yang mempunyai locus of control internal mempunyai keyakinan bahwa individu sendiri yang bertanggung jawab atas kesuksesan dan kegagalannya sendiri. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat Sarafino (1990) yang menyatakan bahwa individu dengan locus of control internal yakin bahwa kesuksesan dan kegagalan yang terjadi dalam hidup tergantung pada diri sendiri. Seseorang yang mempunyai internal locus of control akan memandang

dunia sebagai sesuatu yang dapat diramalkan, dan perilaku individu berperan didalamnya (Zimbardo, 1985). Sependapat dengan pernyataan tersebut, Kreitner dan Kinichi (2005) menyatakan bahwa hasil yang dicapai locus of control internal dianggap berasal dari aktivitas dirinya sendiri.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa locus of control internal adalah keyakinan individu bahwa sumber penentu dari peristiwa atau kejadian dalam hidupnya dipengaruhi oleh usaha dan tingkah lakunya sendiri.

b. Karakteristik *locus of control* internal

Menurut Rahmanto (2010) karakteristik individu yang mempunyai *Locus Of Control* Internal antara lain, yaitu:

- 1) Kontrol , individu mempunyai keyakinan bahwa peristiwa hidupnya adalah hasil dari faktor internal atau control personal.
- 2) Mandiri, individu dalam usahanya untuk mencapai suatu tujuan atau hasil, percaya dengan kemampuan dan keterampilannya sendiri.
- 3) Tanggung jawab, individu memiliki kesediaan untuk menerima segala sesuatu sebagai akibat dari sikap atau tingkah lakunya sendiri, serta berusaha memperbaiki sikap atau tingkah lakunya agar mencapai hasil yang lebih baik lagi.
- 4) Ekspektansi, individu mempunyai penilaian subyektif atau keyakinan bahwa konsekuensi positif akan diperoleh pada situasi tertentu sebagai imbalan tingkah lakunya.

Sedangkan Crider (M. Nur Ghufron & Rini Risnawati S, 2010) mengemukakan bahwa karakteristik locus of control Internal adalah sebagai berikut:

- 1) Suka bekerja keras.
- 2) Memiliki inisiatif yang tinggi.
- 3) Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah.
- 4) Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin.
- 5) Selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil.

Pada orang-orang yang memiliki locus of control internal faktor kemampuan dan usaha terlihat dominan, oleh karena itu apabila individu dengan locus of control internal mengalami kegagalan mereka akan menyalahkan dirinya sendiri karena kurangnya usaha yang dilakukan. Begitu pula dengan keberhasilan, mereka akan merasa bangga atas hasil usahanya. Hal ini akan membawa pengaruh untuk tindakan selanjutnya dimasa yang akan datang bahwa mereka akan mencapai keberhasilan apabila berusaha keras dengan segala kemampuannya.

Menurut Rotter (Feist & Feist, 2006), seseorang dengan perasaan control internal yang tinggi dapat juga percaya hasil perilakunya berkaitan dengan takdir, kebetulan, atau sikap orang lain yang berkuasa, yang berarti bahwa locus of control tidak bersifat statis tetapi dapat berubah, ketika dihadapkan pada situasi tertentu. Petri (1981), locus of control merupakan dimensi kepribadian yang berupa kontinuum dari internal menuju eksternal, oleh

karenanya tidak satupun individu yang benar-benar eksternal. Kedua tipe locus of control terdapat pada setiap individu, hanya saja ada kecenderungan untuk lebih memiliki salah satu tipe locus of control tertentu. Disamping itu locus of control tidak bersifat statis tapi juga dapat berubah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik locus of control internal suka bekerja keras, memiliki inisiatif yang tinggi, selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah, selalu mencoba untuk berpikir seefektif mungkin, selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil, memiliki kemampuan dan usaha yang terlihat dominan dan percaya hasil perilakunya berkaitan dengan takdir, kebetulan, atau sikap orang lain. Individu yang berorientasi locus of control internal dapat berubah menjadi individu yang berorientasi locus of control eksternal dan begitu sebaliknya. Hal tersebut disebabkan karena situasi dan kondisi yang menyertainya yaitu dimana ia tinggal dan sering melakukan aktifitasnya.

c. Faktor-faktor yang memengaruhi locus of control internal

Pharse dalam Schunk (2012) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi terbentuknya locus of control, antara lain:

1) Faktor keluarga

Keluarga merupakan tempat pertama bagi anak untuk bersosialisasi. Kedekatan dan pola asuh orang tua terhadap anak akan memengaruhi pembentukan kepribadian anak. Sikap orang tua yang memberi dukungan, kebebasan, dan lebih demokratis terhadap anak akan membentuk kepribadian anak cenderung ke arah internal locus of control.

2) Faktor sosial

Setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat memiliki status sosial ekonomi yang berbeda-beda. Individu yang berasal dari status sosial ekonomi menengah ke atas cenderung memiliki kepribadian internal locus of control. Hal tersebut disebabkan dengan status sosial menengah ke atas lebih percaya diri dalam melakukan kontrol atas hidupnya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi internal locus of control adalah faktor keluarga dan sosial.

3) Faktor Gender

Berbagai penelitian telah melaporkan adanya perbedaan internal locus of control dan external locus of control pada pria dan wanita. Pharse (1984) Menyebutkan bahwa antara subjek pria dan wanita, diperoleh hasil yang berbeda. Pada pria cenderung pada internal locus of control sedangkan pada wanita cenderung pada external locus of control.

d. Aspek-aspek locus of control internal

Levonson (dalam Legerski, 2006) membagi pusat pengendali (locus of control) dalam skala IPC (internal, powerful others and chance) ke dalam tiga aspek, yaitu:

- 1) Aspek *Internal* (I), merupakan keyakinan bahwa peristiwa yang terjadi dalam hidup seseorang ditentukan oleh dirinya sendiri.
- 2) Aspek *Powerful Others* (P), merupakan keyakinan seseorang bahwa peristiwa yang terjadi dalam hidupnya ditentukan oleh orang lain.

- 3) Aspek *Chance* (C), individu Merupakan keyakinan seseorang bahwa peristiwa yang terjadi dalam hidupnya ditentukan oleh keberuntungan, nasib, dan kesempatan.

Dari uraian aspek-aspek tersebut, peneliti menggunakan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Levenson (dalam Legerski, 2006) untuk mengukur variabel locus of control internal. Aspek-aspek tersebut yaitu: internal, powerful others dan chance.

Menurut Phares (Verawati Silalahi, 2009: 30-32), seseorang yang memiliki locus of control internal selalu menghubungkan peristiwa yang dialaminya dengan faktor dalam dirinya, karena mereka percaya bahwa hasil dan perilakunya disebabkan faktor dari dalam dirinya. Faktor dalam aspek internal antara lain:

- 1) Kemampuan, seseorang yakin bahwa kesuksesan dan kegagalan yang telah terjadi sangat dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki.
- 2) Minat, seseorang memiliki minat yang lebih besar terhadap kontrol perilaku, peristiwa dan tindakannya.
- 3) Usaha, seseorang yang memiliki locus of control internal bersikap optimis, pantang menyerah dan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengontrol perilakunya.

Menurut Rotter (Neill, 2006) dan Mearns (2009), aspek-aspek locus of control internal ada tiga yaitu :

- 1) Kepercayaan bahwa dirinya mampu mengontrol kehidupannya adalah hasil dari faktor internal.

- 2) Berusaha dan percaya untuk mencapai suatu tujuan dengan kemampuan, keterampilannya sendiri dan bertanggung jawab.
- 3) Mempunyai penilaian subjektif atau keyakinan bahwa konsekuensi positif akan diperoleh pada situasi tertentu sebagai imbalan tingkah lakunya.

e. Perkembangan *Internal Locus of Control*

Menurut Monk dkk (M. Nur Ghufroon & Rini Risnawati S, 2010), bahwa perkembangan locus of control seseorang yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu lingkungan fisik dan sosial. Seseorang akan terbentuk locus of control internal, apabila tingkah laku anak mendapatkan respons dan merasakan sesuatu didalam lingkungannya, sehingga tingkah laku tersebut dapat menimbulkan motif yang dipelajari.

Pada usia dewasa perkembangan orientasi locus of control internal lebih ditentukan kemampuannya menunda pemuasan kebutuhan untuk pencapaian hadiah yang lebih besar. Locus of control akan menjadi semakin eksternal dari masa dewasa hingga usia tua, yaitu terjadi peningkatan keyakinan bahwa takdir atau nasib dan kekuatan orang lain mempengaruhi kehidupannya. Hal ini mungkin berkaitan dengan meningkatnya ketergantungan pada orang lain untuk kebutuhan pribadi seperti kesehatan dan keuangan.

Benson & Stelle (2005) menyatakan, sejarah dan budaya juga konteks penting dalam perkembangan locus of control karena dapat mempengaruhi kontrol persepsi seseorang tentang perhitungan nilai-nilai sosial. Smet (1994), adanya kemampuan kontrol dan ketidakmampuan kontrol menunjukkan tingkat

dimana seseorang menganggap dirinya mampu mempengaruhi suatu peristiwa dan penyebabnya terletak didalam atau diluar dirinya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan locus of control diperoleh dari hasil belajar, dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan berkembang sejalan dengan pertambahan usia, sejarah dan konteks budaya. Dan arah perkembangannya kearah locus of control internal atau eksternal akan terus mengalami perubahan sesuai pertambahan usia.

5. OCB (Organizational Citizenship Behaviour)

a. Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Perilaku Citizenship (OCB) sering disebut pula the extra-role yang artinya adalah perilaku kerja yang bekerja tidak hanya pada apa yang menjadi tugasnya (in-role) tetapi juga bekerja yang tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan. Maynard *et al.*, (2011) menyatakan tipe pertama adalah pekerjaan yang bernama kinerja tugas inti (atau in-role behavior). Mengacu pada perilaku karyawan pada komponen penting dari pekerjaan yang menjelaskan kontribusi pekerjaan untuk misi inti perusahaan dan/ atau terdiri dari tanggung jawab pekerjaan yang paling penting. Tipe kedua adalah citizenship performance (atau extra-role behavior). Mengacu pada perilaku yang secara teknis tidak dibutuhkan oleh deskripsi kerja formal tetapi yang memajukan ikatan sosial dan reputasi perusahaan secara keseluruhan (misalnya, membantu rekan kerja dengan tugas mereka, relawan, sportif, dan mempromosikan perusahaan luar).

Perbedaan yang mendasar antara in-role dan extra-role adalah pada reward. Pada in-role biasanya dihubungkan dengan reward dan sanksi (hukuman) sedangkan extra-role biasanya terbebas dari reward atau tidak diorganisir dalam reward yang akan mereka terima. Van Dyne, Cummings dan McLean-park dalam Organ *et al.*, (2006) memposisikan OCB dalam kerangka kerja yang terlalu besar tentang extrarole behavior (ERB). Istilah ini yang memiliki arti mirip dengan OCB, didefinisikan sebagai perilaku yang mencoba di manfaatkan organisasi dan yang melampaui harapan peran yang ada.

Organ *et al.*, (2006) mengungkapkan organizational citizenship behavior (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan fungsi organisasi. Selain itu Organ *et al.*, (2006) mengatakan bahwa OCB sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa di tumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi. Contohnya meliputi bantuan pada teman kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan dengan sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang megedepankan

kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak di perintahkan secara formal. Perilaku ini bukan sebagai akibat dari adanya sistem penghargaan yang diberikan perusahaan secara formal kepada karyawan yang berarti karyawan melakukan OCB bukan untuk mendapatkan penghargaan dari perusahaan, perilaku citizenship sangat penting untuk meningkatkan efektivitas perusahaan.

b. Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ, 1988; dalam Podsakoff, 2000 mengidentifikasi 5 dimensi tentang OCB, yaitu: Altruism, Courtesy, Sportmanship, Conscientiousness, Civic Virtue. Uraian bagian OCB yang dikemukakan oleh Organ (1988; dalam Ismail, 2011) adalah sebagai berikut:

1) *Altruism*

Menunjukkan suatu pribadi yang lebih mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Misalnya, karyawan yang sudah selesai dengan pekerjaannya membantu karyawan lain dalam menghadapi pekerjaan yang sulit.

2) *Courtesy*

Menunjukkan suatu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas serta kewajibannya. Dimensi ini menunjukkan perilaku membantu karyawan baru berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Misalnya, membantu dalam mempergunakan peralatan

dalam bekerja. Dimensi ini juga disebut altruism, peace making atau cheerleading.

3) *Sportmanship*

Menunjukkan suatu kerelaan/ toleransi untuk bertahan dalam suatu keadaan yang tidak menyenangkan tanpa mengeluh. Perilaku ini menunjukkan suatu daya toleransi yang tinggi terhadap lingkungan yang kurang atau bahkan tiak menyenangkan. Menurut Podsakoff (2000) dimensi ini kurang mendapat perhatian dalam penelitian empiris. Dikatakan pula bahwa sportsmanship seharusnya memiliki cakupan yang lebih luas; dalam pengertian individu tidak hanya menahan ketidakpuasan tetapi individu tersebut harus tetap bersifat positif serta bersedia mengorbankan kepentingan sendiri guna kelangsungan organisasi. Misalnya, saat dirinya tidak nyaman dengan kondisi pekerjaannya.

4) *Conscientiousness*

Suatu perilaku yang menunjukkan upaya sukarela untuk meningkatkan cara dalam menjalankan pekerjaannya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat. Perilaku tersebut melibatkan kreatif dan inovatif secara sukarela untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja demi peningkatan organisasi. Karyawan tersebut melakukan tindakan-tindakan yang menguntungkan organisasi melebihi yang diisyaratkan, misalnya berinisiatif meningkatkan kompetensinya, secara sukarela mengambil tanggung jawab diluar wewenangnya. Misalnya, mengikuti seminar dan kursus yang disediakan organisasi.

5) *Civic Virtue*

Terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi. Karyawan juga aktif mengemukakan gagasan-gagasannya serta ikut mengamati lingkungan bisnis dalam hal ancaman dan peluang. Misalnya aktif berpartisipasi dalam rapat organisasi.

c. Manfaat OCB bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi dapat disimpulkan sebagai berikut diadaptasi dari Podsakoff dan Mackenzie (2000) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut
 - Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan best practice (contoh yang baik) keseluruh unit kerja kelompok.
- 2) OCB meningkatkan produktivitas pimpinan.

- Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu pimpinan mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektifitas unit kerja.
 - Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan menolong pimpinan terhindar dari krisis manajemen.
- 3) OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi/ lembaga secara keseluruhan.
- Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan, konsekuensinya pimpinan dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain.
 - Karyawan yang menampilkan conscientiousness yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari pimpinan sehingga pimpinan dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti banyak waktu yang diperoleh pimpinan untuk melakukan tugas yang lebih penting.
 - Karyawan lama yang membutuhkan karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan pelatihan tersebut.
 - Karyawan yang menampilkan perilaku sportmanship akan sangat menolong pimpinan untuk tidak menghabiskan waktu yang terlalu banyak mengurus keluhan-keluhan kecil karyawan.

4) OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.

- Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril dan kekuatan (cohesiveness) kelompok, sehingga anggota kelompok atau pimpinan tidak perlu menghabiskan waktu dan energi untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
- Karyawan yang menampilkan perilaku courtesy terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen menjadi berkurang.

5) OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan kegiatan kelompok kerja.

- Menampilkan perilaku civic virtue (seperti menghindari dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
- Menampilkan perilaku courtesy (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

6) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik.

- Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan

meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi dan mempertahankan karyawan yang baik.

- Memberi contoh kepada karyawan lain dengan menampilkan perilaku sportmanship (misalnya, tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7) OCB meningkatkan stabilitas organisasi kinerja organisasi.

- Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau mempunyai beban kerja yang berat akan meningkatkan stabilitas kinerja masing-masing unit.
- Karyawan yang conscientiousness cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten.

8) OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

- Karyawan yang memiliki hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi dilingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- Karyawan secara aktif hadir dan beradaptasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.

- Karyawan yang menampilkan perilaku conscientiousness (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. (Podsakof et al., 2000).

d. Motif-motif yang mendasari OCB

Seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, OCB didorong atau dimotivasi oleh banyak hal. Salah satu teori motif kontemporer dalam perilaku organisasi bersal dari kajian David McClelland *et al.*, yang tercantum dalam buku Stephen P. Robbins (2002). Menurut McClelland, manusia memiliki tiga motif yaitu:

- 1) Motif berprestasi (nAch), mendorong orang untuk menunjukkan suatu standart keistimewaan (excellence), mencari prestasi, dorongan untuk unggul mencapai sederetan standar guna meraih kesuksesan.
- 2) Motif akan Afiliasi (nAff), mendorong individu untuk mewujudkan, memelihara hubungan dengan orang lain, adanya hasrat akan hubungan persahabatan dan kedekatan personal.
- 3) Motif kekuasaan (nPow), mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang

lain, kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dengan cara yang diinginkan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Debora Elfina P (2016)

Meneliti tentang pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap perilaku citizenship pegawai. Dari hasil penelitian di PT Indocement TP, kategori karakteristik individu (sikap dan kepribadian) berpengaruh cukup besar pada OCB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42,2 % OCB dipengaruhi oleh faktor kepribadian pegawai dan komitmen organisasi. Yaitu trait extroversion, openness to experience dan conscientiousness. Ini berarti pegawai yang mudah bergaul, banyak bicara, aktif, asertif, suka berteman dan suka bergembira (ciri-ciri pegawai yang memiliki ekstreversion yang tinggi) cenderung memiliki tingkat kepedulian terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi yang tinggi. Pegawai yang memiliki sifat ingin tahu, empati dan kreatif (ciri pegawai yang memiliki trait openness to experience yang tinggi) cenderung semakin ingin membantu rekan kerja menyelesaikan masalah pekerjaan mereka dan membantu organisasinya mencapai tujuan. Sementara itu, pegawai yang memiliki trait conscientiousness yang tinggi (bersedia bekerja keras dan menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas, memiliki dan menjalankan prinsip-prinsip etika dan moral dalam menjalankan pekerjaannya, serta bertanggung jawab dan tepat waktu) cenderung menunjukkan OCB yang tinggi pula.

2. Diah Ratnasari (2015)

Meneliti hubungan antara internal locus of control dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan PT. Phapros, Tbk Semarang. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Phapros, Tbk Semarang. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling dengan sampel berjumlah 95 karyawan. Pengumpulan data menggunakan dua buah skala psikologi yaitu skala organizational citizenship behavior (OCB) (40 aitem valid dengan $r_{ix} = 0,893$) dan skala locus of control (25 aitem valid dengan $r_{ix} = 0,832$). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ialah korelasi Pearson atau Product Moment Correlation (r_{xy}). Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,274 dengan $p = 0,045$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima, yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan internal locus of control dengan OCB pada karyawan PT. Phapros, Tbk Semarang.

