



**Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence*
Terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior*
(OCB) sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)**

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Muhammad Luthfi Khairul Umam

14020217120033

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021



SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Muhammad Luthfi Khairul Umam
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020217120033
3. Tempat / Tanggal Lahir : Batang, 14 Desember 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Bangun Sari Timur, RT 02/RW 06, Proyonanggan Tengah, Batang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence*
Terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior*
(OCB) sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Widiartanto, S.Sos., M.A.B
NIP. 197208251999031001

Semarang, 8 Februari 2021

Pembuat Pernyataan,

Muhammad Luthfi Khairul Umam
NIM. 14020217120033

Ketua Program Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197611182003122005

*) Lampirkan dokumentasi hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan < 20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)

Nama Penyusun : Muhammad Luthfi Khairul Umam

NIM : 14020217120033

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 8 Februari 2021

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, M.T.P
NIP. 19640827 199001 1 001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

Dr. Widiartanto, S.Sos., M.A.B.


()

Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA

()

Dosen Penguji

Drs. Wahyu Hidajat M.Si

()

Dr. Widiartanto, S.Sos., M.A.B.

()

Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“To win, but not destroy; to conquer, but not humiliate: That is what true conquest is!” -Iskandar King of Conquerors

“It’s okay to lose your way... just don’t lose sight of what you have decided”- Roronoa Zoro

“Be Passionate To Be Good Person”- MLKU

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Baba dan Umi yang selalu mendukung, mendengarkan curhatan, dan mendoakan segala aktivitas serta kegiatan yang saya tekuni selama kuliah dan penyelesaian skripsi. Terimakasih yang tulus dari lubuk hati saya sampaikan dari anak terakhir ini. I Love U Baba & Umi.
2. Kedua kakak saya, Alman Arsyad Guntoro dan Dwiki Akbar Restuaji yang selalu memberikan dukungan.
3. Dosen pembimbing dan sekaligus pembimbing lomba saya Bapak Widiartanto yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan mengarahkan pada penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing saya Bapak Robertmi yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan mengarahkan pada penyusunan skripsi ini.
5. Dosen penguji dan dosen wali saya Bapak Wahyu yang selalu membantu ketika melakukan studi dan perkuliahan.
6. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu dalam melakukan pengerjaan skripsi serta memberikan ilmu yang bermanfaat selama menjadi mahasiswa Administrasi Bisnis.
7. Karyawan Hotel Horison Pekalongan khususnya Ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD, Kak Michial, Kak Adriana yang selalu memberikan dukungan dan mengibur selama melakukan penelitian di lokasi.
8. Seluruh karyawan Hotel Horison Pekalongan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

9. Teman-teman Administrasi Bisnis 2017 dan kelas 10 yang sejak awal semester yang menemani dan melewati kebersamaan selama perkuliahan.
10. Teman-teman dari IMADIBA, OPINI, GENBI 2020 yang selalu mendukung satu sama lain dalam menjalankan amanah berorganisasi dan mengabdikan.

**PENGARUH *JOB COMPETENCY* DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE*
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KARYAWAN HOTEL HORISON PEKALONGAN)**

ABSTRAK

Perusahaan memiliki kinerja karyawan yang rendah maka akan berdampak pada operasional bisnisnya. Melihat hal tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *employee performance* dipengaruhi *job competency*, *emotional intelligence*, dan *organizational citizenship behavior*. Sample dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Horison Pekalongan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan sistem pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi dan analisis jalur. Instrumen analisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 23. Hasil penelitian menunjukkan : 1) *Job competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dan *organizational citizenship behavior*, 2) *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dan *organizational citizenship behavior*, 3) *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*, 4) *Job competency* terhadap *employee performance* melalui *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan secara parsial, 5) *Emotional Intelligence* terhadap *employee performance* melalui *organizational citizenship behavior* berpengaruh tidak signifikan. Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan untuk Hotel Horison Pekalongan memberikan training yang berkaitan untuk menunjang kompetensi karyawan, mendesain dan membuat program yang dapat membangun internal bonding antar karyawan, dan untuk manajer lini dapat memberikan motivasi langsung kepada karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan.

kata kunci : *Job Competency*, *Emotional Intelligence*, *Employee Performance*, *Organizational Citizenship Behavior*

**THE IMPACT OF JOB COMPETENCY, EMOTIONAL INTELLIGENCE,
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, AND EMPLOYEE
PERFORMANCE IN HOTEL HORIZON PEKALONGAN**
(Study on Employee of Hotel Horison Pekalongan)

