

**PERAN KOMITMEN AFEKTIF, KECERDASAN EMOSIONAL DAN
DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(STUDI PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DI
YOGYAKARTA)**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh
gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

SKRIPSI



OLEH :

Handita Fala

NIM. 2017008369

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

YOGYAKARTA

2020

**PERAN KOMITMEN AFEKTIF, KECERDASAN EMOSIONAL DAN
DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(STUDI PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DI
YOGYAKARTA)**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh
gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

SKRIPSI

OLEH :

Handita Fala

NIM. 2017008369

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERAN KOMITMEN AFEKTIF, KECERDASAN EMOSIONAL DAN
DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(STUDI KASUS PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DI YOGYAKARTA)**

Disampaikan dan Disusun oleh

Nama : Handita Fala

NIM : 2017008369

Yogyakarta, 25 Desember 2020

Pembimbing I



(Dra. Prayekti, M.Si.)

NYI. 608605

Pembimbing II



(Dr. Kusuma Chandra Kirana, S.Pd.,
M.M.)

NYI. 6816446

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERAN KOMITMEN AFEKTIF, KECERDASAN EMOSIONAL DAN
DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(STUDI KASUS PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
DI YOGYAKARTA)**

Disampaikan dan Disusun oleh

Nama : Handita Fala

NIM : 2017008369

Yogyakarta, 29 Desember 2020

Ketua Penguji

(Dr. Sri Hermuningsih, M.M., C.F.P.)

NYI. 6389150

Penguji I

(Dra. Prayekti, M.Si.)

NYI. 608605

Penguji II

(Dr. Kusuma Chandra Kirana, S.Pd.,
M.M.)

NYI. 6816446

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Suyanto, SE., M.Si
NIY. 7608265

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Handita Fala

NIM : 2017008369

Judul Skripsi : PERAN KOMITMEN AFEKTIF, KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*(STUDI PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN DI YOGYAKARTA)

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan dalam nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Desember 2020

Saya membuat pernyataan,



Handita Fala

NIM. 2017008369

HALAMAN MOTTO

“Man Jadda Wajada : Barangsiapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapatkan hasilnya.”

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang yang beriman.”

(QS. Ali-Imran : 139)

“Bahagiain diri sendiri dulu, kalau diri sendiri udah bahagia baru bahagiain orang lain. Jangan lupa bahagia.”

(Handita Fala)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya (skripsi) ini dengan baik.

Oleh karena itu skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tersayang yang sudah mensupport saya dari awal hingga selesai, dengan penuh rasa bangga dan penuh rasa kasih sayang.

Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orangtua saya, **Bapak Basuki Adi Nugroho** dan **Ibu Sri Handayani** skripsi ini saya persembahkan untuk bapak dan ibuyang sudah merwat, mendidik, menyayangi sedari kecil, juga yang selalu memberi nasihat tanpa henti dan terimakasih sudah selalu memberi semangat saat saya merasa capek dan selalu mengeluh.

Saya persembahkan skripsi ini untuk adik kandung saya **Excel Dwipa Basmallah**, yang sudah memberi semangat, dukungan dan doa untuk saya.

Saya persembahkan skripsi ini untuk **Seseorang yang sangat baik**, karena mewujudkan salah satu impian saya, tidak bisa di sebutkan disini semoga beliau dan keluarganya selalu dilimpahkan kesehatan, rejeki dan kenikmatan dunia akhirat.

Saya persembahkan skripsi ini untuk **D'Marnos** keluarga besar dari Bapak dan **Pawiro Fams** Keluarga besar dari Ibu, yang sudah memberi semangat, dukungan dan doa untuk saya.

Saya persembahkan skripsi ini untuk **Almamater** saya, **Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta**.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, (2) pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, (3) pengaruh Dukungan Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan (4) pengaruh secara bersama-sama Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjumlah 68 orang. Sampel penelitian ini karena kurang dari 100 maka 68 orang karyawan tetap tersebut dilibatkan semua. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan teknik *Total Sampling*. Penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Komitmen Afektif tidak berpengaruh terhadap Variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Variabel Dukungan Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Variabel Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kata Kunci: Disperindag DIY, Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the influence of Affective Commitment to Organizational Citizenship Behavior, (2) the influence of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior, (3) the influence of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior, and (4) the influence jointly of Affective Commitment, Emotional Intelligence and Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior.