3. Sanjar Salajegheh dan Ghazanfar Baghdadam (2017)

Studi ini menggunakan metode korelasi dengan populasi statistik 110 orang yang bekerja di Jiroft agriculture Jihad. Penentuan jumlah sampel ditentukan 86 orang menggunakan Morgan Table. SPSS versi 19 dan Smart PLS 2 digunakan untuk menganalisis data dan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Perangkat lunak statistik SPSS dan PLS digunakan untuk menguji hipotesis penelitian sebelum melakukan analisis statistik yang diperlukan dan metode pemodelan persamaan struktural. Pemodelan persamaan struktural menguji model dalam dua tahap yang mencakup model pengukuran dan tes struktural.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi Komitmen tidak berpengaruh pada OCB tetapi komitmen organisasi melalui variabel mediasi karakteristik kepribadian memiliki efek pada perilaku warga organisasi secara tidak langsung. Oleh karena itu, disarankan agar individu yang akan ditunjuk untuk pekerjaan yang proporsional sesuai dengan karakteristik kepribadian mereka.

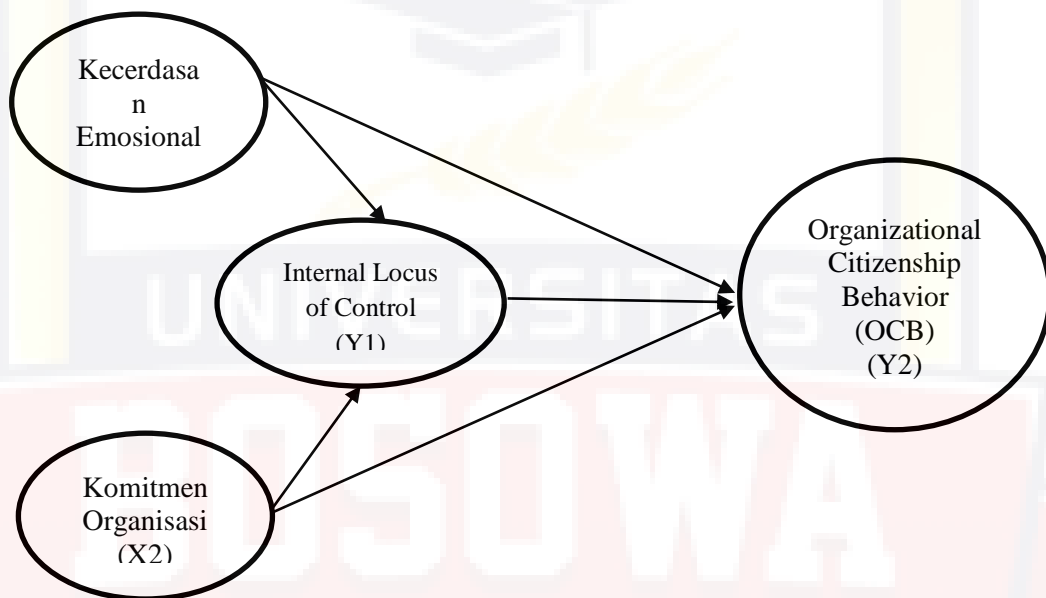
4. Riska Dwi Wijaya (2015)

Subjek penelitian ini adalah 122 orang penduduk yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan yang berada di Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menemukan terdapat hubungan kecerdasan emosi pegawai pada pegawai kecamatan dengan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terlihat dari hasil penelitian dapat diketahui nilai koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,425 dengan $\text{sig} = 0,000$; ($p < 0,01$) yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan organizational citizenship behavior pada pegawai di-10 kecamatan kabupaten Sukoharjo. Hasil analisis variabel kecerdasan emosi diketahui bahwa rerata empirik (RE) sebesar 122,19 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 102,5 yang berarti variabel kecerdasan emosi termasuk dalam kategori tinggi. Variabel organization citizenship behavior (OCB) mempunyai rerata empirik (RE) sebesar 78,5 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 62,5 yang berarti variabel organization citizenship behavior (OCB) termasuk dalam kategori tinggi.

C. Kerangka Pikir

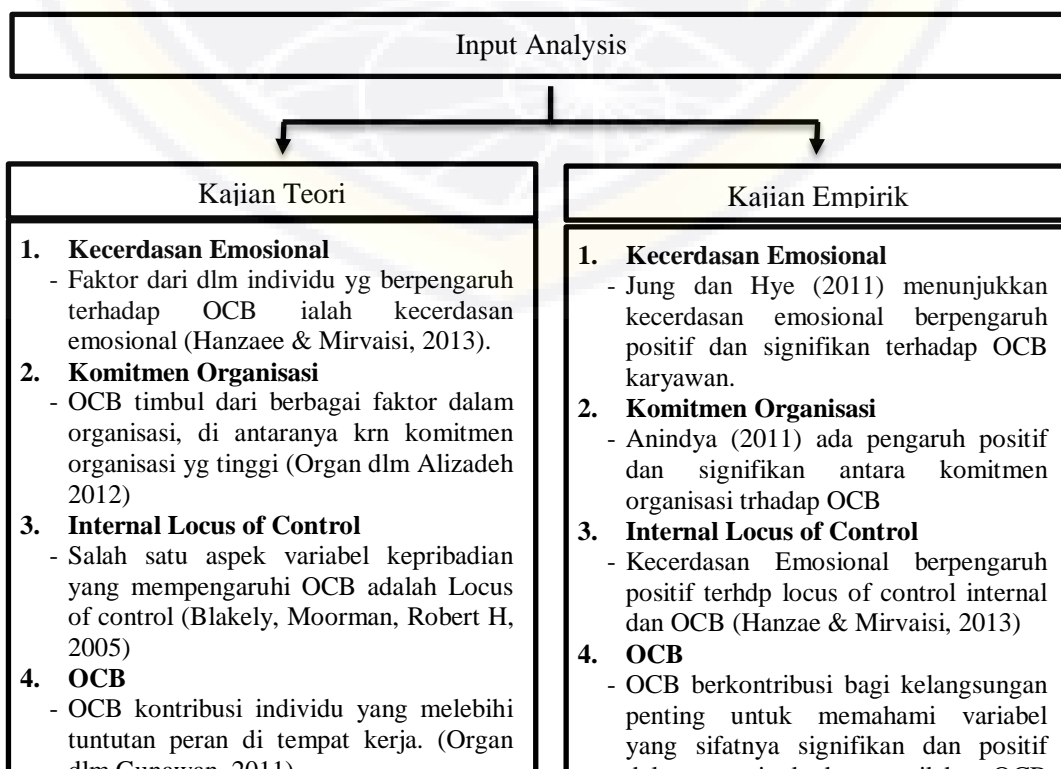
Pengaruh antar variabel yang dikonsepsikan dapat digambarkan dalam bentuk model yang mendeskripsikan pengaruh antara empat model yang

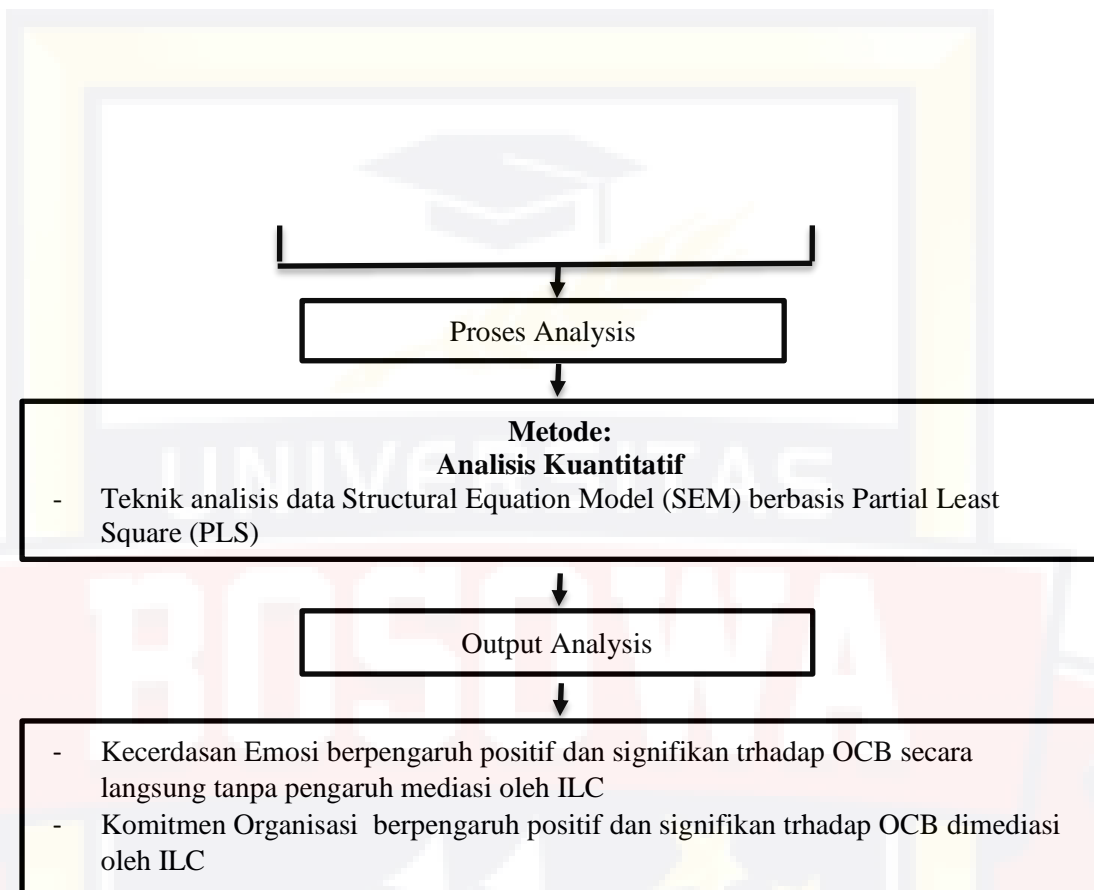
diteliti. Model penelitian ini menjelaskan pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Locus of Control Internal* sebagai variabel mediasi, seperti yang disajikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Model Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *Internal Locus of Control* sebagai variabel mediasi (Studi Empiris pada PT. Mandala Multifinance di Kota Makassar)





Gambar 2.2 Kerangka Pikir

D. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis 1

Phares (1984) mengungkapkan bahwa individu dengan *internal locus of control* akan mengembangkan keterkaitan akan aksi-aksi sosial. Menurut Goleman (1999), individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu berempati, yang mana empati tersebut akan digunakan sebagai dasar dalam memberikan pertolongan. Teori tersebut didukung

oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Damas Aji Nugroho, Tuti Hardjajani & Nugraha Arif Karyanta (2015) menemukan hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan internal locus of control. Dari pernyataan tersebut dapat dirumuskan hipotesis dibawah ini.

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada Locus of Control Internal

2. Hipotesis 2

Adanya locus of control internal yang tinggi, karena kepercayaan akan kontrol diri sendiri telah terbentuk. Dalam melakukan pekerjaan. Seorang pegawai yang memiliki locus of control internal akan mencoba bekerja semaksimal mungkin dan mencari solusi sehingga pekerjaan yang dikerjakannya selesai tepat pada waktunya. Hal ini sesuai dengan pendapat Crider (1983) bahwa karakteristik locus of control internal mempengaruhi seperti berkerja keras; dan memiliki inisiatif yang tinggi; selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah; selalu mencoba untuk berfikir selektif mungkin; selalu mempunyai persepsi bahwa usaha keras harus dilakukan jika ingin berhasil.

Adanya komitmen organisasi yang tinggi karena pegawai mempunyai ikatan emosional (locus of control internal) terhadap organisasinya, dengan sumbangan 70,5% (David, 1997 dalam Sopiah 2008). Berdasarkan kajian teori dan empirik diatas dapat dirumuskan hipotesis dibawah ini.

H2 : Komitmen organisasi berpengaruh positif pada Locus of Control Internal

3. Hipotesis 3

Karyawan dengan locus of control internal menunjukkan lebih kooperatif dalam kerja tim, mandiri dan lebih merasa bebas daripada locus of control eksternal (Blakely et al, 2005). Teori diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Elanain (2010) bahwa peran locus of control internal sangat mempengaruhi perilaku Ocb karyawan dalam perusahaan. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis dibawah ini.

H3: Locus of Control Internal berpengaruh positif pada Organizational Citizenship Behavior (OCB)

4. Hipotesis 4

Karyawan yang bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta biaya menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai lingkungan yang ada merupakan ciri seorang karyawan yang memiliki kecakapan emosi menonjol (Hardaningtyas, 2004). Teori tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanzaee & Mirvaisi, 2013), bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap OCB, maka dari itu dapat dirumuskan hipotesis dibawah ini.

H4: Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada Organizational Citizenship Behavior (OCB)

5. Hipotesis 5

Dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan komitmen organisasional karyawan adalah kecerdasan emosional dan OCB diungkapkan oleh Cooper (dalam Rothman et.al, 2002) menyatakan jika emosi dikelola dengan benar akan mendorong komitmen. Sebagaimana

hasil penelitian yang dilakukan oleh Anindya (2011) bahwa ada pengaruh positif signifikan antara komitmen organisasi terhadap OCB. Dari kajian teori dan empiris diatas dapat dirumuskan hipotesis ke-5.

H5: Komitmen Organisasi berpengaruh positif pada Organizational Citizenship Behavior (OCB)

6. Hipotesis 6

Penelitian yang dilakukan oleh Hanzaee & Mirvaisi (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Internal Locus of Control* dan OCB. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional membantu memahami emosi seseorang efektif dan mendorong perilaku sukarela. Dengan internal yang tinggi memiliki kecerdasan emosi yang kuat terhadap keterkaitan OCB. David Turnipseed (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif pada OCB dan *Internal Locus of Control* memperkuat kecerdasan emosional dengan OCB. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siew Mun Ng (2014) menemukan bahwa terdapat peran mediasi *Internal Locus of Control* pada kecerdasan emosional yang berpengaruh positif terhadap OCB. Dari kajian teori dan empiris diatas dapat dirumuskan hipotesis ke-6.

H6: *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

7. Hipotesis 7

Adanya komitmen organisasi yang tinggi karena pegawai mempunyai ikatan emosional (*Internal Locus of Control*) terhadap organisasinya yang

berkeinginan untuk lebih memberikan kepercayaan, tenaga dan rasa tanggungjawab dalam keberhasilan organisasi dimana tempatnya bekerja.

Serta adanya dukungan dari teman seprofesi maupun atasan sehingga dapat menghasilkan prestasi yang baik serta membantu teman yang membutuhkan bantuan dan hal ini termasuk ciri OCB, hal tersebut sesuai dengan pendapat Crider (1983). Hasil penelitian Insani (2016) bahwa *Internal Locus of Control* menyumbang cukup relevan terhadap komitmen organisasi dengan sumbangan afektifnya sebesar 70,5%, dengan demikian diharapkan untuk tetap mengembangkan *Internal Locus of Control*nya. Dari kajian teori dan empiris diatas dapat dirumuskan hipotesis ke-7.

H7: *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes dan pengolahan data. Hal ini disebutkan Schiffman dan Kanuk (2000), metode penelitian kuantitatif berkaitan dengan metode untuk mengumpulkan data, desain sample, dan konstruksi instrumen kumpulan data.

Selain itu, Malhotra (2006) mengungkapkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang berupaya menguantifikasi data dan biasanya menerapkan analisis statistik tertentu. Berdasarkan jenis data dominan yang diolah berupa angka-angka, maka penelitian ini merupakan kategori penelitian kuantitatif (Sekaran, 2007). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada sampel dari populasi yang telah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi terhadap OCB yang dimediasi variabel internal locus of control, penulis menentukan lokasi penelitian di PT.Mandala Multifinance Tbk yang berlokasi di Pelita Raya Blok A/ No.28.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono dalam Hamdi, 2014), sedangkan menurut ahli lain, populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto dalam Hamdi, 2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Mandala Multifinance yang berjumlah 165 karyawan.

2. Sampel dan Teknik pengambilan sampel

Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, mengingat besarnya jumlah populasi maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel secara acak (random sampling) artinya pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa pandang bulu, sehingga masing-masing karyawan mendapatkan hak yang sama untuk menjadi anggota. Pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus pendapat Slovin (www. statistikian.com, 2017) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

dimana:

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/ anggota populasi

e = error level (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 165 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1 maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$
$$n = \frac{165}{1 + (165 \cdot 0,1^2)}$$
$$= 62$$

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 62 orang

D. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sehingga terdapat kaitan antara metode dengan instrument penelitian. Instrument yang dipakai untuk mengumpulkan data dalam penelitian adalah Angket (Kuesioner).

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa alat ukur yang memanfaatkan skala likert untuk mengungkap variabel kecerdasan emosi, komitmen organisasi, OCB dan locus of control internal. Adapun penjelasan mengenai instrumen penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Skala Kecerdasan Emosional

Indikator pengukuran kecerdasan emosional dalam penelitian merujuk pada hasil pengukuran Bitsch (2008) bahwa ada tujuh indikator yang termasuk dalam variabel kecerdasan emosional. Tujuh indikator tersebut diukur dengan "The Yong emotional intelligence Inventory (EQI)", yakni kuisisioner self-report yang mengukur 7 indikator tersebut:

Tabel 3.1 Skala Kecerdasan Emosional

No.	Indikator	No Item Instrumen	Jumlah
1.	Intrapersonal skills	KE 1	1
2.	Interpersonal skills	KE 2	1
3.	Assertive	KE 3	1
4.	Contentment in life	KE 4	1
5.	Resilience	KE 5	1
6.	Self- esteem	KE 6	1
7.	Self- actualization	KE 7	1
Jumlah			7

2. Skala komitmen organisasi

Alat untuk mengukur komitmen organisasi pada penelitian ini diadaptasi dari *Organizational Commitment Scale* (OCS). Kuesioner ini bertujuan untuk menentukan tingkat komitmen organisasi yang mengacu pada aspek-aspek komitmen organisasi dari Allen dan Meyer (2004). Aspek-aspek yang diukur adalah *affective commitment* yang terdiri dari tiga indikator, *continuance commitment* yang terdiri dari dua indikator, dan *normative commitment* terdiri dari tiga indikator.

