

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
<b>DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>15</b>
2.1 .....	K
ajian Pustaka .....	15
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	15

2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	15
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	17
2.1.1.3 Peranan Manaj <sup>iv</sup> .....	18
2.1.1.4 Unsur-Unsur Manajemen.....	19
2.1.1.5 Bidang-Bidang Manajemen .....	21
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	22
2.1.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	22
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	24
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	26
2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Pengelolaan MSDM.....	29
2.1.2.5 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	30
2.1.2.6 Fungsi Manjemen Sumber Daya Manusia .....	30
2.1.3 Kecerdasan Emosional .....	32
2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	32
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	33
2.1.3.3 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional .....	35
2.1.3.4 Indikator Kecerdasan Emosional .....	37
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	39

2.1.4.1 .....	P	
Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....		37
2.1.4.2 .....	I	
Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....		40
2.1.4.3 .....	M	
Motif-motif yang Mendasari <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....		41
2.1.4.4 .....	F	
Faktor-Faktor Pembentuk <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....		42
2.1.5 Kinerja Pegawai .....		42
2.1.5.1 .....	P	
Definisi Kinerja Pegawai .....		42
2.1.5.2 .....	F	
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....		43
2.1.5.3 .....	I	
Indikator Kinerja pegawai .....		45
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....		47
2.2 .....	K	
Kerangka Pemikiran .....		49

2.2.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai .....	49
2.2.2	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai .....	51
2.2.3	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai .....	52
2.3	..... H	
	ipotesis Penelitian .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>57</b>
3.1	..... M	
	etode Penelitian Yang Digunakan .....	57
3.2	..... vi .....	D
	efinisi dan Operasionalisasi variabel .....	58
3.2.1	Definisi Variabel.....	58
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	59
3.3	..... P	
	opulasi dan Sampel Penelitian .....	60
3.3.1	Populasi.....	60
3.3.2	Sampel .....	61
3.4	..... S	
	umber dan Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.4.1	Sumber Data .....	62

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.....	T
eknik Analisis Data.....	65
3.5.1 Pengaruh Variabel X1 (Kecerdasan Emosional ) Terhadap Y (Kinerja Pegawai).....	65
3.5.2 Pengaruh Variabel X2 ( <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ) Terhadap Y (Kinerja Pegawai).....	68
3.5.3 Pengaruh Variabel X1 (Kecerdasan Emosional) dan Variabel X2 ( <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ) Terhadap Variabel Y (Kinerja Pegawai) .....	71
3.6.....	T
empat dan Waktu Penelitian .....	75
3.6.1 Tempat Penelitian .....	75
3.6.2 Waktu Penelitian .....	75
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASA<sup>A</sup> N</b> .....	<b>76</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	76
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	76
4.1.1.1 Profil Singkat PT Pos Indonesia (Persero).....	76
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	77

4.1.1.3 Tugas dan Fungsi PT Pos Indonesia (Persero).....	78
4.1.1.4 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	79
4.1.2 Karakteristik Responden.....	84
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti .....	88
4.1.3.1 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai Kecerdasan Emosional Pada PT Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	88
4.1.3.2 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai <i>Organizational Citizenship behavior</i> (OCB) Pada PT Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	98
4.1.3.3 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	122
4.1.4.1 Hasil Penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	122
4.1.4.2 Hasil Penelitian Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap	

Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	126
4.1.4.3 Hasil Penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan <i>Organizational Citizenship     Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	129
4.2 Pembahasan.....	138
4.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	138
4.2.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	140
4.2.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	142
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>146</b>
5.1 Simpulan.....	146
5.2 Saran .....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Hasil Pra Survey tentang Kinerja Pegawai pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	5
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survey tentang Kecerdasan Emosional Pegawai pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	7
Tabel 1.3	Data Hasil Pra Survey tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pegawai pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	59
Tabel 3.2	Populasi Penelitian .....	61
Tabel 3.3	Interpretasi Skala Likert.....	64
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 3.5	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	69
Tabel 3.6	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	85
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	86
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	86

Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja pada Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis.....	87
Tabel 4.5	Interprestasi Jawaban Responden.....	88
Tabel 4.6	Kemampuan pegawai dalam memantau perasaan dari waktu ke waktu.....	89
Tabel 4.7	Kemampuan pegawai dalam mencermati perasaan yang muncul.....	89
Tabel 4.8	Pegawai memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi .....	90
Tabel 4.9	Pegawai memiliki kemampuan dalam penguasaan diri ....	91
Tabel 4.10	Pegawai memiliki dorongan untuk lebih produktif .....	92
Tabel 4.11	Pegawai memiliki kemampuan dalam menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.....	92
Tabel 4.12	Pegawai memiliki kemampuan yang bergantung pada kesadaran .....	93
Tabel 4.13	Pegawai memiliki sikap empati terhadap lingkungan.....	94
Tabel 4.14	Pegawai memiliki keterampilan dalam mempertahankan hubungan dengan orang lain. ....	95
Tabel 4.15	Pegawai memiliki keterampilan dalam menjalin kerjasama dengan orang lain.....	95
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Kecerdasan Emosional .....	96
Tabel 4.17	Pedoman Interpretasi Tentang kecerdasan emosional .....	97

Tabel 4.18 Interpretasi Jawaban Responden.....	99
Tabel 4.19 Pegawai Menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi mengenai pekerjaan. ....	100
Tabel 4.20 Pegawai menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai masalah pribadinya .....	101
Tabel 4.21 Pegawai selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu bahkan kurang melebihi yang diharapkan organisasi .....	102
Tabel 4.22 Pegawai selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya kesalahan.....	102
Tabel 4.23 Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan, pegawai akan menyelesaikan tepat waktu.....	103
Tabel 4.24 Pegawai tidak pernah mengeluh dalam pekerjaan meskipun sedang berada dalam situasi yang kurang menyenangkan.....	104
Tabel 4.25 Pegawai menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.....	105
Tabel 4.26 Pegawai saling menghargai dan saling memperhatikan sesama rekan kerja .....	106

Tabel 4.27 Pegawai akan bertanggung jawab pada kehidupan organisasi yaitu dengan mengikuti perubahan dalam organisasi.....	107
Tabel 4.28 Pegawai selalu terlibat secara konstruktif dalam keberlangsungan hidup dan demi kemajuan instansi .....	108
Tabel 4.29 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	109
Tabel 4.30 Pedoman Interpretasi Tentang Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	110
Tabel 4.31 Interpretasi Jawaban Responden.....	111
Tabel 4.32 Pegawai taat terhadap aturan masuk kerja .....	112
Tabel 4.33 Pegawai taat terhadap aturan pulang kerja.....	113
Tabel 4.34 Pegawai taat terhadap aturan jam istirahat yang ditetapkan .....	113
Tabel 4.35 Pegawai memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugas tambahan yang diberikan oleh pihak instansi .....	114
Tabel 4.36 Hasil kerja yang dihasilkan sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh instansi.....	115
Tabel 4.37 Pegawai mampu menyelesaikan tugas tambahan yang sewaktu-waktu diberikan oleh pimpinan.....	116
Tabel 4.38 Pegawai memiliki ketelitian dalam setiap melakukan pekerjaan .....	116

Tabel 4.39 Pegawai memiliki ketepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan .....	117
Tabel 4.40 Pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja ....	118
Tabel 4.41 Pegawai memiliki keterampilan yang baik sesuai dengan bidang kerjanya .....	119
Tabel 4.42 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Kinerja pegawai .....	120
Tabel 4.43 Pedoman Interpretasi Tentang Kinerja Pegawai .....	121
Tabel 4.44 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif .....	122
Tabel 4.45 Data Variabel Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai .....	122
Tabel 4.46 Data Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan kinerja pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	126
Tabel 4.47 Data Variabel Kecerdasan Emosional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Pegawai Pada PT. Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	130
Tabel 4.48 Tabel Rekapitulasi Analisis Verifikatif.....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia Cabang Ciamis .....	80

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 - Hasil Angket

Lampiran 3 - Distrubusi t

Lampiran 4 - Distribusi F

Lampiran 5 - Surat Pengantar Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 6 - Surat Keterangan Izin Penelitian