ABSTRACT

The low level of employee performance within a company will have an impact on its business operations. The objective of this study is to identify how employees' performance is affected by job competency, emotional intelligence, and organizational citizenship behavior. The sample of this study is all employees of Hotel Horison Pekalongan. The type of this study is explanatory research. Data were collected using a questionnaire and interview on Hotel Horison employees and HR department staff. The data was analyzed by regression and path analysis. The analytical instrument used IBM SPSS Statistic 23. The study results showed that: 1) Job competency has a positive and significant effect on employee performance and organizational citizenship behavior, 2) Emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance and organizational citizenship behavior, 3) Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee performance, 4) Job Competency on employee performance through organizational citizenship behavior has a partially significant effect, 5) but emotional intelligence on employee performance through organizational citizenship behavior has no significant effect. Based on the results of the study, the author suggests that Hotel Horison Pekalongan provides training related to supporting employee competencies, designs and creates programs that can build internal bonds between employees, and requires line managers to motivate employees, in order to improve employee performance.

keywords : Job Competency, Emotional Intelligence, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior

KATA PEGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi secara tepat waktu untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata 1 pada program Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Job Competency* dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)”**, penulis menyadari bahwa penulisan dan penelitian tidak terlepas dari seluruh bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis dengan kerendahan hati yang tulus mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan penelitian yaitu kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan arahan dan membimbing dengan sabar dalam mendukung proses penyelesaian skripsi ini.
5. Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB, MBA selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dalam membimbing dan memberikan masukan untuk mendukung penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. Wahyu Hidajat M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji II yang telah banyak memberikan dukungan selama masa perkuliahan di Administrasi Bisnis.

7. Seluruh dosen Administrasi Bisnis dan dosen lain pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh karyawan Hotel Horison Pekalongan yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini
9. Serta berbagai pihak lain yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penelitian dan skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis memahami dalam penulisan skripsi ini masih banyak memiliki keterbatasan dan kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, 8 Februari 2021

Pembuat Pernyataan,

Muhammad Luthfi Khairul Umam

NIM 14020217120033

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
KEASILAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PEGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Teori	9
1.5.1 Perilaku Organisasi	9
1.5.2 <i>Employee Performance</i>	10
1.5.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	13
1.5.4 <i>Job Competency</i>	14
1.5.5 <i>Emotional Intelligence</i>	17
1.5.6 Penelitian Terdahulu	19
1.5.6 Hubungan Antar Variabel	23
1.6 Hipotesis	27
1.7 Definisi Konsep.....	29
1.8 Definisi Operasional.....	30

1.9 Metodologi Penelitian	36
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN HOTEL HORIZON PEKALONGAN.....	44
2.1 Sejarah Hotel Horison Pekalongan.....	44
2.2 Profil Perusahaan Hotel Horison Pekalongan.....	45
2.2.1 Visi Hotel Horison Pekalongan	45
2.2.2 Misi Hotel Horison Pekalongan	45
2.3 Logo Hotel Horison Pekalongan	45
2.4 Fasilitas Hotel Horison Pekalongan	46
2.5 Struktur Organisasi Hotel Horison Pekalongan	48
2.5.1 Departemen-Departemen di Hotel Horison Pekalongan.....	50
2.5.2 Data Posisi Karyawan Hotel Horison Pekalongan.....	52
2.6 Jasa.....	54
2.7 Jaringan Hotel Horison.....	57
2.8 Identitas Responden	58
2.8.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	58
2.8.2 Identitas Responden Menurut Umur.....	59
2.8.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	60
2.8.4 Identitas Responden Menurut Masa Kerja.....	61
2.8.5 Identitas Responden Menurut Pendapatan.....	62
BAB III PENGARUH <i>JOB COMPETENCY</i> DAN <i>EMOTIONAL INTELLIGENCE</i> TERHADAP <i>EMPLOYEE PERFORMANCE</i> MELALUI <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)	63
3.1 Uji Coba Instrumen	63
3.1.1 Uji Validitas	63
3.1.2 Uji Reliabilitas	67