Tabel 3.2 Skala Komitmen Organisasi

No.	Aspek	Indikator	No Item instrumen	Jumlah
1.	Affective Commitment	a. Senang menghabiskan sisa karir b. Masalah organisasi saya sendiri c. Emosional	KO 1 KO 2 KO 3	3
2.	Normative Commitment	a. Masalah kebutuhan sebagai keinginan b. Sulit untuk pergi bahkan jika ingin	KO 4 KO 5	2
3.	Continuance Commitment	a. Kewajiban untuk tetap b. Bahkan jika untuk keuntungan, tidak akan ditinggalkan c. Kesetiaan yang pantas	KO 6 KO 7 KO 8	3
Jumlah				8

3. Skala Internal Locus of Control

Internal Locus of control dalam penelitian ini diukur dengan skala yang disusun berdasarkan pengembangan aspek locus of control yang dikemukakan oleh Levenson (dalam Legerski, 2006) yaitu: aspek internal, aspek powerful others, dan aspek external chance. Dalam skala ini item eksternal merupakan item unfavorable, karena skala ini bertujuan untuk mengukur tingkat dominan locus of control internal. Blue print locus of control internal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Skala Internal Locus of Control

No.	Aspek	Indikator	No Item Instrumen	Jumlah
1.	Internal (I)	a. Yakim kemampuan diri	ILC 1	3
		b. Mampu mengambil keutusan	ILC 2	
		c. Yakin keberhasilan atau kegagalan berdasarkan usaha	ILC 3	
2.	External Powerful Others (P)	a. Nasib tergantung orang berkuasa	ILC 4	2
		b. Tidak yakin kemampuan diri	ILC 5	
3.	External Chance (C)	a. Yakin peristiwa terjadi karena keberuntungan	ILC 6	3
		b. Tidak mampu mengambil keputusan	ILC 7	
		c. Pasrah pada nasib	ILC 8	
Jumlah				8

4. Skala Organizational Citizenship Behavior

Penelitian ini diukur dengan skala yang disusun berdasarkan pengembangan aspek OCB yang dikemukakan (Organ, Podsakoff dan McKenzie, 2006) yaitu: altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness dan civic virtue. Blue print OCB dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4 Skala OCB

No.	Aspek	Indikator	No Item Instrumen	Jumlah
1.	Altruism	a. Bersedia menggantikan rekan yg tdk masuk	OCB 1	2
		b. Bersedia membantu rekan kerja yg	OCB 2	

membutuhkan

2.	Courtesy	a. Terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan	OCB 3	2
		b. <i>Sharing</i> mengenai kendala yang dihadapi rekan kerja dalam menyelesaikan tugas	OCB 4	
3.	Sportsmanship	a. Mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di perusahaan	OCB 5	2
		b. Tidak mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan	OCB 6	
4.	Conscientiousness	a. Puas jika selesai tepat waktu	OCB 7	2
		b. Setiap tugas yang diberikan akan selesaikan dgn penuh tanggung jawab	OCB 8	
5.	Civic Virtue	a. Bersedia mengikuti acara/event perusahaan	OCB 9	2
		b. Tertarik mencari informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	OCB 10	
Jumlah				10

E. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri atas empat variabel, yaitu dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu variabel mediasi, dengan rincian sebagai berikut:

1. Variabel Independen :Kecerdasan emosional (X1) dan Komitmen organisasi (X2)
2. Variabel Mediasi : Locus of Control Internal (Y1)
3. Variabel Dependen : Organizational Citezenship Behavior (Y2)

F. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini digolongkan dalam penelitian survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah :

1. Data Primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama (Suryabrata, 2010). Diperoleh dengan menggunakan metode angket (kuesioner) yaitu berupa daftar pernyataan mengenai kecerdasan emosional, komitmen organisasi, ocb dan locus of control internal yang diberikan kepada responden.
2. Data Sekunder adalah sumber data atau informasi yang dikumpulkan orang atau pihak lain yang digunakan peneliti untuk penelitiannya (Sekaran, 2006). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari perusahaan sebagai objek penelitian yang terkait dengan masalah yang diteliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dapat berbentuk referensi, data berwujud dokumentasi, atau data laporan yang telah tersedia dan informasi tambahan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan (Field Research), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner.

Kuesioner adalah daftar pernyataan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, pernyataan didefinisikan dengan jelas yang dilengkapi dengan informasi tambahan mengenai jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja responden. Untuk menjamin obyektifitas

pengisian kuesioner dalam penelitian ini responden tidak harus menyebutkan nama.

Metode pengumpulan data kuesioner pada penelitian ini adalah dengan menggunakan personality administrated questionnaire, yaitu peneliti menyampaikan sendiri kuesioner kepada responden dan mengambil sendiri kuesioner yang telah diisi oleh responden, tujuan utamanya supaya tingkat pengambilan kuesioner dapat terjaga di dalam periode waktu yang relatif pendek (Sekaran, 2006).

Pernyataan dalam kuesioner diuji dengan menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.5 Distribusi skor skala

Kategori Jawaban	Nilai/ Skor
SS (Sangat Setuju)	1
S (Setuju)	2
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	5

H. Teknik Analisis Data

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Structural Equation Model (SEM) adalah salah satu bidang kajian statistik yang dapat menguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif sulit terukur secara bersamaan.

Karena PLS tidak mensyaratkan adanya asumsi distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka teknik parametrik untuk menguji atau mengevaluasi signifikansi tidak diperlukan (Chin; 1998 Chin dan Newstead 1999 dalam Ghozali, 2015). Hal ini konsisten dengan yang dinyatakan Wold (1980, 1982 dalam Ghozali, 2015) bahwa PLS bersifat distribution-free. Dengan kata lain, dibandingkan dengan pendekatan CB-SEM, evaluasi model PLS berdasarkan pada orientasi prediksi yang mempunyai sifat non parametrik. Model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model*.

Tujuan utama menggunakan PLS-SEM adalah memaksimalkan varian variabel laten endogenus yang dijelaskan (Sarwono, 2015). Dengan menggunakan PLS-SEM dapat dilakukan analisis model struktural (*inner model*) yang menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten/konstruksi dan analisis evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang menunjukkan bagaimana variabel manifest merepresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi terhadap model pengukuran dikelompokkan menjadi evaluasi terhadap model reflektif dan formatif. Penelitian ini menggunakan dan menganalisis model reflektif.

Menurut (Ghozali, 2015), langkah-langkah analisis data menggunakan SmartPLS 3.0 adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Cara sering digunakan oleh peneliti dibidang SEM untuk melakukan pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTraitMultiMethod) dengan menguji

validitas convergent dan discriminant (Campbell dan Fiske 1959 dalam Ghozali, 2015):

a. Validitas convergent

Berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas convergen indikator refleksif dengan program *SmartPLS* 3.0 dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai validitas *convergent* yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7, untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* nilai loading faktor 0.6 - 0.7, dan untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *average variance extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0.5. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading faktor 0.5 – 0.6 masih dianggap cukup (Chin 1998 dalam Ghozali, 2015).

b. Validitas discriminant

Berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji validitas discriminant dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0.70 . Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas discriminant adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model (Fornel dan Larcker 1981 dalam Ghozali, 2015)

c. Uji Reliabilitas (Cronbach'Alpha dan Composite Reliability)

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach'Alpha* dan *Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldstein*. Namun demikian penggunaan *Cronbach' Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (under estimate) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 – 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

a. R-square

Dalam menilai model struktural dengan PLS, kita mulai dengan melihat nilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural interpretasinya sama dengan interpretasi pada OLS regresi. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh

variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Nilai R-Squares 0.75, 0.50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah. Hasil PLS R-Squares merepresentasi jumlah variance dari konstruk yang dijelaskan oleh model.

b. Q^2 – Square

Disamping melihat besarnya nilai R-Square, evaluasi model PLS dapat juga dilakukan dengan Q^2 *predictive relevance* atau sering disebut predictive sample reuse yang dikembangkan oleh Stone (1974) dan Geisser (1975). Teknik ini dapat mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square > 0 menunjukkan model memiliki predictive relevance, sebaliknya jika nilai Q-square < 0 menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Perhitungan Q-square dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - [(1 - R^2_1)(1 - R^2_2)]$$

Dimana R^2_1, R^2_2 adalah R-square variabel endogen dalam model persamaan. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

3. Pengujian hipotesis

Inner model juga dapat dievaluasi menggunakan uji-t dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (t-statistic $>$ t-table). Uji t digunakan untuk pengujian hipotesis yang dilakukan melalui prosedur bootstrapping pada program

SmartPLS. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 95% ($\alpha=0,05$) dengan t-table 1,96. Jika nilai t-statistic lebih kecil dari 1,96, maka hipotesis ditolak.

- Uji Pengaruh Mediasi Variabel

Mengacu pada Baron dan Kenney (1986) sebagaimana dikutip Hartono dan Abdillah (2014), pengujian efek dari variabel pemediasi dapat dilakukan jika efek utama variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka pengujian efek mediasi tidak perlu dilanjutkan karena biasanya hasilnya pasti tidak signifikan.

Untuk melihat hasil uji hipotesis efek mediasi, dapat dilakukan dengan mengklik menu “Indirect Effects”. Selanjutnya untuk mengetahui apakah mediasi ini bersifat mediasi penuh atau semu (fully mediating or quasi-mediating), dapat dilakukan dengan mengklik menu “Total Effects” pada PLS. Dari hasil analisis total effects menggunakan PLS, jika p-value $<0,05$ dapat disimpulkan bahwa mediasi ini hanya bersifat semu (quasi-mediating). Mediasi penuh (fully mediating) terjadi jika pada total effects ditemukan hubungan menjadi tidak signifikan (Hartono dan Abdillah, 2014).

I. Definisi Operasional

1. Variabel independent

a. Kecerdasan emosional (X1)

Kecerdasan emosi adalah kemampuan menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari, serta merupakan kemampuan

seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

b. Komitmen organisasi (X2)

Komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas pekerja terhadap organisasinya yang diwujudkan dengan mengekspresikan perhatian serta partisipasinya terhadap organisasi serta mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.

2. Variabel Mediasi (Y1)

Internal Locus of Control adalah keyakinan individu bahwa sumber penentu dari peristiwa atau kejadian dalam hidupnya dipengaruhi oleh usaha dan tingkah lakunya sendiri.

3. Variabel dependent (Y2)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan dengan sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang megedepankan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak di perintahkan secara formal.

Tabel 3.6
Penjabaran Variabel dan Sumber Refrensi

Variabel	Indikator	Item	Sumber
----------	-----------	------	--------

Kecerdasan Emosional (X1)	1. Intrapersonal skills	Mampu mengontrol emosi pada situasi yang sulit	Bitsch (2008)
	2. Interpersonal skills	Bekerjasama dengan teman sejawat yang berbeda pendapat	
	3. Assertive	Terbuka untuk selalu mengungkapkan apa yang di rasakan sebagai karyawan	
	4. Contentment in life	Percaya untuk tetap menemukan jalan keluar/ pemecahan masalah	
	5. Resilience	Bangkit kembali setelah mengalami kegagalan	
	6. Self- esteem	Memperoleh yang di butuhkan jika tekad sudah bulat	
	7. Self- actualization	Puas terhadap prestasi kerja yang dicapai saat ini	
Komitmen Organisasi (X2)	1. Affective Commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Senang menghabiskan sisa karir di perusahaan - Masalah yang ada ditempat kerja bagian dari masalah karyawan - Terikat secara emosional dengan organisasi di tempat bekerja - Terdapat ikatan kekeluargaan ditempat kerja 	Allen dan Meyer (2014).
	2. Normative Commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Memutuskan terus bergabung pada perusahaan untuk memenuhi kebutuhan hidup - Sulit meninggalkan pekerjaan walaupun menginginkannya - Merasa tidak memiliki alternatif pekerjaan lain, jika keluar dari tempat kerja ini 	
	3. Continuance Commitment	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan - Tidak akan berpindah pada organisasi yang lebih menguntungkan 	

		- Tetap bekerja merupakan kesetiaan terhadap tempat kerja	
Internal Locus Of Control	1. Internal (I)	- Keberhasilan yang dicapai kerna dirinya sendiri - Kehidupan ditentukan oleh tindakan individu itu sendiri - Mendapatkan hasil yang sesuai dengan usaha yg dilakukan	Levenson (dalam Legerski, 2006)
	2. External Powerful Others (P)	- Apa yg terjadi karena faktor koneksi atau kenalan - Sesuatu tidak perlu direncanakan terlalu jauh karena banyak hal yang nantinya akan ditentukan oleh nasib	
	3. External Chance (C)	- Jika memperoleh apa yang diinginkan, hal ini biasanya terjadi karena keberuntungan - Sulit mengambil keputusan - Serahkan pada nasib jika gagal dalam meraih kesuksesan	
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	1. Altruism	Bekerja lembur untuk membantu rekan menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur	
	2. Courtesy	Membantu rekan kerja saat mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya	
	3. Sportsmanship	Mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan	
	4. Conscientiousness	Tugas yang diberikan akan diselesaikan dengan penuh tanggung jawab	
	5. Civic virtue	Mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya	

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

J. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat PT. Mandala Multifinance

PT Mandala Multifinance disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI No. 323/KMK.017/1997 pada tanggal 21 Juli 1997. Berdasarkan keputusan tersebut, kegiatan usaha Perusahaan meliputi Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Usaha Kartu Kredit, dan Pembiayaan Konsumen. Sampai saat ini Perusahaan memfokuskan diri pada kegiatan usaha pembiayaan konsumen, khususnya pembiayaan kendaraan. 41 Perusahaan mencatatkan sahamnya dengan kode MFIN di Bursa Efek Indonesia pada tanggal 6 September 2005 dengan menjual sahamnya kepada publik sebesar 24,53%. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat struktur permodalan serta meningkatkan sumber dana untuk modal kerja Perusahaan.

Guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan dengan skema syariah, Perusahaan telah membentuk Unit Usaha Syariah pada bulan April 2006 berdasarkan Rekomendasi Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia No.U-075/ DSN-MUI/IV/2006. Perusahaan memegang teguh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen dan mitra bisnis, melalui pelayanan optimal yang didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang terarah, terpadu dan berkesinambungan, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai.

2. Visi dan Misi PT. Mandala Multifinance

a. Visi

Menjadi perusahaan pembiayaan terbaik secara finansial yang berorientasi pada pelanggan

b. Misi

- Menyediakan fasilitas pembiayaan dengan cepat dan efektif melalui perbaikan proses kerja, teknologi informasi serta perluasan jaringan
- Mengutamakan kepuasan pelanggan dan mitra usaha
- Menjaga kredibilitas dan kepercayaan perbankan

3. Kegiatan Usaha PT. Mandala Multifinance

PT. Mandala MultiFinance (untuk selanjutnya disebut sebagai perusahaan) bergerak di bidang jasa keuangan yang meliputi sewa guna usaha, anak piutang, kartu kredit dan pembiayaan konsumen. Setiap tahap awal, perusahaan berkonsentrasi dalam pembiayaan konsumen, khususnya dalam pembiayaan kendaraan bermotor roda dua, dimana melayani semua merk sepeda motor. Dalam pembiayaan konsumen, ada tiga pihak yang berhubungan, yaitu konsumen, dealer dan perusahaan. Mula-mula, konsumen mengajukan permohonan kredit sepeda motor kepada dealer. Dealer memberikan price list (daftar harga beserta uang muka dan angsuran) kepada konsumen. Apabila konsumen setuju dengan price list, maka dealer memberitahukan kepada perusahaan (melalui suveryor) mengenai

permohonan kredit konsumen. Berdasarkan pemberitahuan dari dealer, surveyor melakukan survey ke lokasi konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi keuangan dan karakter konsumen. MAP ditandatangani oleh konsumen dan bukti pendukung dilengkapi. Kemudian surveyor membuat laporan survey. Setelah MAP dan laporan survey disetujui, purchase order dikirim ke dealer. Pembayaran ke dealer berupa giro dilakukan pada saat perusahaan menerima surat jalan, tanda terima barang, dan bukti pendukung lainnya dari dealer. Setelah menerima purchase order, dealer mengirimkan sepeda motor ke konsumen. Kemudian konsumen membayar uang muka kepada dealer (pembayaran uang muka tergantung dealer, apakah pada saat pengajuan kredit sepeda motor atau pada saat konsumen terima sepeda motor). Setiap bulannya, konsumen membayar angsuran yang jatuh tempo kepada perusahaan

4. Tanggung Jawab Sosial

Keseimbangan antara kelangsungan usaha Perusahaan dan kesadaran sosial dicapai melalui upaya terus-menerus Perusahaan dalam memenuhi fungsi sosialnya. Melalui kegiatan tanggung jawab sosial, Perusahaan membuktikan kepeduliannya terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar, yang juga merupakan bentuk penghargaan atas semua dukungan yang diberikan kepada Perusahaan selama bertahun-tahun.

Berdasarkan Lampiran Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor Kep 431/BL/2012 tanggal 1 Agustus 2012, pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan harus sesuai dengan aspek-aspek lingkungan, pekerjaan, kesehatan

dan keselamatan, masyarakat dan pembangunan sosial, tanggung jawab terhadap pelanggan. Dari keempat aspek tersebut, sampai saat ini penyelenggaraan tanggung jawab sosial Perusahaan masih pada aspek masyarakat dan pembangunan sosial, namun bukan berarti perusahaan melupakan perannya pada aspek-aspek yang lain. Sebagai wujud kesadaran Perusahaan akan kewajiban sosialnya, Perusahaan berkomitmen dan berperan aktif dalam menyelenggarakan sejumlah kegiatan yang mencakup berbagai bentuk kegiatan sosial yang bertujuan memberikan manfaat timbal balik pada masyarakat dan pihak pemangku kepentingan lainnya, termasuk karyawan Perusahaan dan pelanggan.

5. Struktur Organisasi PT. Mandala Multifinance Cab. Makassar

Bagan organisasi kantor cabang menjelaskan bagian-bagian yang terlibat dalam kegiatan usaha kantor cabang. Adapun pembagian organisasi kantor cabang adalah berdasarkan fungsinya, yaitu fungsi penjualan dan penagihan dan fungsi administrasi. Fungsi penjualan dan penagihan dilakukan oleh Branch Manager, sedangkan fungsi administrasi seperti pengeluaran dan penerimaan kas/bank, dan pelaporan, dilakukan oleh Branch Finance Manager. Branch Manager membawahi Head Surveyor dan Head Kolektor. Head Suveyor bertugas untuk mengontrol Koordinator Suveyor, yaitu mengenai hasil survey ke calon konsumen, sedangkan head kolektor bertugas untuk mengontrol koordinator kolektor, yaitu mengenai hasil tagihan ke konsumen.

