

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
SERVANT LEADERSHIP TERHADAP
KOMITMEN AFEKTIF DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA PT.
ANEKA TAMBANG DI SURABAYA**

TESIS



Oleh :

**Krisna Nur Fattah
16.202.240.329**

**PROGRAM STUDI S-2 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA)
SURABAYA
2019**

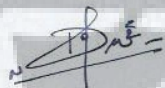
TESIS

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
SERVANT LEADERSHIP TERHADAP KOMITMEN
EFEKTIF DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) PADA PT. ANEKA TAMBANG DI
SURABAYA**

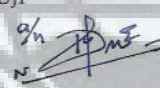
Oleh:
Krisna Nur Fattah
16.2.02.24.0329

Dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 28 Mei 2019

TIM PENGUJI



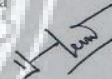
Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Ketua



Prof. Hening Widi Oetomo, MM., PhD.
Anggota




Prof. Dr. Budiyanto, MS.
Anggota



Dr. Hendri Soekotjo, SE., MM.
Anggota

Tesis diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
tanggal 19 Juni 2019.....



Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Ketua Program Studi S2 Manajemen


TESIS

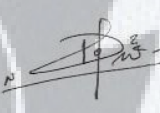
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* PADA PT. ANEKA TAMBANG DI SURABAYA

Oleh :

Krisna Nur Fattah
16.202.240.329

KOMISI PEMBIMBING

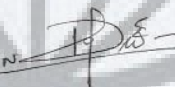

Prof. Hening Widi Oetomo., PhD.MM.
Pembimbing I


Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Pembimbing II

Surabaya,

Mengetahui

Ketua Program Studi S-2 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya



Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Ketua Program Studi S-2 Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KRISNA NUR FATTAH

N.P.M : 16202240329

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan untuk di uji pada tanggal 28 Mei 2019

Dengan judul :

PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik tesis yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan tersebut maka gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh program Pasca Sarjana – Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Krisna Nur Fattah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Krisna Nur Fattah,S.Kom.I.
NPM : 16.2.06.64.0329
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari / 21 Mei 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (tiga) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Jl. Raya Kedung Asem No. 36
Rungkut - Surabaya
Status : Menikah

B. ORANG TUA

Bapak
Nama : Soedirman Astrowidjojo,SE
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bratang Binangun VA-27
Gubeng - Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : 0813-3071-4495
Pekerjaan/Jabatan : Swasta
Ibu
Nama : Tri Handajani,S.Pd
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bratang Binangun VA-27
Gubeng - Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : 0822-5771-6475
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Ngagel Rejo VI Surabaya (1999-2004)
2. SMP IPIEMS Surabaya (2004-2007)
3. SMA IPIEMS Surabaya (2007-2010)
4. STID AL-HADID Surabaya (2010-2014)

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Tempat | Bekerja di | Jabatan |
|-----------------|----------|----------------------------|-------------|
| 2016 - sekarang | Surabaya | PT. Aneka Tambang, Tbk. | Back Office |

Dibuat dengan sebenarnya

Krisna Nur Fattah



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulisan Tesis ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Magister jurusan manajemen pemasaran pada Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan tesis ini, diambil judul “PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KOMITMEN AFEKTIF DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*”.

Terselesaikannya penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Hening Widi Oetomo, MM., PhD. selaku Dosen Pembimbing pertama yang selalu sabar meluangkan waktu dan membimbing penulis sampai dengan terselesaikannya tesis ini.
4. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing kedua yang selalu sabar meluangkan waktu dan membimbing penulis sampai dengan terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi dibangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan tesis ini.

6. Bapak Yuyum Galuh Irawan selaku manager area Surabaya PT. ANTAM yang bersedia memberikan tempat untuk penelitian tesis penulis.
7. Istriku tercinta Ayu Noor Yulia Savitri, S.Kom.I. yang selalu memberikan motivasi dalam penulisan ini.
8. Seluruh keluargaku, Papa, Mama, Bapak, Ibu, tercinta dan adik-adikku tersayang, yang telah memberi perhatian serta kasih sayang, dorongan, fasilitas dan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Kawan – kawan satu angkatan : Wakhid, Ega, Rofiq, David, Irfan, Fian dan Mbak Dewa yang selalu saling membantu dalam perkuliahan.
10. Kawan – kawan PT. Aneka Tambang Tbk tempat penulis bekerja yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan.
11. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dan tidak penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa tesis yang dibuat masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, baik yang berhubungan langsung dengan tesis ini maupun secara tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas segala perhatian dari pembaca. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surabaya, Juni 2019