3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
3.2.1 Persepsi Responden Mengenai Variabel <i>Job Competency</i>	68
3.2.1.1 Persepsi Responden Mengenai Target Yang Harus Dicapai Memberikan Dorongan Menyelesaikan Pekerjaan	68
3.2.1.2 Persepsi Responden Mengenai Keinginan Membuktikan Kemampuan yang dimiliki	70
3.2.1.3 Persepsi Responden Mengenai Dapat Bekerja Dengan Mandiri.....	71
3.2.1.4 Persepsi Responden Mengenai Mampu Bekerja Sama Dengan Tim	72
3.2.1.5 Persepsi Responden Mengenai Ingin Mengembangkan Diri Dengan Mengikuti Pelatihan.....	72
3.2.1.6 Persepsi Responden Mengenai Memiliki Cakap Dalam Bekerja.....	73
3.2.1.7 Persepsi Responden Mengenai Ingin Memiliki Kesuksesan Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	74
3.2.1.8 Persepsi Responden Mengenai Mendapatkan Penghargaan Dari Hasil Pekerjaan Saya.....	75
3.2.1.9 Persepsi Responden Mengenai Latar Belakang Pendidikan Sesuai Dengan Pekerjaan Saat Ini	76
3.2.1.10 Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan Bertambah Saat Berada dibidang Ini	77
3.2.1.11 Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan	78
3.2.1.12 Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Dalam Mengoperasikan Komputer Atau Smartphone.....	79
3.2.1.13 Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Berkomunikasi Dengan Baik	80
3.2.1.14 Persepsi Responden Mengenai Keterampilan.....	81
3.2.1.15 Kategorisasi Variabel <i>Job Competency</i>	82
3.2.1.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Job Competency</i>	84
3.2.2 Persepsi Responden Mengenai Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	86
3.2.2.1 Persepsi Responden Mengenai Dapat Mengontrol Emosi Diri.....	86

3.2.2.2	Persepsi Responden Memiliki Rasa Percaya Diri Dalam Bekerja	87
3.2.2.3	Persepsi Responden Mengenai Dapat Mengendalikan Diri Dengan Baik	87
3.2.2.4	Persepsi Responden Mengenai Memiliki Sifat Dapat Dipercaya, Inovasi, dan Kewaspadaan.....	89
3.2.2.5	Persepsi Responden Mengenai Memiliki Komitmen Terhadap Perusahaan	90
3.2.2.6	Persepsi Responden Mengenai Memiliki Dorongan Untuk Berprestasi	91
3.2.2.7	Persepsi Responden Mengenai Dapat Bertoleransi Dengan Karyawan Lain	92
3.2.2.8	Persepsi Responden Memiliki Perasaan Dapat Menghargai Pendapat Orang Lain	93
3.2.2.9	Persepsi Responden Mengenai Dapat Berkolaborasi Dan Kooperasi Dengan Rekan	94
3.2.2.10	Persepsi Responden Mengenai Mudah Untuk Melakukan Komunikasi Dengan Orang Lain	95
3.2.2.11	Kategorisasi Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	96
3.2.2.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	98
3.2.3	Persepsi Responden Mengenai Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	99
3.2.3.1	Persepsi Responden Mengenai <i>Bersedia Membantu Rekan Kerja Yang Sibuk</i> ...	100
3.2.3.2	Persepsi Responden Mengenai Bersedia Mengantikan Tugas Rekan Kerja Lain Saat yang Bersangkutan Tidak Dapat Melaksanakan Tugas	101
3.2.3.3	Persepsi Responden Mengenai Bersedia Meluangkan Waktu Untuk Membantu Rekan Kerja Atau Orang Lain Yang Berkaitan Dengan Permasalahan Pekerjaan	102
3.2.3.4	Persepsi Responden Mengikuti Perubahan dan Perkembangan Yang Ada	102
3.2.3.5	Persepsi Responden Mengenai Rela Bekerja Melebihi Waktu	103
3.2.3.6	Persepsi Responden Mengenai Kesadaran Akan Selalu Bekerja Dengan Kejujuran	104
3.2.3.7	Persepsi Responden Mengenai Dapat Mematuhi Peraturan Perusahaan Walaupun Tidak Sedang Dalam Pengawasan	105