Branch Finance Manager membawahi Head Administrasi dan Head Finance. Head Administrasi berfungsi untuk mengontrol masalah administrasi (seperti MAP, kuitansi, laporan dari program MFS) dan masalah umum (seperti absensi, tunjangan karyawan, persediaan barang). Head Finance berfungsi untuk mengontrol transaksi keuangan, seperti pembayaran ke dealer dan pengeluaran operational, penerimaan angsuran dari konsumen dan cash flow.

a. Branch Manager

- 1) Membantu regional manager dalam mencapai target penjualan cabang dan sub-branch, antara lain :
 - Menyiapkan target penjualan cabang yang realistis berdasarkan informasi market demand, kondisi, kompetitor, kondisi cabang dan sub branch dan informasi lainnya yang diperlukan.
 - Mengumpulkan informasi market demand, baik melalui dealer maupun badan lainnya. Mengumpulkan informasi kondisi kompetitor mengenai kelemahan dan kelebihan dari produknya. Penjelasan target penjualan kepada head surveyor dalam rangka untuk memperoleh target penjualan yang realistis.
 - Follow up pencapaian target penjualan.
- 2) Mengontrol collection cabang dan sub branch, antara lain meliputi :
 - Memeriksa laporan collection dan memberikan saran penyelesaian kepada head kolektor untuk kuitansi yang tidak tertagih.
 - Kontrol bad debt tidak lebih dari ketentuan yang telah ditetapkan.

- Mengambil keputusan mengenai barang tarikan dan menentukan harga jual barang tarikan.
- 3) Mengontrol operational cabang dan sub branch agar dapat berjalan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan, antara lain meliputi:
 - Kontrol bawahannya, apakah telah melaksanakan fungsinya sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.
 - Kontrol biaya operational sesuai dengan budget.
 - 4) Memberikan laporan kepada regional manager mengenai permasalahan yang timbul, antara lain meliputi:
 - Laporan realisasi penjualan.
 - Laporan collection dan kuitansi tak tertagih.
 - Laporan kondisi market demand dan kompetitor.
 - Laporan mengenai perkembangan cabang dan sub branch.
 - 5) Meningkatkan dan membina kerjasama dengan dealer, antara lain meliputi:
 - Melakukan kunjungan ke dealer secara periodik dalam rangka meningkatkan hubungan.
 - Melakukan kunjungan ke dealer baru dalam rangka meningkatkan penjualan.
 - 6) Memimpin, mengkoordinasikan, mengarahkan dan memonitor bawahan, antara lain:

- Memberikan training dan pengarahan kepada head surveyor, koordinator surveyor dan surveyor mengenai cara-cara survey yang baik.

- Memberikan pengarahan kepada head kolektor, koordinator kolektor dan kolektor dalam rangka menyelesaikan masalah penagihan.
- Melakukan meeting secara rutin untuk membahas permasalahan yang timbul.

7) Melakukan tugas lain yang diperlukan oleh atasannya.

b. Branch Finance Manager

1) Mengontrol pengeluaran dan penerimaan dana perusahaan, meliputi:

- Memastikan bahwa setiap transaksi keuangan baik kas/bank dilakukan sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- Memastikan bahwa kontrol pengeluaran dan penerimaan bank yang dilakukan oleh head finance telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
- Memastikan bahwa kontrol administrasi yang dilakukan oleh head administrasi telah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

2) Memimpin, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mecolleteralkan stafnya, meliputi:

- Mengarahkan tugas stafnya agar laporan dapat diselesaikan tepat waktu dan akurat.
- Menyelesaikan permasalahan yang timbul antar staf.

3) Mengontrol operational cabang agar dapat berjalan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan, antara lain:

- Kontrol bawahannya, apakah telah melaksanakan fungsinya sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.
- Kontrol biaya operational sesuai dengan budget.
- Bekerjasama dengan branch manager dalam mengontrol kegiatan operational cabang.

4) Mengirim laporan yang diperlukan kantor pusat.

5) Memberikan informasi kepada kantor pusat mengenai perubahan atau masalah yang timbul di cabang.

6) Melakukan tugas lain sesuai dengan permintaan kantor pusat.

c. Head Surveyor

1) Membantu branch manager atau asisten branch manager dalam mencapai target penjualan, antara lain meliputi:

- Membantu memperoleh informasi yang akurat mengenai market demand, baik melalui dealer maupun badan lainnya.
- Membantu memperoleh informasi kondisi kompetitor mengenai
- kelemahan dan kelebihan dari produknya.

2) Mengontrol tugas dari koordinator surveyor yaitu mempelajari survey report dari surveyor, apakah kondisi konsumen yang mengajukan kredit adalah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

3) Mengontrol laporan kepada branch manager mengenai permasalahan yang timbul, antara lain meliputi:

- Laporan mengenai kondisi market demand dan kondisi kompetitor.
 - Laporan mengenai permasalahan yang timbul.
- 4) Meningkatkan dan membina kerjasama dengan dealer, antara lain meliputi:
- Melakukan kunjungan ke dealer secara periodik dalam rangka meningkatkan hubungan.
 - Melakukan kunjungan ke dealer baru dalam rangka meningkatkan penjualan.
- 5) Memimpin, mengkoordinasikan, mengarahkan dan memotivasi koordinator surveyor dan surveyor, antara lain:
- Memberikan training dan pengarahan kepada surveyor mengenai cara-cara surveyor yang baik.
 - Melakukan meeting secara rutin untuk membahas permasalahan yang timbul.
- 6) Melakukan tugas lain yang diperlukan oleh atasannya.

d. Head Finance

- 1) Kontrol pengeluaran bank, meliputi:
- Memeriksa voucher pengeluaran bank, dengan giro dan bukti pendukung.
 - Setiap satu giro harus menggunakan satu voucher.
 - Memeriksa pengeluaran bank melalui rekomendasi bank harian.
 - Memeriksa laporan booking dengan pengeluaran giro untuk dealer.
- 2) Kontrol penerimaan bank, meliputi:

- Memeriksa voucher penerimaan bank, dengan deposit slip dan bukti pendukung.

- Memeriksa penerimaan bank melalui rekonsiliasi bank harian.

- Memeriksa laporan tagihan dengan jumlah uang yang disetor.

- Memeriksa laporan kuitansi turun dan tertagih.

3) Kontrol pengeluaran dan penerimaan kas, meliputi:

- Memeriksa voucher pengeluaran kas, apakah setiap pengeluaran kas tidak melebihi dari Rp. 200.000-

- Memeriksa bon, apakah pertanggung jawaban kas bon tidak melebihi dua hari.

- Memeriksa pengisian kas kecil, apakah sama dengan bukti pendukung.

- Memeriksa laporan kas harian.

4) Kontrol jurnal pencatatan, meliputi:

- Memeriksa jurnal di voucher, jurnal penjualan dan jurnal memorial apakah telah dicatat dengan benar dan tepat waktu.

- Menyiapkan laporan untuk dikirim ke kantor pusat

5) Kerjasama dengan atasan dan bagian lain, antara lain meliputi:

- Memberikan data atau laporan yang diperlukan oleh atasan.

- Menginformasikan adanya penyimpanan prosedur kepada atasannya.

- Bekerjasama dengan head administrasi dalam kontrol penerimaan angsuran.

- Mengkoordinasi dan mengarahkan staffnya agar melaksanakan tugasnya sesuai prosedur perusahaan.

- Melakukan tugas lain yang diperlukan oleh atasannya.

e. Surveyor

1) Bertanggung jawab atas MAP yang digunakan, meliputi:

- Setiap MAP yang diperoleh dari staf credit administrasi harus mengisi buku mutasi MAP.
- MAP yang ditolak oleh branch manager harus dikembalikan kepada staf credit administrasi.
- MAP beserta kelengkapan dokumen dan laporan survey yang telah disetujui oleh branch manager harus diserahkan kepada staf purchase order.

2) Melakukan survey terhadap calon konsumen, antara lain meliputi:

- Melakukan kunjungan ke lokasi konsumen.
- Membuat laporan mengenai gambaran lokasi konsumen.
- Melakukan tanya jawab mengenai kondisi konsumen.

3) Melengkapi MAP, antara lain meliputi:

- Menguasai isi dari MAP baik mengenai aspek hukum dari perjanjian maupun mengenai cara perhitungan angsuran beserta biaya administrasi dan asuransi.
- Menjelaskan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan aspek hukum yang tercantum dalam perjanjian konsumen.
- Memperoleh tanda-tangan konsumen yang diperlukan dalam MAP.
- Memperoleh kelengkapan dokumen sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.

4) Menyiapkan laporan survey atas hasil survey ke konsumen, antara lain:

- Mengisi laporan survey sesuai dengan survey yang dilakukan.
- Laporan survey harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- Apabila ada indikasi bahwa konsumen mempunyai itikat baik, maka harus dicantumkan dalam laporan survey.
- Memberikan laporan survey kepada koordinator surveyor untuk diperiksa dan branch manager untuk persetujuan.

5) Membina kerjasama dengan dealer, antara lain:

- Menjaga sikap dan penampilan yang baik di dealer.
- Mendapatkan informasi yang diperlukan oleh koordinator surveyor.

6) Melakukan tugas lain yang diperlukan oleh atasannya, antara lain:

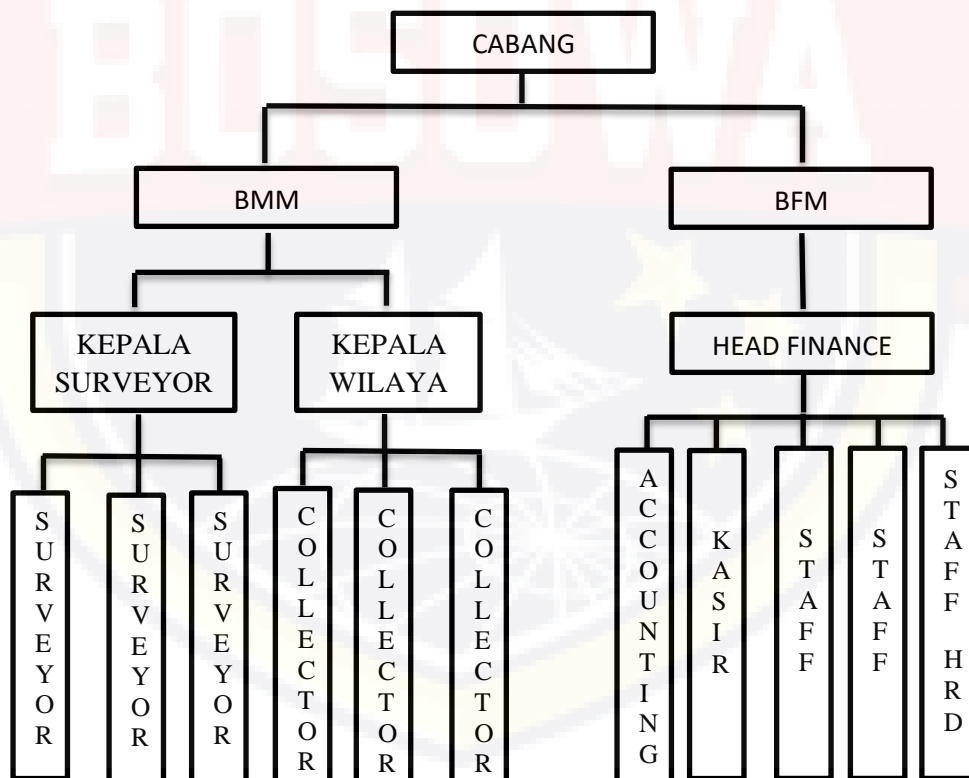
- Membantu staf purchase order dalam mengirim/fax purchase order ke dealer.
- Menerima surat jalan dan bukti pendukung lainnya dari dealer dan menyerahkannya kepada staf purchase order.
- Melengkapi persyaratan dokumen yang belum dipenuhi oleh konsumen.
- Membantu follow up penerimaan BPKB.
- Membantu dalam melakukan penagihan untuk konsumen yang menunggak.
- Memberikan informasi mengenai konsumen yang black list.

f. Kolektor

1) Proses penagihan ke konsumen, meliputi:

- Terima dari koordinator kuitansi (dua rangkap) dan laporan hasil tagihan kolektor.
 - Menandatangani laporan hasil tagihan kolektor sebagai tanda terima kuitansi.
 - Melakukan penagihan untuk kuitansi yang jatuh tempo.
 - Melakukan penagihan untuk kwuitansi yang tertunggak beserta dengan denda penagihan.
 - Menerima uang tunai atau giro dari konsumen dan menyerahkan kuitansi asli kepada konsumen.
 - Menyerahkan uang tunai atau giro kepada staf collection cashir pada sore harinya, untuk kuitansi yang tertagih beserta dengan kwitansi merah.
 - Menerima dari collection cashir: laporan hasil tagihan kolektor yang sudah ditandatangani collection cashir.
 - Menyerahkan kepada koordinator kolektor: kuitansi yang tidak tertagih, kuitansi yang tertagih beserta dengan laporan hasil tagihan kolektor.
 - Memberikan penjelasan kepada koordinator kolektor mengenai alasan tidak tertagihnya kuitansi.
 - Terima dari koordinator kolektor: laporan hasil tagihan kolektor.
- 2) Memberikan laporan kepada koordinator kolektor mengenai kuitansi yang tidak tertagih, dengan memberikan laporan kuitansi tidak tertagih kepada koordinator kolektor.

- 3) Melakukan tugas lain yang diperlukan oleh atasannya, antara lain:
- Mencari lokasi konsumen ditempat lain sesuai dengan informasi yang diperoleh, apabila konsumen tidak ada dilokasi seperti yang tercantum di kuitansi.
 - Bekerjasama dengan surveyor dalam rangka memperoleh penyelesaian kuitansi yang tertunggak dengan baik.
 - Bekerjasama dengan surveyor, team special atau dengan aparat ABRI dalam rangka memperoleh penyelesaian penarikan sepeda motor dengan baik.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Mandala Multifinance

K. Hasil Pengujian Analisis Data

Menurut Abdillah dan Hartono (2015) evaluasi model PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. *Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Melalui proses iterasi algoritma, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability dan cronbach's alpha) diperoleh, termasuk nilai R2 sebagai parameter ketepatan model prediksi. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

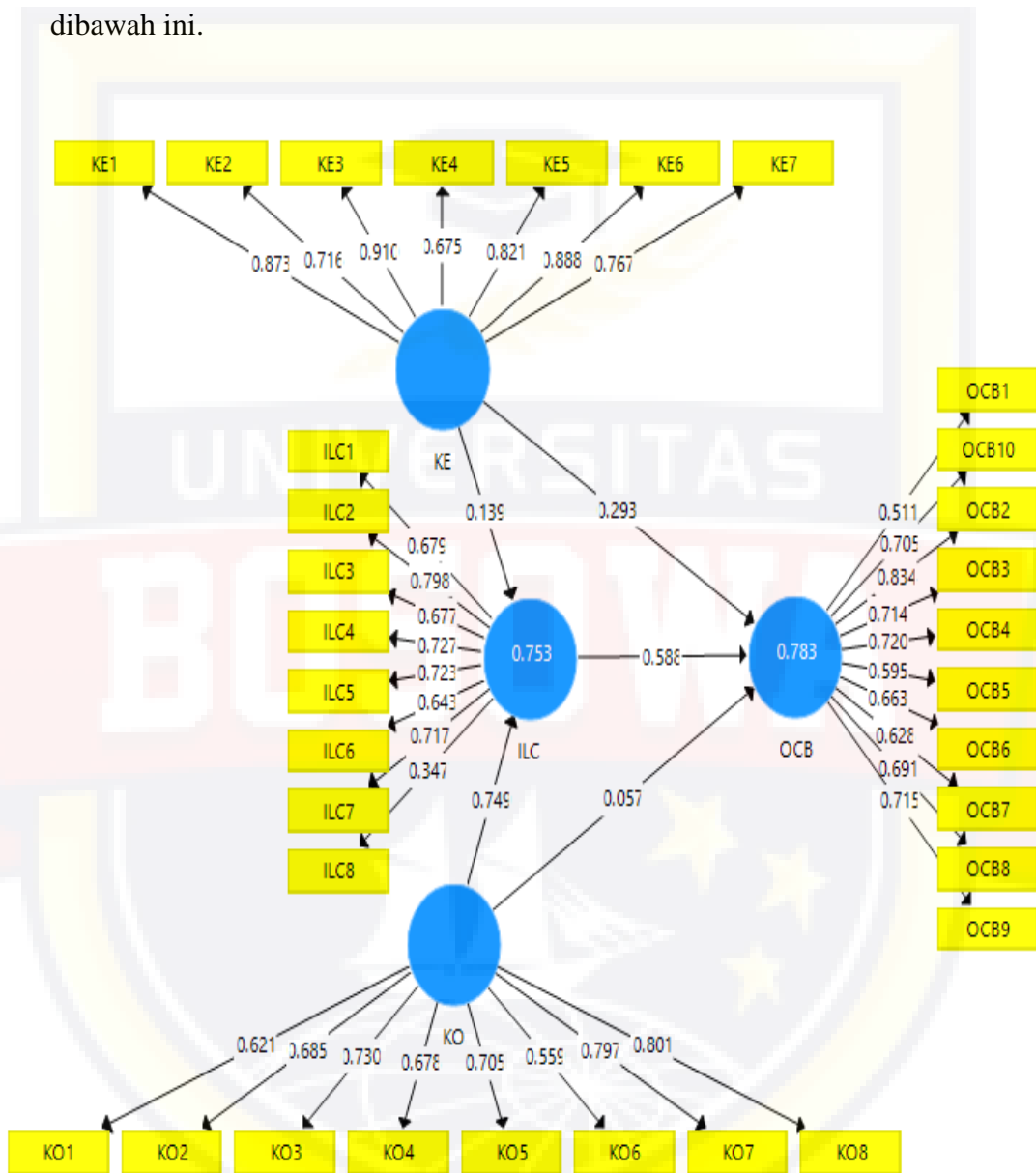
1. Outer Model (Evaluasi Model Pengukuran)

Outer model digunakan untuk melihat bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Dalam metode PLS menggunakan *software SmartPLS 3.0* untuk menghitung outer model terdapat tiga kriteria yaitu validitas konvergen (*convergent validity*), kriteria yang kedua adalah validitas diskriminasi (*discriminant validity*) dan kriteia yang ketiga adalah *construct reliability*.

a. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Pengujian validitas konvergen menggunakan *SmartPls 3.0* dilihat dari nilai loading factor dari indikator-indikator yang mengukur variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi OCB pada karyawan. Menurut Hair et al, (2010) *Exploratory Factor Analysis* merupakan pendekatan yang bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang terkandung dalam variabel-variabel pengamatan. Penelitian ini bersifat