Krisna Nur Fattah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN SUSUNAN TIM PENGUJI..... | ii |
| HALAMAN KOMISI PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS..... | iv |
| HALAMAN RIWAYAT HIDUP | v |
| HALAMAN KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB 1 :PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 13 |
| BAB 2 :TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 14 |
| 2.1 Teori dan Penelitian Sebelumnya | 14 |
| 2.1.1 Kecerdasan Emosi..... | 15 |
| A Pengertian Kecerdasan Emosi | 15 |
| B Aspek Kecerdasan Emosi | 16 |
| 2.1.2 <i>Servant Leadership</i> | 18 |
| A Pengertian <i>Servant Leadership</i> | 18 |
| B Aspek <i>Servant Leadership</i> | 20 |
| 2.1.3 Komitmen Afektif..... | 26 |
| A Pengertian Komitmen Afektif..... | 26 |
| B Faktor Pembentuk Komitmen Afektif..... | 27 |
| C Aspek Komitmen Afektif..... | 31 |
| 2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 31 |
| A Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 31 |
| B Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 33 |
| C Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 36 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 2.1.5 | Penelitian Sebelumnya | 39 |
| 2.1.6 | Rerangka Pemikiran | 42 |
| 2.1.7 | Rerangka Konseptual | 43 |
| 2.2 | Pengembangan Hipotesis | 44 |
| 1. | Pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap komitmen afektif..... | 44 |
| 2. | Pengaruh antara <i>servant leadership</i> terhadap komitmen afektif | 46 |
| 3. | Pengaruh antara Komitmen Afektif terhadap <i>OCB</i> | 47 |
| 4. | Pengaruh antara Kecerdasan Emosi terhadap <i>OCB</i> | 47 |
| 5. | Pengaruh antara <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>OCB</i> | 48 |
| BAB 3: | METODA PENELITIAN | 50 |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 50 |
| 3.1.1 | Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data | 51 |
| 3.1.2 | Gambaran Populasi Penelitian..... | 51 |
| 3.2 | Teknik Pengambilan Sampel | 51 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 52 |
| 3.4 | Definisi Operasional Variabel..... | 53 |
| 1. | Kecerdasan Emosional (KE)..... | 53 |
| 2. | <i>Servant Leadership (SL)</i> | 54 |
| 3. | Komitmen Afektif (KA) | 55 |
| 4. | <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 55 |
| 3.5 | Uji Instrumen Data..... | 56 |
| 1. | Uji Validitas | 56 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 56 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 57 |
| 3.7 | Uji Asumsi Model | 57 |
| 1. | Uji Normalitas | 57 |
| 2. | Uji Kesesuaian Model (<i>Goodnes of Fit</i>)..... | 58 |
| 3.8 | Uji Hipotesis | 60 |
| BAB 4: | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 62 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 62 |
| 4.1.1 | Gambaran Obyek Penelitian | 62 |
| 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 62 |
| 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 63 |
| 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| 4.1.2 | Statistik Deskriptif | 64 |
| 1 | Distribusi Tanggapan Responden Tentang Kecerdasan Emosional..... | 65 |
| 2 | Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Servant Leadership</i> | 66 |

| | |
|---|----|
| 3 Distribusi Tanggapan Responden Tentang Komitmen Afektif..... | 67 |
| 4 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 68 |
| 4.1.3 Uji Instrumen Data | 69 |
| 1. Uji Validitas | 69 |
| 2. Uji Reliabilitas | 71 |
| 4.1.4 Hasil Analisis Data Penelitian | 72 |
| 1. Hasil Uji Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen | 72 |
| 2. Hasil Uji Analisis Faktor Konfirmatori Endogen | 73 |
| 3. Hasil Uji Multikolinearitas | 75 |
| 4. Hasil Uji Normalitas | 76 |
| 5. Hasil Uji Kesesuaian Model (<i>Goodnes of Fit</i>) | 77 |
| 6. Modifikasi Model | 79 |
| 7. Hasil Uji Hipotesis..... | 82 |
| 4.2 Pembahasan..... | 84 |
| 1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen afektif | 84 |
| 2. Pengaruh <i>servant leadership</i> terhadap komitmen afektif | 85 |
| 3. Pengaruh Komitmen Afektif terhadap <i>OCB</i> | 86 |
| 4. Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap <i>OCB</i> | 87 |
| 5. Pengaruh <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>OCB</i> | 88 |
| BAB 5: PENUTUP | 90 |
| 5.1 Simpulan | 90 |
| 5.2 Saran | 92 |
| 5.3 Implikasi | 93 |
| 5.4 Keterbatasan..... | 94 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Tabel Pencapaian Target Penjualan Tahun 2018..... | 4 |
| 2 | Tabel Kehadiran Karyawan Tahun 2018..... | 5 |
| 3 | Tabel Penelitian Sebelumnya..... | 39 |
| 4 | Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 62 |
| 5 | Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 63 |
| 6 | Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 64 |
| 7 | Tabel Kelas Interval..... | 65 |
| 8 | Tabel Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kecerdasan Emosional..... | 65 |
| 9 | Tabel Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas <i>Servant Leadership</i> | 65 |
| 10 | Tabel Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Komitmen Afektif..... | 67 |
| 11 | Tabel Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 68 |
| 12 | Tabel Hasil Uji Validitas..... | 70 |
| 13 | Tabel Uji CFA Eksogen..... | 71 |
| 14 | Tabel Uji CFA Endogen..... | 73 |
| 15 | Tabel Hasil Uji Reliabilitas..... | 74 |
| 16 | Tabel Hasil Uji Normalitas..... | 76 |
| 17 | Tabel Hasil <i>Goodness of Fit</i> | 78 |
| 18 | Tabel Modifikasi Model..... | 79 |
| 19 | Tabel <i>Output</i> Modifikasi..... | 82 |
| 20 | Tabel <i>Regression Weights</i> | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Gambar Rerangka Pemikiran..... | 43 |
| 2 | Gambar Rerangka Konseptual..... | 44 |
| 3 | Gambar Uji CFA Model Variabel Eksogen..... | 72 |
| 4 | Gambar Uji CFA Model Variabel Endogen..... | 74 |
| 5 | Gambar Uji Keseuaian Model (<i>Goodnes of Fit</i>)..... | 77 |

| | |
|---|----|
| 6 Gambar Hasil Modifikasi Model (<i>Goodnes of Fit</i>) | 81 |
| 7 Gambar Rerangka Konseptual Hasil Uji Hipotesis | 84 |