3.2.3.8 Persepsi Responden Mengenai Bersedia Menjadi Pendengar Karyawan Lain Yang Memiliki Keluh Kesah	106
3.2.3.9 Persepsi Responden Mengenai Dapat Menjaga Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja.....	106
3.2.3.10 Persepsi Responden Mengenai Dapat Menghargai pekerjaan yang diberikan ..	107
3.2.3.11 Persepsi Responden Mengenai Tidak Membesarkan Masalah Yang Ada	108
3.2.3.12 Persepsi Responden Mengenai Tidak Mengeluh kepada perusahaan	109
3.2.3.13 Kategorisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	109
3.2.3.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	111
3.2.4 Persepsi Responden Mengenai Variabel <i>Employee Perfomance</i>	113
3.2.4.1 Persepsi Responden Mengenai Telah Mencapai Standar Kerja Yang Ditetapkan Perusahaan Sehingga Hasil Yang Dikeluarkan Memuaskan.....	114
3.2.4.2 Persepsi Responden Mengenai Dapat Melakukan Pekerjaan Sesuai Target Yang Ditentukan Oleh Perusahaan	114
3.2.4.3 Persepsi Responden Mengenai Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Standar Waktu Yang Ditentukan Oleh Perusahaan.....	115
3.2.4.5 Persepsi Responden Mengenai Menjaga Properti Yang Dimiliki Perusahaan	117
3.2.4.6 Persepsi Responden Mengenai Mudah Bergaul Dan Berkomunikasi Kepada Rekan Kerja.....	118
3.2.4.7 Kategorisasi Variabel <i>Employee Perfomance</i>	118
3.2.4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Employee Perfomance</i>	120
3.3 Uji Hipotesis	121
3.3.1 Analisis Pengaruh <i>Job Competency</i> terhadap <i>Employee Perfomance</i>	121
3.3.1.1 Analisis Tabulasi Silang	122
3.3.1.2 Koefisien Korelasi.....	123
3.3.1.3 Koefisien Determinasi (r^2).....	124
3.3.1.4 Regresi Linier Sederhana	124

3.3.1.5 Uji Signifikansi	126
3.3.2 Analisis Pengaruh <i>Job Competency</i> terhadap OCB.....	127
3.3.2.1 Analisis Tabulasi Silang.....	128
3.3.2.2 Koefisien Korelasi.....	128
3.3.2.3 Koefisien Determinasi (r^2).....	129
3.3.2.4 Regresi Linier Sederhana	130
3.3.2.5 Uji Signifikansi	131
3.3.3 Analisis Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Employee Perfomance</i>	133
3.3.3.1 Analisis Tabulasi Silang.....	133
3.3.3.2 Koefisien Korelasi.....	134
3.3.3.3 Koefisien Determinasi (r^2).....	135
3.3.3.4 Regresi Linier Sederhana	136
3.3.3.5 Uji Signifikansi	137
3.3.4 Analisis Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	139
3.3.4.1 Analisis Tabulasi Silang.....	139
3.3.4.2 Koefisien Korelasi.....	140
3.3.4.3 Koefisien Determinasi (r^2).....	141
3.3.4.4 Regresi Linier Sederhana.....	141
3.3.4.5 Uji Signifikansi	143
3.3.5 Analisis Pengaruh <i>OCB</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	144
3.3.5.1 Analisis Tabulasi Silang.....	145
3.3.5.2 Koefisien Korelasi.....	146
3.3.5.3 Koefisien Determinasi (r^2).....	147
3.3.5.4 Regresi Linier Sederhana.....	147
3.3.5.5 Uji Signifikansi	149
3.3.6 Uji Asumsi Klasik.....	151

3.3.7 Analisis Pengaruh <i>Job Competency</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Employee Performance</i> Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	154
3.3.7.1 Analisis Jalur.....	154
3.4 Pembahasan.....	161
BAB IV PENUTUP	170
4.1 Kesimpulan	170
4.2 Saran	172
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN	178

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Employee Performance</i> Tahun 2017-2020	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 3 Matriks Konsep	32
Tabel 1. 4 Skala Pengukuran.....	39
Tabel 1. 5 Pedoman dalam Menentukan Keeratan Antar Variabel.....	42
Tabel 2. 1 Data Posisi/Jabatan Karyawan Hotel Horison Pekalongan.....	52
Tabel 2. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 2. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 2. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 2. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel 2. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Data Variabel <i>Job Competency</i>	64
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Data Variabel Emotional Intelligence	65
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Data Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB)	65
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Data Variabel Job Performance	66
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 3. 6 Persepsi Responden mengenai Target Yang Harus Dicapai Memberikan Dorongan Menyelesaikan Pekerjaan.....	69
Tabel 3. 7 Persepsi Responden mengenai Ingin Membuktikan Kemampuan yang dimiliki.....	70
Tabel 3. 8 Persepsi Responden mengenai Dapat Bekerja Dengan Mandiri.....	71
Tabel 3. 9 Persepsi Responden Mengenai Mampu Bekerja Sama Dengan Tim... ..	72
Tabel 3. 10 Persepsi Responden Mengenai Ingin Mengembangkan Diri Dengan Mengikuti Pelatihan.....	73
Tabel 3. 11 Persepsi Responden Mengenai Orangnya Cakap Dalam Bekerja	73
Tabel 3. 12 Persepsi Responden Mengenai Ingin Memiliki Kesuksesan Dalam Melaksanakan Pekerjaan	74