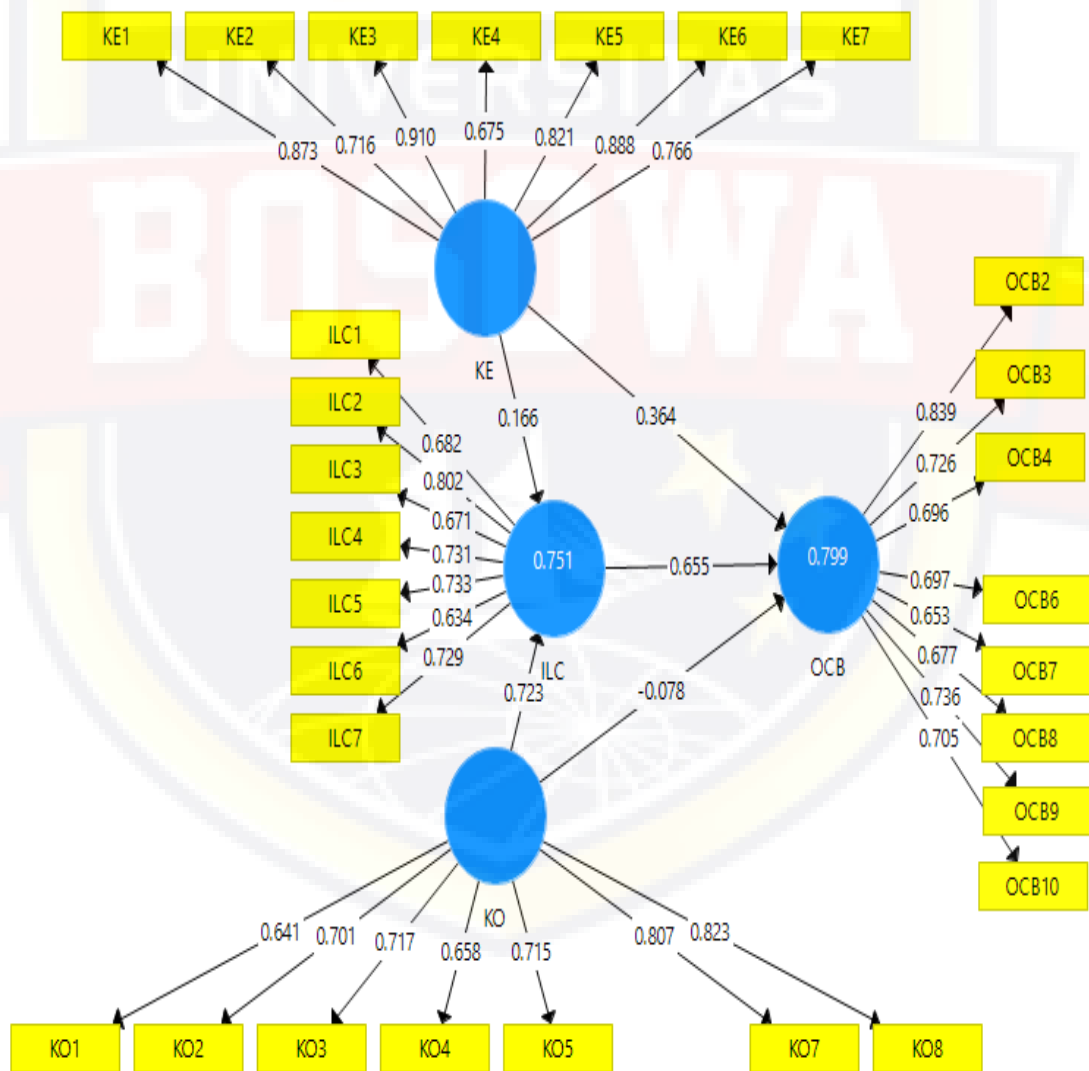
exploratory sehingga kriteria nilai loading factor untuk penelitian harus lebih besar dari 0,6. Parameter validitas konvergen dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Gambar 4.2 Hasil Uji Outer Model

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS 3.0* dapat dilihat pada gambar 4.2 dengan nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi convergen validity, hal ini disebabkan masih ada beberapa indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,6. Maka dari itu modifikasi model dilakukan dengan mengeluarkan



indikator-indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,6.

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Gambar 4.3 Hasil Uji Outer Model (setelah direduksi)

Hasil uji validitas konvergen pada gambar 4.3 diatas adalah hasil output setelah indikator-indikator yang loading factornya dibawah 0,6 dihilangkan untuk memenuhi kriteria indikator, hal tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa jika loading factor dibawah 0,6 dapat dikatakan tidak valid dan tidak memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut.

Sehingga pada gambar 4.3 menunjukkan semua indikator dari variabel telah memiliki nilai loading factor diatas 0,6. Maka validitas konvergen semua variabel telah terpenuhi, dan lebih jelasnya terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Outer Loading

Indikator	ILC (Y2)	KE (X1)	KO (X2)	OCB (Y2)
ILC1	0.682			
ILC2	0.802			
ILC3	0.671			
ILC4	0.731			
ILC5	0.733			
ILC6	0.634			
ILC7	0.729			
ILC8	0.347			
KE1		0.873		
KE2		0.716		
KE3		0.910		
KE4		0.675		
KE5		0.821		
KE6		0.888		
KE7		0.766		

KO1	0.641
KO2	0.701
KO3	0.717
KO4	0.658
KO5	0.715
KO6	0.559
KO7	0.807
KO8	0.823
OCB1	0.511
OCB2	0.839
OCB3	0.726
OCB4	0.696
OCB5	0.595
OCB6	0.697
OCB7	0.653
OCB8	0.677
OCB9	0.736
OCB10	0.710

Pengujian validitas konvergen tidak hanya dari nilai loading factor tetapi juga dapat dilihat dari nilai Average Variance Extracted (AVE). Pada tabel 4.2 terlihat nilai AVE berada diatas 0,5 sesuai dengan nilai yang diacu pada penelitian ini. Maka validitas konvergen pada semua variabel yang ada pada penelitian ini telah terpenuhi.

Tabel 4.2
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kecerdasan Emosional (X1)	0.658
Komitmen Organisasi (X2)	0.527
<i>Internal Locus of Control</i> (Y1)	0.509

Oorganizational Citizenship

0.516

Behavior (Y2)

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

b. Uji Validitas diskriminasi (discriminant validity)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai loading memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.3
Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

Indikator	ILC (Y2)	KE (X1)	KO (X2)	OCB (Y2)
ILC1	0.682	0.504	0.636	0.664
ILC2	0.802	0.570	0.695	0.637
ILC3	0.671	0.421	0.514	0.639
ILC4	0.731	0.555	0.600	0.535
ILC5	0.733	0.686	0.707	0.675
ILC6	0.634	0.547	0.520	0.467
ILC7	0.729	0.550	0.599	0.621
KE1	0.708	0.873	0.681	0.767
KE2	0.486	0.716	0.566	0.500
KE3	0.672	0.910	0.742	0.692
KE4	0.416	0.675	0.491	0.403
KE5	0.561	0.821	0.660	0.589
KE6	0.701	0.888	0.785	0.764
KE7	0.723	0.766	0.748	0.719
KO1	0.557	0.626	0.641	0.585
KO2	0.614	0.533	0.701	0.526
KO3	0.575	0.668	0.717	0.570
KO4	0.510	0.587	0.658	0.447

KO5	0.651	0.517	0.715	0.588
KO7	0.680	0.675	0.807	0.603
KO8	0.754	0.624	0.823	0.668
OCB2	0.717	0.726	0.732	0.839
OCB3	0.598	0.450	0.464	0.726
OCB4	0.598	0.542	0.614	0.696
OCB6	0.667	0.464	0.559	0.697
OCB7	0.393	0.547	0.362	0.653
OCB8	0.616	0.481	0.492	0.677
OCB9	0.622	0.761	0.630	0.736
OCB10	0.705	0.585	0.604	0.710

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Dari tabel 4.3 terlihat bahwa nilai *cross loading* dari indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk lain, maka validitas diskriminan setiap indikator terhadap variabelnya telah terpenuhi. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten telah memiliki discriminant validity yang baik dimana beberapa variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

c. Construct Reliability

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsisten dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Pada penelitian ini nilai acuan yang digunakan untuk mengukur konsistensi variabel laten diatas 0,70. Mengukur konsistensi variabel dapat dilihat dari nilai cronbachs alpha, jika nilai *cronbach alpha* diatas 0,70 maka variabel laten sudah konsisten. Pada Tabel 4.4 dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel berada diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

Tabel 4.4
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kecerdasan Emosional (X1)	0.912
Komitmen Organisasi (X2)	0.849
<i>Internal Locus of Control</i> (Y1)	0.838
Oorganizational Citizenship Behavior (Y2)	0.865

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Selain itu uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *composite reliability* akan diuji dengan nilai acuan yaitu diatas 0,6-0,7 jika nilai *composite reliability* diatas 0,6-0,7 maka variabel laten sudah akurat, konsisten dan tepat. Pada Tabel 4.4 dapat dilihat nilai *composite reliability*nya.

Tabel 4.5
Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kecerdasan Emosional (X1)	0.930
Komitmen Organisasi (X2)	0.886
<i>Internal Locus of Control</i> (Y1)	0.878
Oorganizational Citizenship Behavior (Y2)	0.894

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk refleksif sangat baik yaitu diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk refleksif adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas.

Dapat dilihat pula bahwa nilai *composite reliability* jauh lebih tinggi untuk semua konstruk refleksif dibandingkan dengan nilai *cronbach's alpha*.

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance dan uji- t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

a. R-Square

Inner model dievaluasi menggunakan R-Squares untuk variabel dependen. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Hasil nilai R-Square pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel

Tabel 4.6
R-Square (R^2)

Variabel Endogen	R-Square (R^2)
<i>Internal Locus of Control</i> (Y1)	0.751
Oorganizational Citizenship Behavior (Y2)	0.799

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa konstruk *Internal Locus of Control* (Y1) memiliki nilai R-Square sebesar 0,751 yang artinya bahwa variabel *Internal Locus of Control* (Y1) dapat dijelaskan oleh konstruk gaya kecerdasan emosional (X1) dan komitmen organisasi sebesar 75,1% sedangkan sisanya 24,9% (100% - 75,1%) dijelaskan oleh variabel lain diluar

yang diteliti. Untuk konstruk OCB (Y2) dalam model struktural memiliki nilai R-Square sebesar 0,799 yang artinya variabel OCB (Y2) dapat dijelaskan oleh konstruk kecerdasan emosional (X1) dan komitmen organisasi sebesar 79,9% sedangkan sisanya 20,1% (100% - 79,9%) dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti.

b. Q^2 (Goodnes of fit)

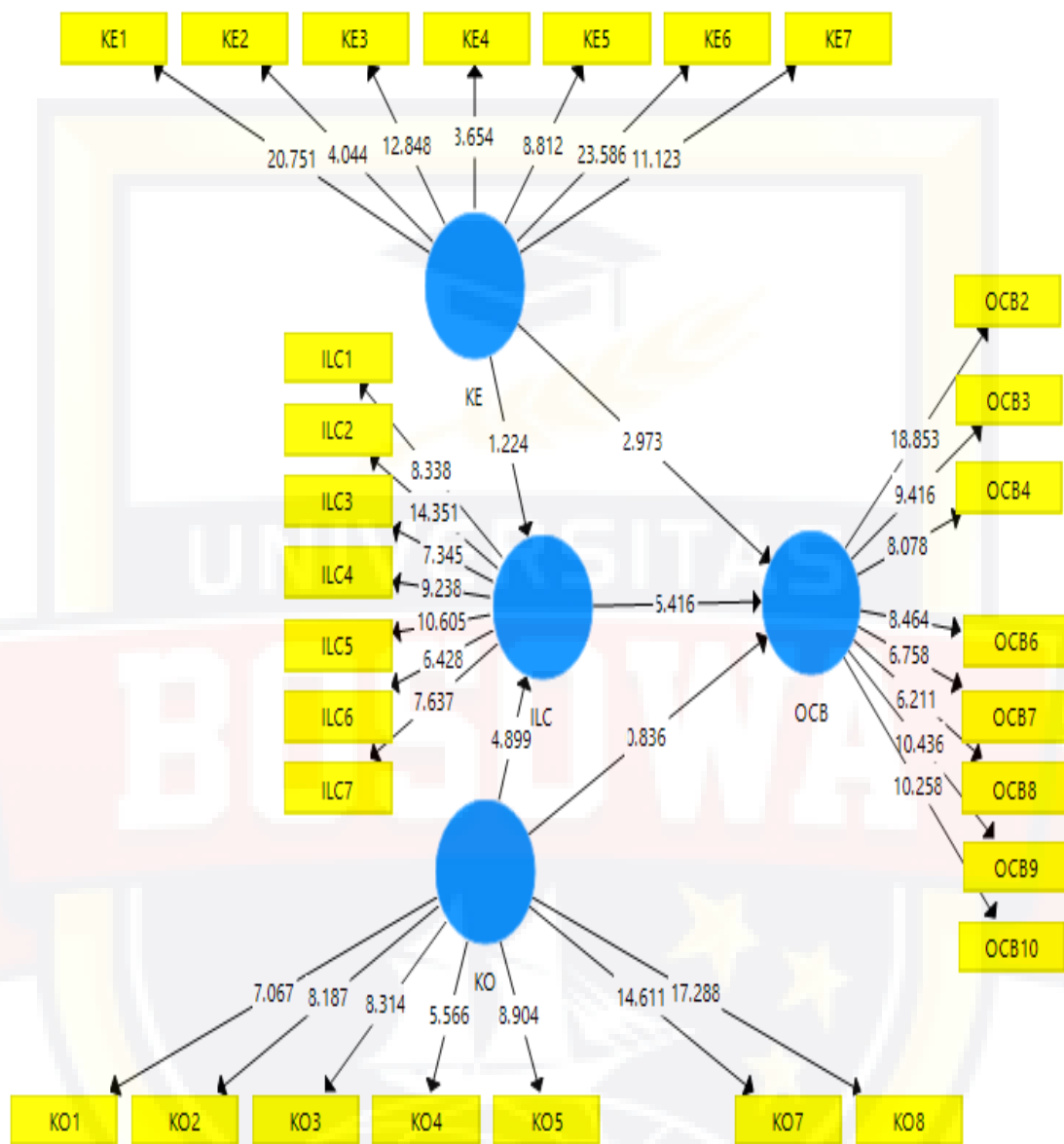
Goodnes of fit model structural pada inner model diuji menggunakan nilai predictif – relevance (Q^2). Kesesuaian model struktural (goodness of fit model) dapat dilihat dari Q^2 sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Q2 &= 1 - [(1 - R^2_1) (1 - R^2_2)] \\ &= 1 - [(1 - 0,751^2) (1 - 0,799^2)] \\ &= 1 - (0,157) \\ &= 0,843 \end{aligned}$$

Hasil $Q2$ yang dicapai adalah 0,843 artinya nilai $Q2$ diatas nol sehingga dapat disimpulkan bahwa model keseluruhan dari penelitian ini memiliki predictive relevance yang kuat.

3. Pengujian Hipotesis

Inner model juga dapat dievaluasi menggunakan uji-t dengan tingkat singnifikan sebesar 0,05 (t-statistic > t-table). Uji t digunakan untuk pengujian hipotesis yang dilakukan melalui prosedur bootstrapping pada program SmartPLS. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 95% ($\alpha=0,05$) dengan t-table 1,96. Jika nilai t-statistic lebih kecil dari 1,96, maka hipotesis ditolak. Model PLS Bootstrapping dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Gambar 4.4 Model PLS Bootstrapping

Dari bootstrapping yang telah dilakukan, didapati nilai koefisien dan t-statistics sebagai berikut.

Tabel 4.7
Path Coefficient

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KE -> ILC	0.166	0.193	0.153	1.082	0.280
KO -> ILC	0.723	0.708	0.146	4.967	0.000
ILC -> OCB	0.655	0.651	0.116	5.640	0.000
KE -> OCB	0.364	0.378	0.125	2.917	0.004
KO -> OCB	-0.078	-0.083	0.126	0.622	0.534

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1 (Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Internal Locus of Control*)

Pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *Internal Locus of Control* memiliki nilai t-statistic 1,082 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic kecerdasan emosional lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *Internal Locus of Control* karyawan. Sehingga Hipotesis 1 yang berbunyi “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada *Internal Locus of Control*” ditolak.

b. Hipotesis 2 (Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Internal Locus of Control*)

Pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Internal Locus of Control* memiliki nilai t-statistic 4,967 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic kecerdasan emosional lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Internal Locus of Control*. Sehingga Hipotesis ke-2 yang berbunyi “Komitmen Organisasi berpengaruh positif pada *Internal Locus of Control*” diterima.

c. Hipotesis 3 (Pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap OCB)

Pengaruh antara *Internal Locus of Control* terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 5,640 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan *Internal Locus of Control* berpengaruh positif terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-3 yang berbunyi “*Internal Locus of Control* berpengaruh positif terhadap OCB” diterima.

d. Hipotesis 4 (Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB)

Pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 2,917 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-4 yang berbunyi “Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap OCB” diterima.

e. Hipotesis 5 (Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB)

Pengaruh antara komitmen organisasi terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 0,622 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Sehingga Hipotesis ke-5 yang berbunyi “Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap OCB” ditolak.

Tabel 4.8
Specific Indirect Effect

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KE -> ILC -> OCB	0.109	0.126	0.104	1.046	0.296
KO -> ILC -> OCB	0.473	0.461	0.125	3.791	0.000

Sumber: pengolahan data dengan SmartPLS 3.0, 2018

f. Hipotesis 6 (*Internal Locus of Control* memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB)

Dari hasil analisis PLS, ditemukan bahwa *Internal Locus of Control* tidak memediasi kecerdasan emosional terhadap OCB, terlihat pada tabel 4.8 dibagian p-values dengan signifikansi sebesar 0,29 atau ($>0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki pengaruh mediasi karena tidak ditemukan pengaruh signifikan sehingga hipotesis ini ditolak.