The type of research used is quantitative research. The population in this study is a permanent employee of the Office of Industry and Trade of the Special Region of Yogyakarta which amounts to 68 people. The sample of this study because less than 100 then 68 permanent employees were involved all. Data collection method using questionnaire using Total Sampling technique. This study used data quality test, classic assumption test (normality test, heterocysticity test and multicollinierity test), multiple linear regression analysis and hypothesis test.

The results of this study showed that Affective Commitment Variables have no effect on Organizational Citizenship Behavior Variables. Emotional Intelligence Variables have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Organizational Support Variables have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. Variable Affective Commitment, Emotional Intelligence and Organizational Support together or simultaneously affect Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: *Disperindag DIY, Affective Commitment, Emotional Intelligence, Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Peran Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Sholawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu di Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala dan juga tidak lepas dari arahan, bimbingan, bantuan, semangat, dukungan serta doa dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Prayekti, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan saran, dan meberikan masukan untuk pembuatan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Kusuma Chandra Kirana, M.M. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan saran, dan meberikan masukan untuk pembuatan penelitian ini.
3. Ibu Dr. Sri Hermuningsih, M.M selaku ketua penguji, Ibu Dra. Prayekti, M.Si. selaku dosen penguji 1, dan Ibu Dr. Kusuma Chandra Kirana, M.M. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik, saran dan masukan untuk penyempurnaan penelitian ini.
4. Bapak Ir. Aris Riyantama, M.Si. selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah mengijinkan peneliti untuk mengambil data pada instansi tersebut.
5. Bapak/Ibu karyawan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

6. Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, yang telah mengajar, memberikan ilmu kepada saya.
7. Kedua Orang Tua saya, Bapak Basuki Adi Nugroho dan Ibu Sri Handayani. Terimakasih untuk segalanya yang bapak dan ibu berikan untuk saya, semoga saya bisa menjadi anak yang sukses dan membanggakan.
8. Diri saya sendiri Handita Fala. Terimakasih sudah mampu berjuang, terimakasih sudah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Adik Kandung saya, Excel Dwipa Basmallah, terimakasih untuk semangat, dukungan dan doanya untuk saya.
10. Seseorang yang sangat baik, terimakasih sudah membantu mewujudkan salah satu impian saya dan selalu mensupport serta juga mendoakan saya.
11. D'Marnos keluarga besar dari Bapak dan Pawiro Fams keluarga besar dari Ibu. Terimakasih sudah selalu mensupport, memberi nasihat untuk saya, serta juga mendoakan saya.
12. Adelia Almas S.I.Kom, sahabat sedari kecil yang sudah seperti kakak kandung. Terimakasih sudah menjadi tempat untuk berkeluh kesah dan saling menyemangati satu sama lain.
13. Marwah An Aisyah Hasanah Nur, sahabat saya yang baik sekali. Terimakasih ya sudah selalu mengingatkan kebaikan juga selalu mengingatkan sholat, yang selalu menerapkan untuk tidak mencontek tetapi saling belajar, menjadi tempat saling tukar pendapat dan berkeluh kesah, dan sudah selalu ada. Terimakasih ya sudah menjadi sahabat yang baik untuk saya.
14. Verawati Agustina, teman ambis saya. Terimakasih ya sudah sama-sama menjadi penyemangat, partner wara-wiri diorganisasi dan juga selalu tukar pikiran disaat salah satu dari kita belum bisa.
15. Rivani Sukmawati, teman baik saya sedari SMP. Terimakasih ya sudah selalu menyemangati, mensupport serta mendoakan saya.
16. Sobat Mahasiswa Bukan, yaitu Marwah, Bang Ikbil, Niko Rus, Rifki Siju, Aa Fuad, Darmawan Gembes. Terimakasih ya teman seperjuangan yang

selalu ngalah, dan selalu menjaga teman ceweknya, terimakasih ya sudah menjadi teman yang baik, mendukung, menyemangati serta juga mendoakan saya.