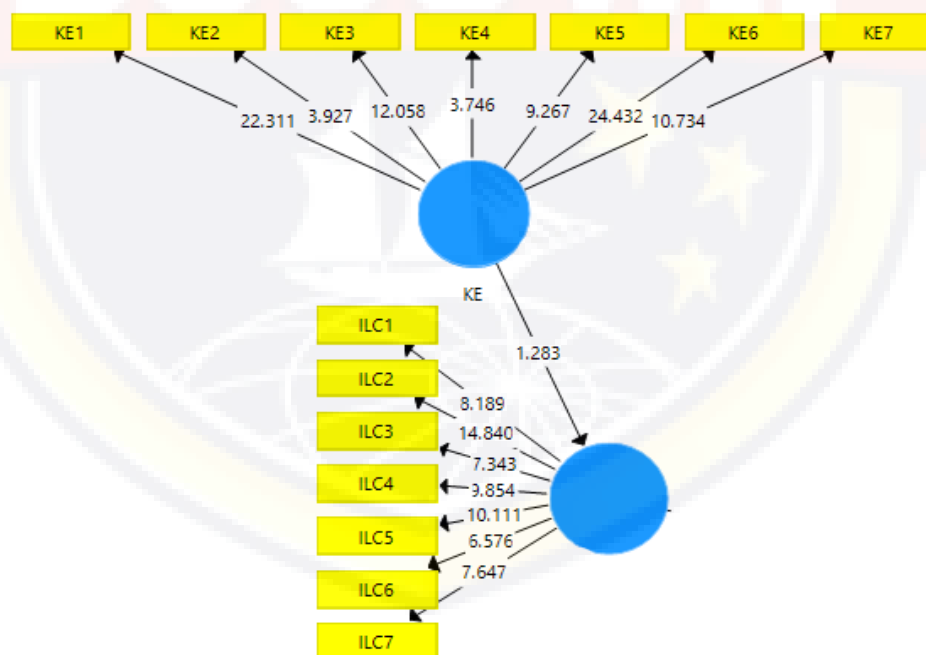
g. Hipotesis 7 (*Internal Locus of Control* memediasi komitmen organisasi terhadap OCB)

Dari hasil analisis PLS, ditemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB melalui *Internal Locus of Control* dengan signifikansi sebesar 0,000 atau $<0,05$ sesuai pada tabel 4.8. Dari hasil analisis menggunakan PLS, ditemukan bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB melalui *Internal Locus of Control* signifikan dengan p-value 0,00 ($<0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi sehingga hipotesis ini diterima.

L. Pembahasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuh hipotesis yang telah diuji. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis terbukti secara positif dan signifikan. Berikut pembahasan hasil yang telah diuji:

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Internal Locus of Control*

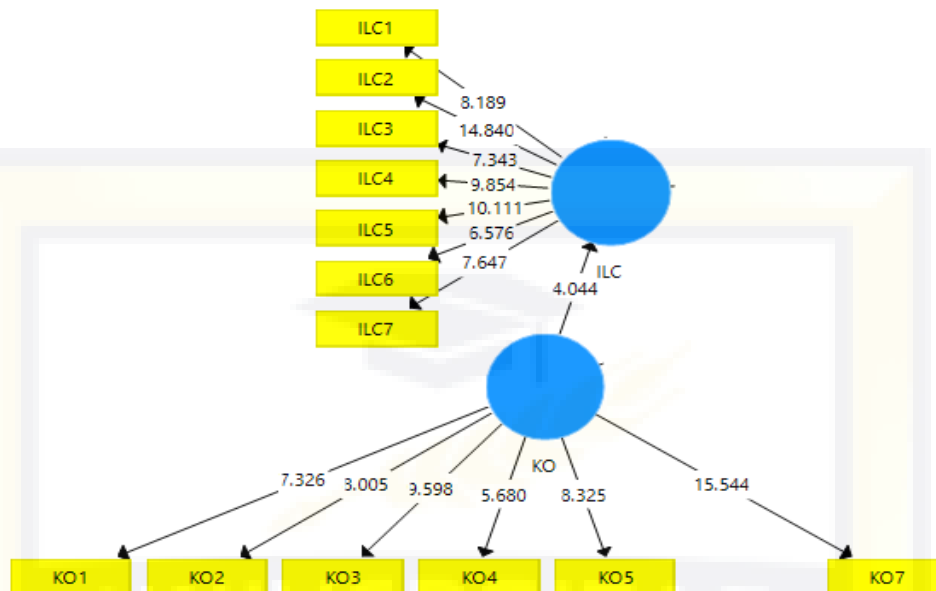


Gambar 4.5 Model pengaruh KE terhadap ILC

Hasil penelitian pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Internal Locus of Control*, berarti *Internal Locus of Control* yang dimiliki oleh karyawan tidak dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosinya. Dapat terlihat pada penelitian ini bahwa kecerdasan emosional terhadap *Internal Locus of Control* memiliki nilai t-statistic 1,08 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap *Internal Locus of Control*. Sesuai dengan gambar 4.5 diatas yang menggambarkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Internal Locus of Control*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh C. Ashok Kumar (2016) yang meneliti tentang “Emotional Intelligence A Factor Influencing the Nature of Locus of Control of Student Teachers An Analytical Study” yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional pada guru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Internal Locus of Control*nya, berbeda dengan Eksternal Locus of Control yang mempunyai pengaruh signifikan pada penelitian yang dilakukan oleh C. Ashok Kumar.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Internal Locus of Control*



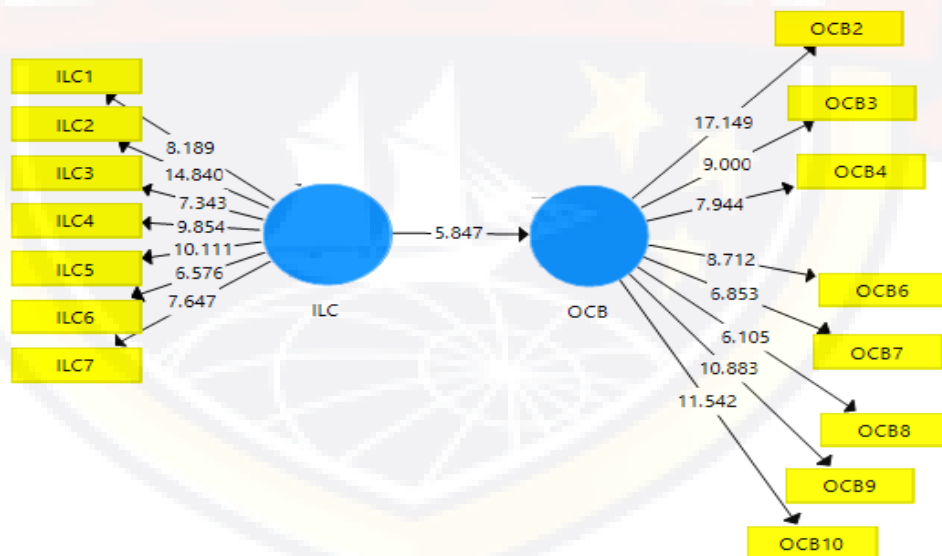
Gambar 4.6 Model pengaruh KO terhadap ILC

Hasil penelitian pada hipotesis ke-2 menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Internal Locus of Control* sesuai pada gambar 4.6 diatas, berarti *Internal Locus of Control* yang dimiliki oleh karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini yang memperlihatkan bahwa komitmen organisasi terhadap *Internal Locus of Control* memiliki nilai t-statistic 4,96 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Internal Locus of Control*.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh David, adanya komitmen organisasi yang tinggi karena karyawan mempunyai ikatan emosioanl terhadap organisasinya, dengan sumbangan 70,5% (David, 1997 dalam Sopiah 2008). Adanya *Internal Locus of Control* yang tinggi, karena kepercayaan akan kontrol

diri sendiri telah terbentuk, percaya segala sesuatu yang terjadi pada dirinya baik kesuksesan ataupun kegagalan karena dirinya sendiri, bukan faktor lain. Dalam melakukan pekerjaan, seorang karyawan yang memiliki *Internal Locus of Control* akan mencoba bekerja semaksimal mungkin dan mencari solusi sehingga pekerjaan yang dikerjakannya selesai tepat pada waktunya. Hal ini sesuai dengan pendapat Crider (1983) bahwa karakteristik *Internal Locus of Control* mempengaruhi seperti berkerja keras; dan memiliki inisiatif yang tinggi; selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah; selalu mencoba untuk berfikir selektif mungkin; selalu mempunyai persepsi bahwa usaha keras harus dilakukan jika ingin berhasil.

3. Pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)



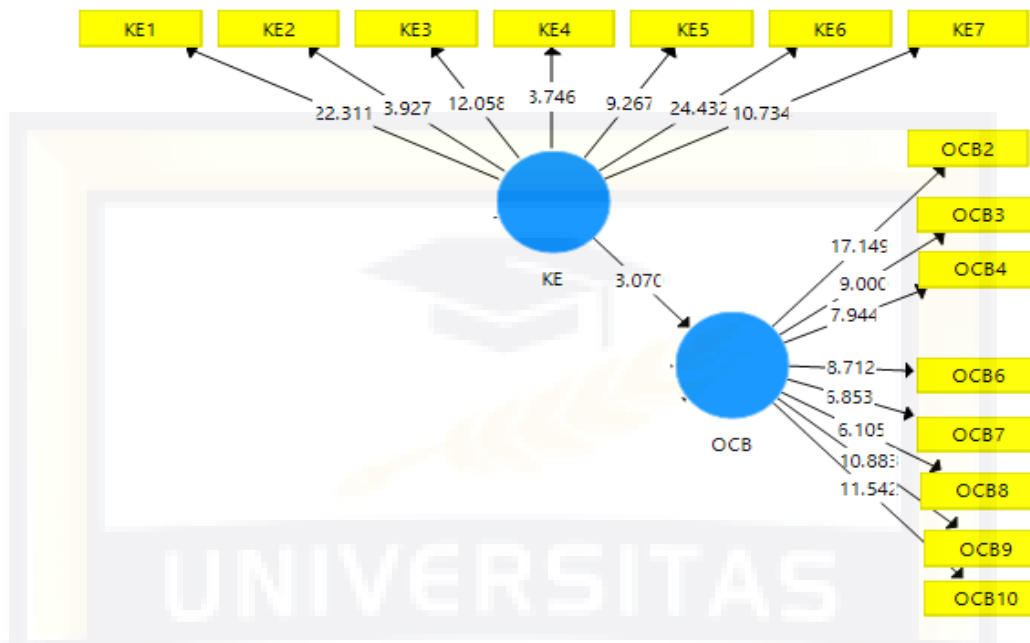
Gambar 4.7 Model pengaruh ILC terhadap OCB

Hasil penelitian pada hipotesis ke-3 menunjukkan bahwa *Internal Locus of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Behavior (OCB), berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dipengaruhi oleh *Internal Locus of Control* yang dimilikinya. Dapat terlihat pada penelitian ini bahwa *Internal Locus of Control* terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 5,84 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan *Internal Locus of Control* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan. Sesuai dengan gambar 4.7 diatas yang menunjukkan besarnya pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan hipotesis ini merupakan pengaruh paling dominan dengan nilai t-statistic paling besar yaitu 5,84.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Blakely (2005) bahwa karyawan dengan locus of control internal menunjukkan lebih kooepatif dalam kerja tim, mandiri dan lebih merasa bebas daripada locus of control eksternal. Teori diatas didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Elanain (2010) bahwa peran locus of control internal sangat mempengaruhi perilaku OCB karyawan dalam perusahaan dan penelitian Diah Ratnasari (2015) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan internal locus of control dengan OCB pada karyawan PT. Phapros, Tbk Semarang.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)



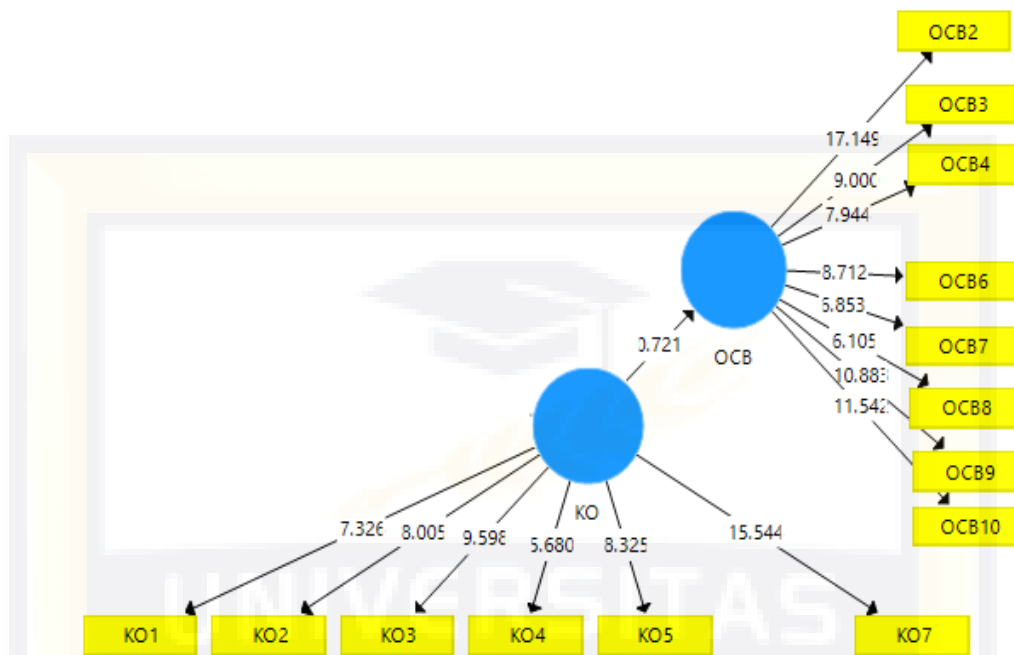
Gambar 4.8 Model pengaruh KE terhadap OCB

Hasil penelitian pada hipotesis ke-4 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosi yang dimilikinya. Dapat terlihat pada penelitian ini bahwa kecerdasan emosi terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 2,91 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih besar dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.8 diatas.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hardaningtyas yang bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai lingkungan yang ada merupakan ciri

seorang karyawan yang memiliki kecakapan emosi menonjol. Dan jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memiliki perilaku yang baik untuk kepentingan organisasinya. Teori tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanzaee & Mirvaisi, 2013), bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB. Penelitian yang dilakukan Anindya (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan departemen unit X Kompas Gramedia. Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, maka semakin tinggi pula OCB karyawan. Sebaliknya apabila kecerdasan emosional karyawan rendah maka OCB karyawan juga akan rendah.

5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)



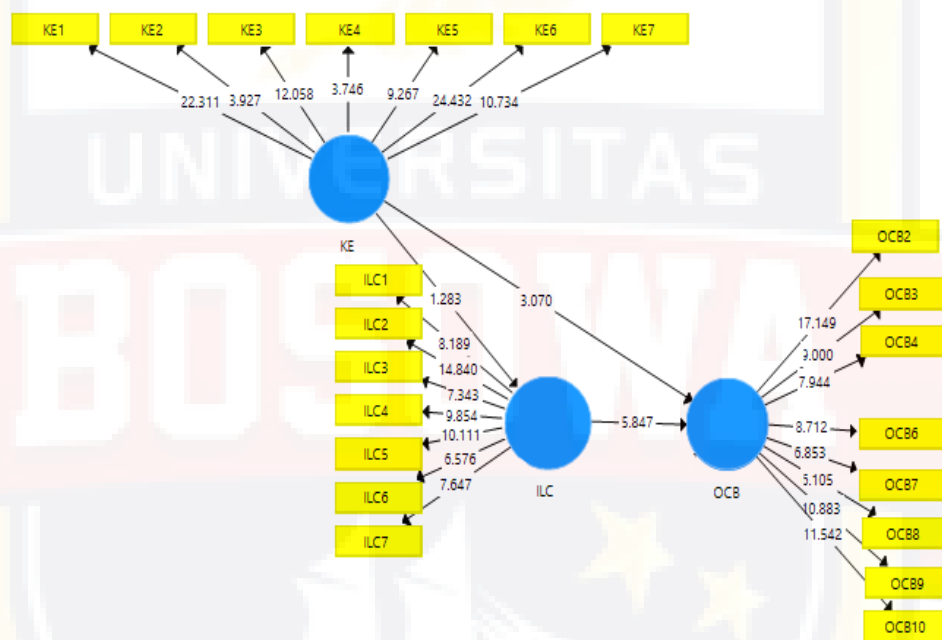
Gambar 4.9 Model pengaruh KO terhadap OCB

Hasil penelitian pada hipotesis ke-5 menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), berarti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tidak dipengaruhi oleh komitmen organisasi yang dimilikinya. Dapat terlihat pada penelitian ini bahwa komitmen organisasi terhadap OCB memiliki nilai t-statistic 0,62 sedangkan nilai t-table sebesar 1,96. Dengan melihat nilai t-statistic lebih kecil dari nilai t-table dengan tingkat signifikan 0,05, hal ini menunjukkan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan sesuai dengan gambar 4.9 menunjukkan nilai t-statistic yang paling rendah atau paling tidak berpengaruh.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Allameh (2011) dengan signifikansi lebih dari 0,05 yang menyatakan tidak adanya pengaruh antara komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif

terhadap OCB. Hasil penelitian Ahmad Nasichudin dan Misbahuddin Azzuhri (2013) menunjukkan bahwa hanya komitmen berkelanjutan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB. Komitmen afektif dan komitmen normatif ditemukan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

6. *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB



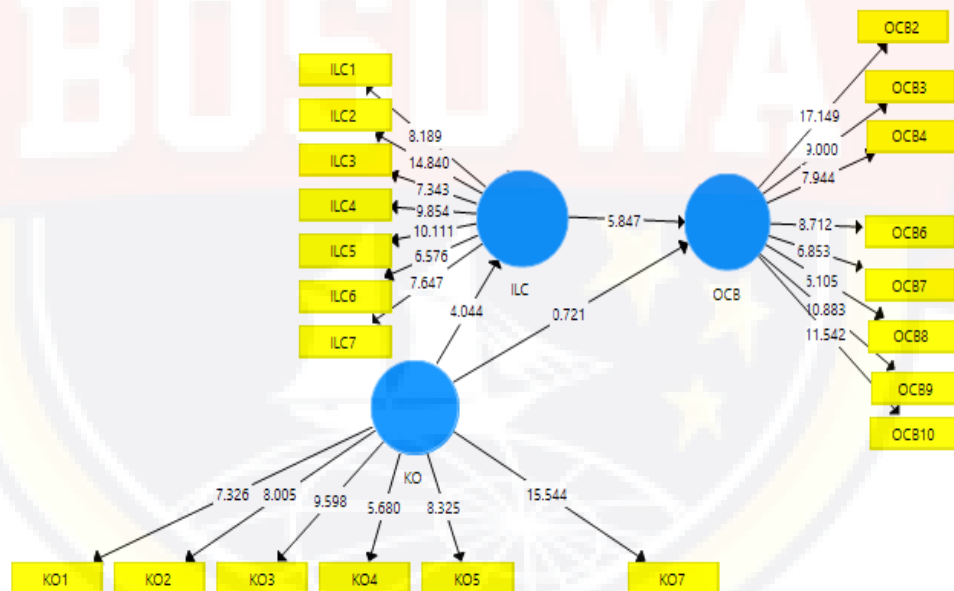
Gambar 4.10 Model KE-ILC-OCB

Hasil penelitian pada hipotesis ke-6 menunjukkan bahwa *Internal Locus of Control* tidak memiliki pengaruh mediasi antara kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sesuai dengan gambar 4.10 diatas, berarti kecerdasan emosional terhadap OCB memiliki pengaruh langsung dan tidak melalui *Internal Locus of Control*. Terlihat dari hasil analisis bahwa tidak

berpengaruh signifikan dengan p-valuesnya 0,29 dengan tingkat signifikansi 0,05.

Pada penelitian ini terjadi pengaruh langsung antara variabel independent yaitu kecerdasan emosional terhadap variabel dependent yaitu OCB sesuai dengan hasil analisis pada hipotesis ke-4 bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap OCB, sehingga pada hipotesis ke-6 ini memperlihatkan bahwa *Internal Locus of Control* tidak mempunyai peran mediasi terlihat dari hasil analisis yang tidak signifikan.

7. *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB



Gambar 4.11 Model KO-ILC-OCB

Hasil penelitian pada hipotesis ke-7 ini memperlihatkan bahwa *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sesuai dengan hasil analisis yang memperlihatkan p-values 0,00 dengan signifikansi sebesar 0,05, berarti

komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap OCB yang dimediasi oleh *Internal Locus of Control*. Sehingga pada hipotesis ini terjadi pengaruh tidak langsung antara komitmen organisasi terhadap OCB karena *Internal Locus of Control* memiliki peran memediasi kecerdasan emosional sebagai variabel independent terhadap OCB sebagai variabel dependent, dan sesuai dengan hipotesis ke-5 yang memperlihatkan tidak terjadi pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap OCB karena *Internal Locus of Control* mempunyai peran untuk memediasi agar memiliki pengaruh yang signifikan sesuai dengan model yang ditunjukkan pada gambar 4.11.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2006), organisasi-organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka yang akan memberikan kinerja lebih. Dalam dunia kerja dinamis saat ini, di mana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim-tim dan di mana fleksibilitas bernilai penting, organisasi memerlukan karyawan yang akan melakukan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) seperti membuat pernyataan konstruktif tentang kelompok kerja mereka dan organisasi, membantu yang lain dalam timnya, menjadi relawan dalam aktifitas tugas ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap properti organisasi, menghormati semangat sekaligus peraturan organisasi. Dan didukung oleh hasil penelitian Insani (2016) bahwa variabel *Internal Locus of Control* menyumbang cukup relevan terhadap komitmen organisasi terhadap OCB dengan sumbangan afektifnya sebesar 70,5%.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimediasi oleh *Internal Locus of Control*, menghasilkan beberapa simpulan yang terkait dengan tujuan penelitian antara lain:

1. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Internal Locus of Control*.
2. Komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Internal Locus of Control*.
3. *Internal Locus of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
6. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* secara langsung tanpa pengaruh mediasi oleh *Internal Locus of control* pada karyawan PT. Mandala

Multifinance, berarti *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki oleh karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimilikinya.

Semakin bagus kecerdasan emosional yang dimiliki maka semakin besar perilaku OCB yang dilakukan oleh karyawan.

7. *Internal Locus of Control* memediasi pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Mandala Multifinance, dapat dijelaskan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sehingga bersifat full mediasi. Artinya semakin besar perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan disebabkan oleh komitmen organisasi yang dimilikinya dan *Internal Locus of Control* yang tinggi.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada karyawan PT. Mandala Multifinance untuk terus meningkatkan perilaku sukarela atau OCB, karena OCB memiliki banyak manfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. Kecerdasan emosional merupakan hal yang sangat penting sebaiknya karyawan perlu meningkatkan kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional melalui pelatihan, hal ini dilakukan agar karyawan lebih bisa mengembangkan diri dan menunjang semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan produktivitas karyawan dalam menjalankan tugas.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian yang lebih mendalam tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimediasi oleh *Internal Locus of Control*.



DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, S. Z., Hoda, M., Forogh, A., dan Azar, P. S. (2013). *Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin thermal power plant*. *Procedia. Journal of Social and Behavioral Sciences*, 84(3):815–819.
- Allen, N.J dan Mayer, I.P. C.A. (1993). *Commitment to Organization and Occupation: Extensions and Test of Three Component Conceptualization*. *Journal of Applied Psychology* Vol.78, No.4
- Anindya, R. (2011). *Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan kecerdasan emosional karyawan terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia*. Tesis: Universitas Indonesia. Diakses dari [http://lontar.ui.ac.id/](http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20231436-T28975) file?file=digital/20231436-T28975. Pengaruh komitmen.pdf, pada 10 Agustus 2011.
- Armstrong, M., dan Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Ariati, Wiwik, S., dan Endah, M. (2013). *Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV*. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1):19-27.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bar-on, R. (2001). *Emotional Intelligence and Self-Actualization*. Dalam Ciarrochi, J., Forgas, J.P., Mayer, J, D. (Eds.) (2001). *Emotional Intelligence in Everyday Life*. Philadelphia, Pennsylvanis : Phsicology Press.
- Boshoff, E., & van Zyl, E. S. (2011). *The Relationship Between Locus Of Control And Ethical Behavior Among Employees*. Faculty Of Economic and Management Sciences Departement Of Industrial Psychology University Of The Free State, 76(2), 283-303.

- Eynollahzadeh, Zarifeh., dan Ali, A. A. (2013). *Examining the relationship among emotional intelligence, organizational communications and organizational citizenship behavior*. *Management Science Journal Letters*, 5(3):493–500.
- Fitriastuti, T. (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2): 103-114.
- Garay, H. D. V. (2006). *Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi*. *Jurnal Bisnis Manajemen*, 8(1), 33-42.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence*, Penerjemah T. Hermaya. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, D. (2005). *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hanzaee K.H dan Mirvaisi M. 2013. *A Survey On Impact Of Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behaviors And Job Satisfaction On Employees' Performace In Iranizan Hotel Industry*. *Journal Management Science Letters*. Vol. 3, Halaman: 1395-1402.
- Hardaningtyas, Dwi. (2004). *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (PERSERO) PELABUHAN INDONESIA III*. Thesis. Magister Program Studi Pengembangan Sumber Daya Manusia. Universitas Airlangga. Surabaya.
www.damandiri.or.id/file/dwihardaningtyasadunair.pdf.
- Ibrahim R.M, Ghani M.A dan Shalleh A.M.M. (2013). *Elevating Organizational Citizenship Behavior Among Local Government Employees: The Mediating Role Of Job Satisfaction*. *Journal Asian Social Science*. Vol. 9, No.13, Halaman: 92-104.
- Ismail, A., Mohamed, H., Sulaiman, A.Z., Mohamad, M.H., dan Yusuf, M.H. (2011). *An Empirical Study of the Relationship between Transformational Leadership, Empowerment and Organizational Commitment*, *Business and Economics Research Journal*, Vol 2, No 1, pp. 89-107.
- Jung, H. S., dan Hye, H. Y. (2011). *The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizen behaviors among food and beverage employees in a deluxe hotel*. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2):369-378.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo, (2005). *Perilaku Organisasi*, buku 1, Edisi kelima, Jakarta: Salemba Empat.

- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. (Ahli Bahasa V.A Yuwono, dkk), edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Maynard, Douglas C., Daniel C. Field. (2011). *Unemployment. Pshicological,13 Economic, and Social Chalenge*. London: Springer.
- Mulyani, Sri. (2008). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Pasien Di Unit Rawat Inap RSJD. Dr. Amino Gondo Hutomo Semarang*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. UNDIP.
- Oguz, E. (2010). *The Relationship Between The Leadership Styles of The School Administrators and The Organizational Citizenship Behaviors of Teachers*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 9: 1188-1193.
- Organ, D.W., Podsakoff P. M.,Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior :its Nature, Antecedents and Consequences*. Sage Publication.
- Podsakoff, P.S Mackenzie, B. Paine, dan D. Bachrach. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: Acritical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Reseach*. *Journal of Management*, Vol. 26. No.3, Halaman: 513-563.
- Robbins, Stephen., Judge., Timothy. (2007). *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Rotter, J.B. (1990). *Internal versus external control of reinforcement*, *American Psychologist*, Vol. 45 No. 4, pp. 489-93.
- Sartika, Dwi. (2014). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi(Studi Kasus Di CV. Putra Tama Jaya)*. *Management Analysis Journal*. 3(2): 1-11.
- Sekaran, U. (2006). *Reseach Methods For Business, 4th Edition*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sew, Mun. Ng. (2014). *The mediating role of work locus of control on the relationship among emotional intelligence, organisational citizenship behaviours, and mental health among nurses*. *Jounal Organizational Behaviors*. DOI: 10.1111/ajpy.12049
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Spector, dan O'Connell. (1994). *Locus of control, attributions and impression management in the selection interview*. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, March, pp. 59-76.

Turnipsees, David, L. (2017). *Emotional Intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control*. Journal of Organizational Behaviors. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1346582>



KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL &
KOMITMEN ORGANISASI DENGAN *INTERNAL LOCUS OF CONTROL*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)

Yth. Bapak / Ibu / Sdra / i

Karyawan PT.Mandala Multifinance, Tbk

Dengan hormat,

Saya Nurhikmah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Program Pascasarjana, memohon kesediaan Bapak / Ibu / Sdra / i untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Jawaban anda akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi kepentingan penelitian saya ini. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penyusunan thesis dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi saya. Jawaban yang anda berikan tidak dinilai benar atau salah, tetapi saya sangat mengharapkan kejujuran dan keikhlasan anda dalam menjawab setiap pertanyaan kuesioner yang disediakan. Demi kepentingan penelitian, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas responden. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan kerja sama anda dalam mensukseskan penelitian ini.

Peneliti,

Nurhikmah

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama / inisial :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
4. Pendidikan terakhir :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda **checklist** (✓) pada kolom jawaban yang Bapak / Ibu / Sdr / i anggap sesuai. Keterangan kolom sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju



III. KUESIONER PENELITIAN

1. Angket X1

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mampu mengontrol emosi pada situasi yang sulit				
2	Saya bisa bekerjasama dengan teman sejawat yang berbeda pendapat				
3	Saya terbuka untuk mengungkapkan apa yang saya rasakan sebagai karyawan				
4	Saya percaya ketika berada di bawah tekanan, untuk tetap menemukan jalan keluar/pemecahan masalah				
5	Saya mampu bangkit kembali setelah mengalami kegagalan				
6	Saya dapat memperoleh yang saya butuhkan jika tekad saya sudah bulat				
7	Saya puas terhadap prestasi kerja yang dicapai saat ini				

2. Angket X2

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya senang menghabiskan sisa karir saya dengan perusahaan ini				
2	Saya merasa masalah yang ada ditempat kerja adalah bagian dari masalah saya				
3	Saya merasa terikat secara emosional dengan organisasi di tempat saya bekerja				
4	Saya merasakan adanya ikatan kekeluargaan ditempat kerja ini				
5	Saya memutuskan untuk terus bergabung pada perusahaan tempat saya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup				
6	Sangat sulit bagi saya meninggalkan pekerjaan ini walaupun saya menginginkannya				
7	Saya merasa tidak memiliki alternatif				

	pekerjaan lain, jika keluar dari tempat kerja ini				
8	Saya merasa memiliki kewajiban untuk loyal dalam memajukan perusahaan				
9	Saya tidak akan berpindah pada organisasi yang lebih menguntungkan bagi saya				
10	Alasan utama untuk tetap bekerja disini adalah kesetiaan saya terhadap tempat kerja ini				

3. Angket X3

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Keberhasilan yang saya capai sebagian adalah hasil kerja keras saya sendiri				
2	Kehidupan saya ditentukan oleh tindakan saya sendiri				
3	Bagaimanapun pada akhirnya saya akan mendapatkan hasil sesuai dengan usaha saya				
4	Apa yang saya alami sebagian besar karena faktor koneksi atau kenalan				
5	Segala sesuatu tidak perlu direncanakan terlalu jauh karena banyak hal yang nantinya akan ditentukan oleh nasib				
6	Jika saya memperoleh apa yang saya inginkan, hal ini biasanya terjadi oleh karena saya beruntung				
7	Saya sulit mengambil keputusan				
8	Saya serahkan pada nasib jika saya gagal dalam meraih kesuksesan				

4. Angket Y

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menggantikan rekan kerja yang tidak				

	masuk/istirahat				
2	Saya dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan				
3	Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja Anda menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur				
4	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan				
5	Saya sharing mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya				
6	Saya selalu menghargai rekan kerja				
7	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan				
8	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan				
9	Saya merasa puas dalam hati bila pekerjaan Anda selesai tepat pada waktunya				
10	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab				
11	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan.				
12	Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan				
13	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya				

Thank You

30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	5	5	5	4	5	5	5	34
33	4	4	4	4	4	4	4	28
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	5	5	5	5	4	5	5	34
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	5	5	5	1	3	5	5	29
39	4	4	4	4	4	4	5	29
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	5	5	5	5	5	5	5	35
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	4	4	4	4	4	4	29
48	4	5	5	5	5	5	4	33
49	5	4	4	4	4	4	4	29
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	5	5	5	5	5	5	4	34
54	5	5	5	5	5	4	5	34
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	5	5	5	5	5	5	5	35
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	4	5	4	4	5	4	4	30
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	4	4	4	4	4	4	28

Sampel	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Komitmen Organisasi
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	4	4	5	4	5	4	4	34
3	5	5	4	4	5	3	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	4	4	4	4	4	4	5	4	33
7	5	5	5	5	4	4	4	5	37
8	4	4	5	4	4	4	5	4	34
9	4	4	4	5	5	5	5	5	37
10	5	4	4	4	4	4	4	5	34
11	5	5	4	5	4	5	5	4	37
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	4	4	4	4	5	4	4	4	33
14	5	4	5	5	5	5	5	5	39
15	5	5	4	4	4	5	4	4	35
16	4	5	4	5	5	5	5	5	38
17	5	4	5	4	4	4	4	4	34
18	4	5	4	4	5	3	5	5	35
19	5	4	4	5	4	4	5	4	35
20	4	5	5	4	5	5	4	5	37
21	4	4	5	5	4	5	5	4	36
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	5	4	5	5	5	5	5	5	39
25	5	5	4	4	5	4	4	4	35
26	5	4	4	4	4	4	4	4	33
27	4	5	5	5	5	5	5	5	39
28	5	4	4	4	4	4	4	4	33
29	4	5	4	4	5	5	4	5	36

30	4	4	5	4	4	4	4	4	33
31	5	4	5	4	5	4	5	5	37
32	4	4	4	5	4	4	5	5	35
33	5	5	5	5	4	5	5	5	39
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	5	5	5	4	4	5	5	5	38
38	5	5	4	4	4	4	4	4	34
39	5	5	5	3	5	5	5	5	38
40	4	4	4	4	5	4	4	5	34
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	4	4	5	4	4	33
43	5	5	5	5	5	3	5	5	38
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	4	4	5	5	38
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	4	4	4	4	4	4	4	5	33
51	5	4	5	4	5	5	5	4	37
52	5	5	5	5	5	5	5	5	40
53	4	4	5	4	4	4	4	4	33
54	5	4	5	5	5	5	5	5	39
55	5	5	5	5	4	5	5	5	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	4	4	4	4	4	4	34
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	4	4	4	4	4	5	4	4	33
61	5	4	5	5	4	5	4	4	36
62	4	4	5	4	4	4	4	4	33

30	5	4	5	4	4	4	4	5	5	35
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	36
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	39
34	4	4	4	5	4	5	4	5	4	35
35	5	5	4	5	5	5	3	5	5	37
36	3	4	4	5	4	5	4	5	3	34
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40	4	5	4	5	5	5	4	5	4	37
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	4	4	4	4	4	4	4	5	4	33
43	5	5	4	5	5	5	5	4	5	38
44	4	4	4	4	4	4	4	5	4	33
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
48	5	4	5	4	4	4	5	4	5	35
49	5	5	4	5	4	5	5	5	5	38
50	4	4	5	4	5	4	4	4	4	34
51	5	5	4	5	4	5	5	5	5	38
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	39
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	33
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60	5	4	4	4	4	4	5	4	5	34

61	5	5	5	4	4	4	4	5	5	36
62	5	4	5	4	4	4	4	5	5	35

Sampel	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y2.7	Y2.8	Y2.9	Y2.10	OCB
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	46
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
11	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
16	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
18	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
19	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	44
20	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	45
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
25	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44
26	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
27	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48

28	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49



30	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	42
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
36	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
43	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	42
44	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
48	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	45
49	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	46
50	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	45
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	47
55	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
56	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
57	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
61	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	47
62	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	42

Hasil Analisis

Outer Loadings

	ILC	KE	KO	OCB
ILC1	0.682			
ILC2	0.802			
ILC3	0.671			
ILC4	0.731			
ILC5	0.733			
ILC6	0.634			
ILC7	0.729			
KE1		0.873		
KE2		0.716		
KE3		0.910		
KE4		0.675		
KE5		0.821		
KE6		0.888		
KE7		0.766		
KO1			0.641	
KO2			0.701	
KO3			0.717	
KO4			0.658	
KO5			0.715	
KO7			0.807	
KO8			0.823	
OCB10				0.705
OCB2				0.839
OCB3				0.726
OCB4				0.696
OCB6				0.697
OCB7				0.653
OCB8				0.677
OCB9				0.736

R Square

	R Square	R Square Adjusted
ILC	0.751	0.742
OCB	0.799	0.788

f Square

	ILC	KE	KO	OCB
ILC				0.531
KE	0.033			0.192
KO	0.632			0.006
OCB				

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
ILC	0.838	0.842	0.878	0.509
KE	0.912	0.929	0.930	0.658
KO	0.849	0.856	0.886	0.527
OCB	0.865	0.872	0.894	0.516