17. Sobat Keluarga Cemara, yaitu Marwah, Imamah, Yogi, Algi. Terimakasih ya teman didikan militer yang pernah saya temui, terimakasih ya sudah menjadi teman yang baik, mendukung, menyemangati serta juga mendoakan saya.
18. Majelis Mahasiswa Fakultas Ekonomi (MMFE – 2019), yaitu Mario, Anam, Nurul, Nindy, Maya, Cindy, Rendy, Bagas, Trevina, Iswan, Poce, Eflin, Arif, Engel, Ogi, Vera, Dinda, Ina, Tommy, Vivi, Febri, Rena, Rakhim, Selvi. Terimakasih pengalaman dan pelajarannya untuk 1 periode di MMFE, banyak pengalaman dan pelajaran yang saya dapat dari kalian selama 1 periode.
19. Teman-teman KKN PADEPOKAN 150, Kulwaru Wetan Wates, Kulon Progo. yaitu Marwah, Arief Mavin, Teduh, Asael. Terimakasih untuk pengalaman berharga 45 harinya, yang penuh tawa canda dan suka duka.
20. Teman seangkatan dan seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu per satu Manajemen Kelas A9 dan Manajemen Angkatan 2017.

Untuk semua yang sudah saya sebutkan maupun yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu disini, terimakasih sekali lagi saya ucapkan untuk semuanya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, karunia, kasih sayang, kesehatan serta rejeki yang melimpah untuk kita semua.

Aamiin, Aamiin, Aamiin YaRabbalalamin.

Yogyakarta, 29 Desember 2020

Peneliti



Handita Fala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Organizational Citizenship Behavior (OCB)	10
2.1.2 Komitmen Afektif.....	14
2.1.3 Kecerdasan Emosional	17
2.1.4 Dukungan Organisasional	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23

2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Sifat Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional Dan Indikator Variabel Penelitian	31
3.2.1 Komitmen Afektif.....	31
3.2.2 Kecerdasan Emosional.....	32
3.2.3 Dukungan Organisasional.....	33
3.2.4 Organizational Citizenship Behavior	35
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	38
3.4 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Tempat Dan Waktu Pengambilan Data.....	39
3.5.1 Tempat pengambilan data	39
3.5.2 Waktu pengambilan data.....	39
3.6 Pengembangan Instrumen Penelitian	39
3.6.1 Kisi-Kisi Instrument.....	39
3.7 Uji Kualitas Data.....	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.1 Uji Normalitas.....	44
3.8.2 Uji Multikolinearitas	45
3.8.3 Uji Heterokedastisitas	46
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
3.9.1 Analisis Deskriptif	47
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.9.3 Uji Hipotesis	49

BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Perusahaan.....	52
4.2 Data Penelitian	54
4.2.1 Karakteristik Data Responden	54
4.3 Analisis Data.....	59
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	59
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.3. Teknis Analisis Data	69
4.4 Pembahasan.....	82
4.4.1 Pengaruh Komitmen Afektif Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	82
4.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	83
4.4.3 Pengaruh Dukungan Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	84
4.4.4 Pengaruh Komitmen Afektif, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasional Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	85
BAB V	86
PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan/Instansi	86
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Komitmen Afektif.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kecerdasan Emosional	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Dukungan Organisasional.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen Afektif.....	69
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional	71
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Dukungan Organisasional.....	73
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	75
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.19 Hasil Uji T	79
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1 P-Plot.....	64
Gambar 4.2 Scatterplot	67

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran Kuesioner	94
Lampiran Jawaban Responden.....	99
Lampiran Karakteristik Data Responden.....	108
Lampiran Uji Kualitas Data	111
Lampiran Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran Analisis Deskriptif.....	122
Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda.....	134
Lampiran Uji T	136
Lampiran Uji F.....	138
Lampiran Koefisien Determinasi(R^2).....	140
Lampiran Tabel R	142
Lampiran Tabel T	149
Lampiran Surat Ijin Penelitian	153
Lampiran Surat Balasan Ijin Penelitian	155