Discriminant Validity

	ILC	KE	KO	OCB
ILC	0.713			
KE	0.770	0.811		
KO	0.862	0.836	0.726	
OCB	0.868	0.803	0.790	0.718

Cross Loadings

	ILC	KE	KO	OCB

ILC1	0.682	0.504	0.636	0.664
ILC2	0.802	0.570	0.695	0.637
ILC3	0.671	0.421	0.514	0.699
ILC4	0.731	0.555	0.600	0.535
ILC5	0.733	0.686	0.707	0.675
ILC6	0.634	0.547	0.520	0.467
ILC7	0.729	0.550	0.599	0.621
KE1	0.708	0.873	0.681	0.767
KE2	0.486	0.716	0.566	0.500
KE3	0.672	0.910	0.742	0.692
KE4	0.416	0.675	0.491	0.403
KE5	0.561	0.821	0.660	0.589
KE6	0.701	0.888	0.785	0.764
KE7	0.723	0.766	0.748	0.719
KO1	0.557	0.656	0.641	0.585
KO2	0.614	0.533	0.701	0.526
KO3	0.575	0.668	0.717	0.570
KO4	0.510	0.587	0.658	0.447
KO5	0.651	0.517	0.715	0.588
KO7	0.680	0.675	0.807	0.603
KO8	0.754	0.624	0.823	0.668
OCB10	0.710	0.585	0.604	0.705
OCB2	0.717	0.726	0.732	0.839
OCB3	0.598	0.450	0.464	0.726
OCB4	0.598	0.542	0.614	0.696
OCB6	0.667	0.464	0.559	0.697
OCB7	0.393	0.547	0.362	0.653
OCB8	0.616	0.481	0.492	0.677
OCB9	0.622	0.761	0.630	0.736

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values,
P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ILC -> OCB	0.655	0.651	0.116	5.640	0.000
KE -> ILC	0.166	0.193	0.153	1.082	0.280
KE -> OCB	0.364	0.378	0.125	2.917	0.004
KO -> ILC	0.723	0.708	0.146	4.967	0.000
KO -> OCB	-0.078	-0.083	0.126	0.622	0.534

Total Indirect Effects
Mean, STDEV, T-Values,
P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ILC -> OCB		0.000	0.000		
KE -> ILC					
KE -> OCB	0.109	0.126	0.104	1.046	0.296
KO -> ILC					
KO -> OCB	0.473	0.461	0.125	3.791	0.000

Specific Indirect Effects
Mean, STDEV, T-Values, P-
Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KE -> ILC -> OCB	0.109	0.126	0.104	1.046	0.296
KO -> ILC -> OCB	0.473	0.461	0.125	3.791	0.000

Confidence
Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
KE -> ILC -> OCB	0.109	0.126	-0.081	0.341

KO -> ILC -> OCB	0.473	0.461	0.246	0.723
-------------------------------	-------	-------	-------	-------

Confidence Intervals Bias
Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
KE -> ILC -> OCB	0.109	0.126	0.018	-0.107	0.319
KO -> ILC -> OCB	0.473	0.461	-0.013	0.278	0.781

Total Indirect Effects
Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ILC -> OCB		0.000	0.000		
KE -> ILC					
KE -> OCB	0.109	0.126	0.104	1.046	0.296
KO -> ILC					
KO -> OCB	0.473	0.461	0.125	3.791	0.000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
ILC -> OCB		0.000		
KE -> ILC				
KE -> OCB	0.109	0.126	-0.081	0.341
KO -> ILC				
KO -> OCB	0.473	0.461	0.246	0.723

Confidence Intervals Bias
Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
ILC -> OCB		0.000	0.000		
KE -> ILC					

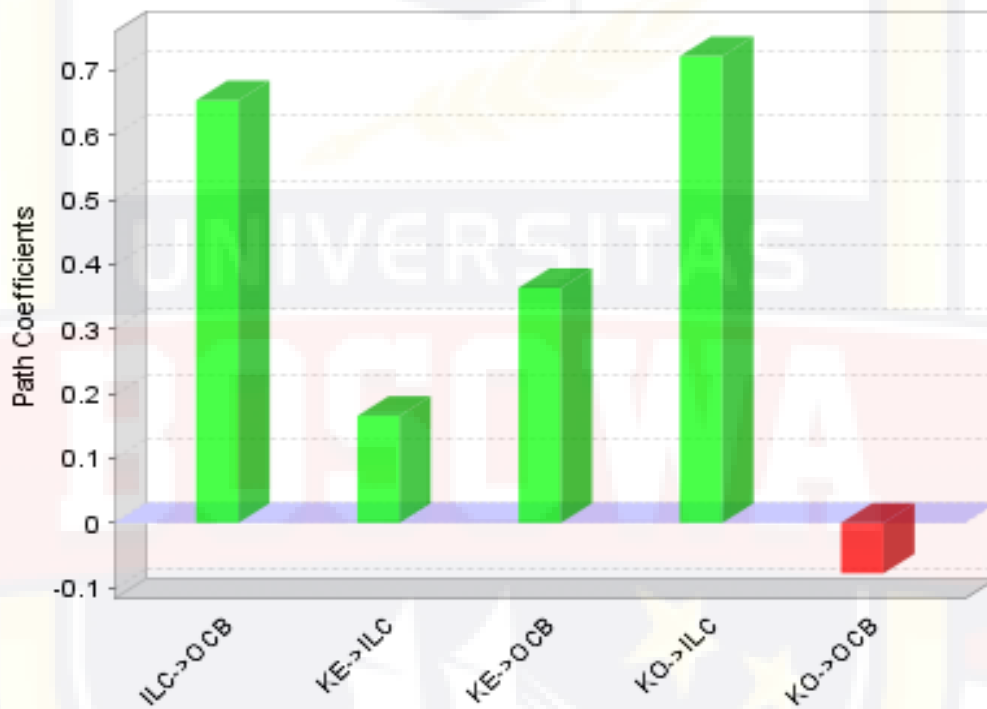
KE -> OCB	0.109	0.126	0.018	-0.107	0.319
KO -> ILC					
KO -> OCB	0.473	0.461	-0.013	0.278	0.781

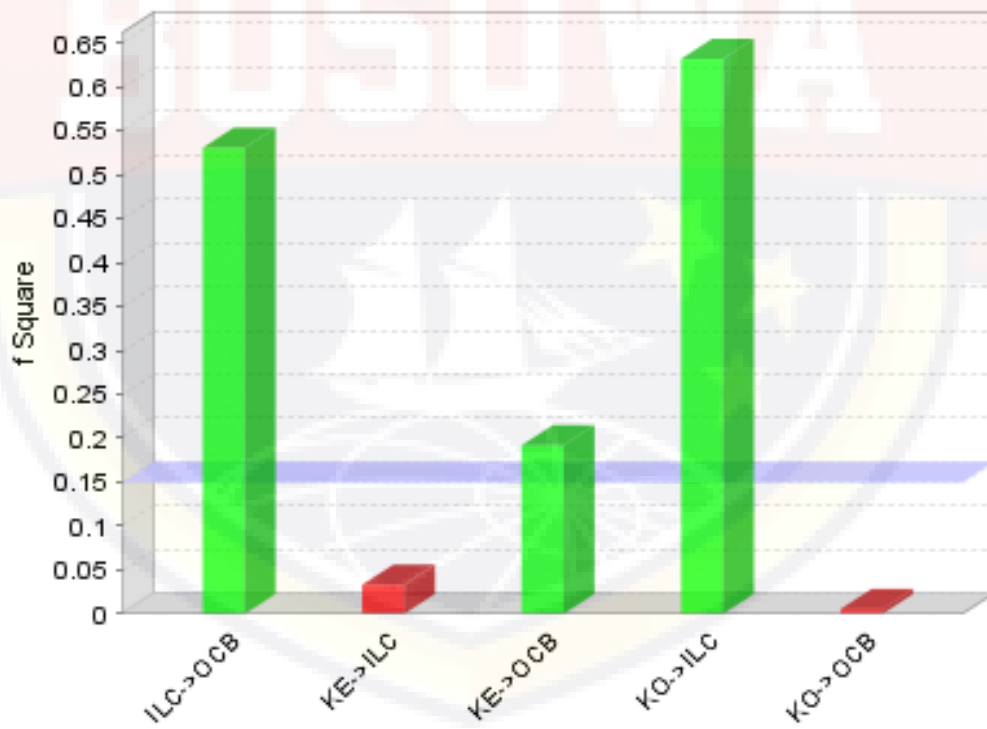
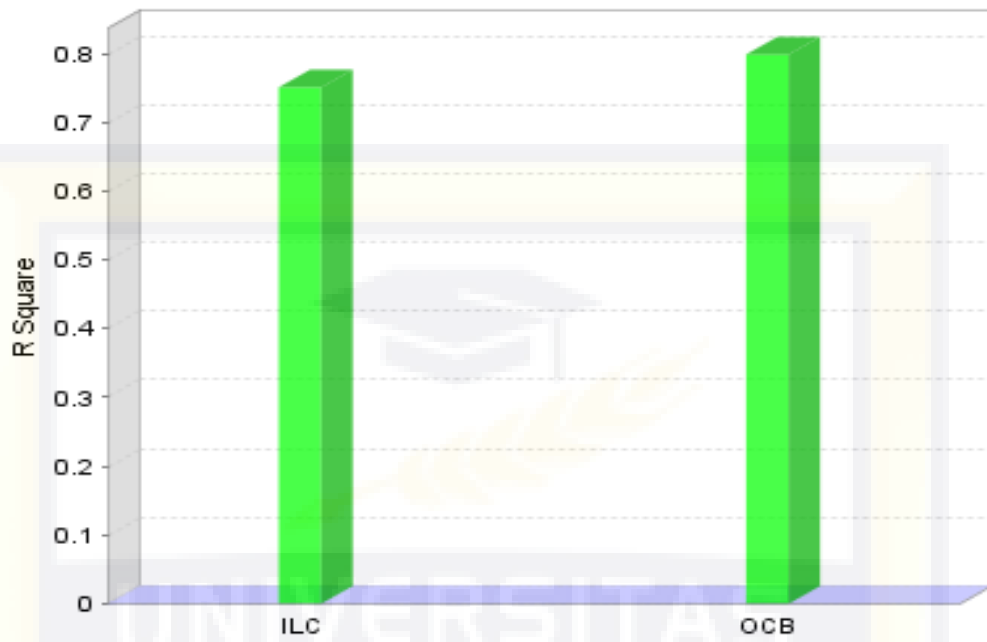
Outer Loadings

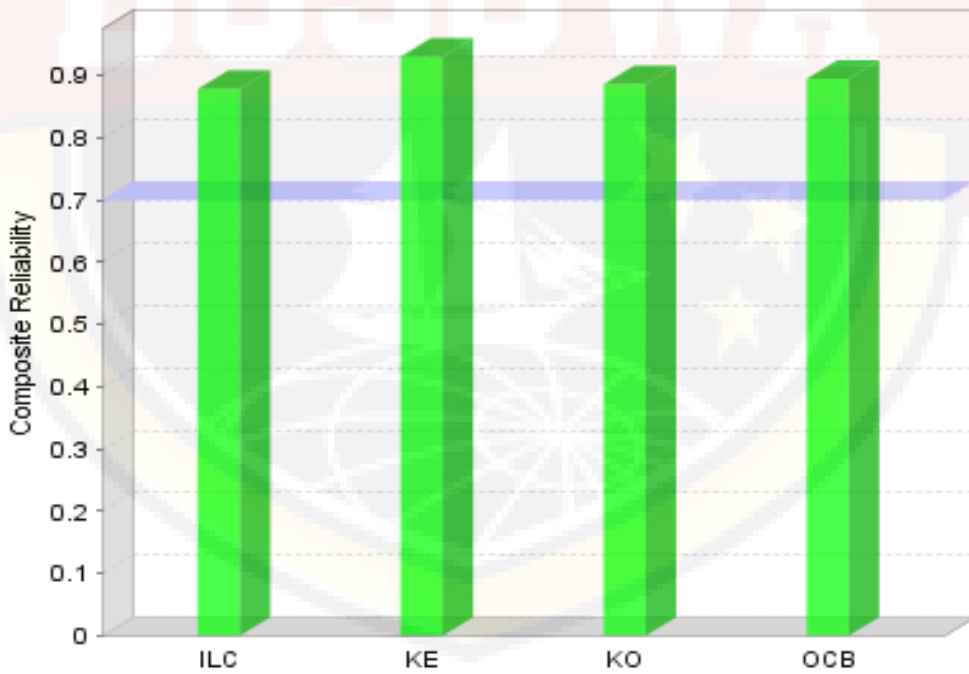
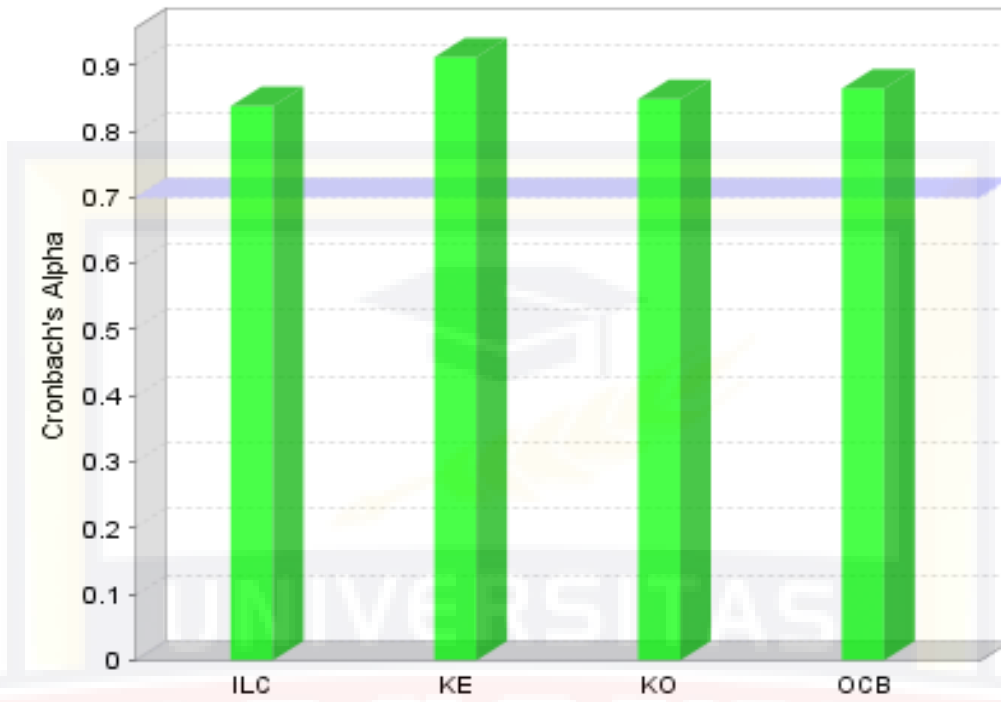
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ILC1 <- ILC	0.682	0.682	0.086	7.931	0.000
ILC2 <- ILC	0.802	0.801	0.055	14.556	0.000
ILC3 <- ILC	0.671	0.666	0.096	6.960	0.000
ILC4 <- ILC	0.731	0.733	0.076	9.564	0.000
ILC5 <- ILC	0.733	0.733	0.078	9.424	0.000
ILC6 <- ILC	0.634	0.637	0.093	6.804	0.000
ILC7 <- ILC	0.729	0.732	0.098	7.479	0.000
KE1 <- KE	0.873	0.880	0.042	20.652	0.000
KE2 <- KE	0.716	0.746	0.172	4.174	0.000
KE3 <- KE	0.910	0.906	0.066	13.724	0.000
KE4 <- KE	0.675	0.705	0.182	3.707	0.000
KE5 <- KE	0.821	0.812	0.089	9.221	0.000
KE6 <- KE	0.888	0.896	0.038	23.632	0.000
KE7 <- KE	0.766	0.775	0.066	11.563	0.000
KO1 <- KO	0.641	0.637	0.093	6.916	0.000
KO2 <- KO	0.701	0.697	0.084	8.344	0.000
KO3 <- KO	0.717	0.719	0.075	9.563	0.000
KO4 <- KO	0.658	0.651	0.119	5.538	0.000
KO5 <- KO	0.715	0.718	0.077	9.225	0.000
KO7 <- KO	0.807	0.805	0.059	13.569	0.000
KO8 <- KO	0.823	0.823	0.051	16.038	0.000
OCB10 <- OCB	0.705	0.710	0.068	10.366	0.000
OCB2 <- OCB	0.839	0.834	0.049	17.019	0.000
OCB3 <- OCB	0.726	0.719	0.080	9.041	0.000
OCB4 <- OCB	0.696	0.699	0.087	8.000	0.000
OCB6 <- OCB	0.697	0.697	0.084	8.280	0.000
OCB7 <- OCB	0.653	0.644	0.096	6.805	0.000

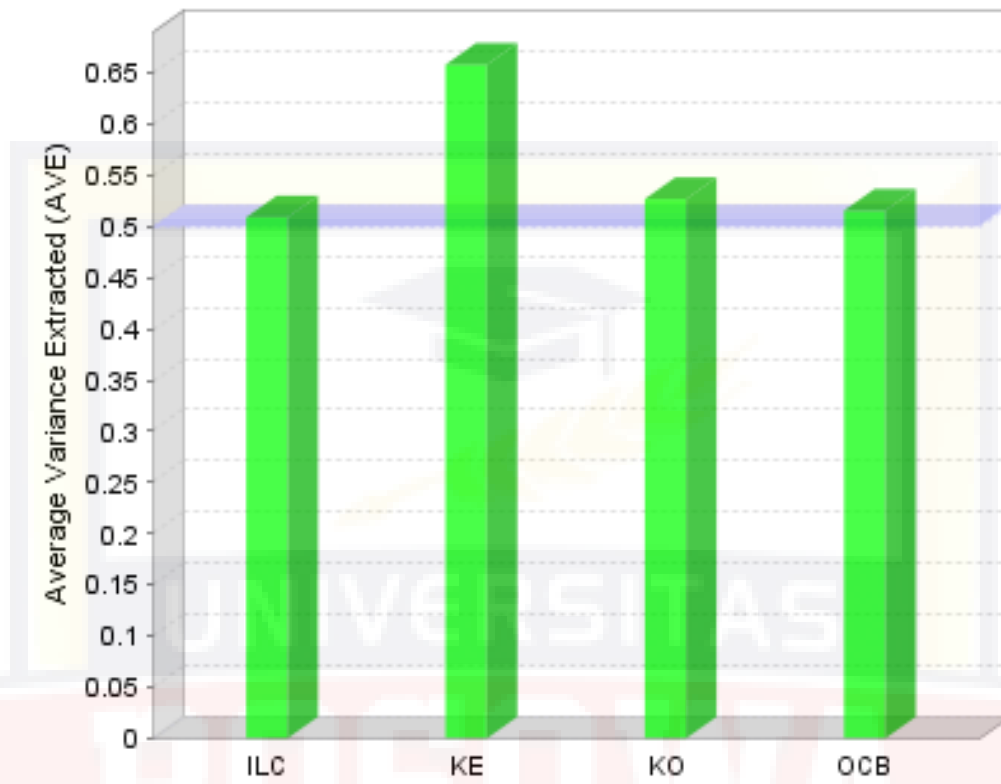
OCB8 <- OCB	0.677	0.682	0.106	6.369	0.000
OCB9 <- OCB	0.736	0.743	0.068	10.847	0.000

Hasil Histogram









BUSUWA