Tabel 3. 13 Persepsi Responden mengenai Mendapatkan Penghargaan Dari Hasil Pekerjaan Saya	75
Tabel 3. 14 Persepsi Responden mengenai Latar Belakang Pendidikan Sesuai Dengan Pekerjaan Saat Ini	76
Tabel 3. 15 Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan Bertambah Saat Berada di Bidang Ini.....	77
Tabel 3. 16 Persepsi Responden Mengenai Pengetahuan Yang Saya Miliki Cukup Untuk Dapat Melaksanakan Pekerjaan	78
Tabel 3. 17 Persepsi Responden Mengenai Mampu Mengoperasikan Komputer Atau Smartphone.....	79
Tabel 3. 18 Persepsi Responden Mengenai Mampu Berkomunikasi Dengan Baik	80
Tabel 3. 19 Persepsi Responden mengenai Keterampilan Sesuai Dengan Pekerjaan Saat Ini.....	81
Tabel 3. 20 Kategorisasi Variabel Job Competency	83
Tabel 3. 21 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Job Competency.	84
Tabel 3. 22 Persepsi Responden mengenai Dapat Mengontrol Emosi Diri.....	87
Tabel 3. 23 Persepsi Responden Mengenai Memiliki Rasa Percaya Diri Dalam Bekerja	87
Tabel 3. 24 Persepsi Responden mengenai Dapat Mengendalikan Diri Dengan Baik	88
Tabel 3. 25 Persepsi Responden Mengenai Memiliki Sifat Dapat Dipercaya, Inovasi, dan Kewaspadaan	89
Tabel 3. 26 Persepsi Responden mengenai Memiliki Komitmen Terhadap Perusahaan.....	90
Tabel 3. 27 Persepsi Responden Mengenai Memiliki Dorongan Untuk Berprestasi	91
Tabel 3. 28 Persepsi Responden Mengenai Dapat Bertoleransi Dengan Karyawan Lain.....	92
Tabel 3. 29 Persepsi Responden mengenai Memiliki Perasaan Dapat Menghargai Pendapat Orang Lain	93

Tabel 3. 30 Persepsi Responden mengenai Dapat Berkolaborasi Dan Kooperasi Dengan Rekan	94
Tabel 3. 31 Persepsi Responden Mengenai Mudah Untuk Melakukan Komunikasi Dengan Orang Lain	95
Tabel 3. 32 Kategorisasi Variabel Emotional Intelligence	97
Tabel 3. 33 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Emotional Intelligence	98
Tabel 3. 34 Persepsi Responden mengenai Bersedia Membantu Rekan Kerja Yang Sibuk.....	100
Tabel 3. 35 Persepsi Responden mengenai Bersedia Mengantikan Tugas Rekan Kerja Lain Saat Yang Bersangkutan Tidak Dapat Melaksanakan Tugas	101
Tabel 3. 36 Persepsi Responden mengenai Bersedia Meluangkan Waktu Untuk Membantu Rekan Kerja Atau Orang Lain Yang Berkaitan Dengan Permasalahan Pekerjaan.....	102
Tabel 3. 37 Persepsi Responden mengenai Mengikuti Perubahan Dan Perkembangan Yang Ada.....	103
Tabel 3. 38 Persepsi Responden mengenai Rela Bekerja Melebihi Waktu	104
Tabel 3. 39 Persepsi Responden mengenai Saya Sadar Akan Selalu Bekerja Dengan Kejujuran	104
Tabel 3. 40 Persepsi Responden Mengenai Saya Mematuhi Peraturan Perusahaan Walaupun Tidak Sedang Dalam Pengawasan.....	105
Tabel 3. 41 Persepsi Responden mengenai Bersedia Menjadi Pendengar Karyawan Lain Yang Memiliki Keluh Kesah.....	106
Tabel 3. 42 Persepsi Responden Mengenai Menjaga Hubungan Baik Dengan Rekan Kerja.....	107
Tabel 3. 43 Persepsi Responden Mengenai Menghargai pekerjaan yang diberikan	107
Tabel 3. 44 Persepsi Responden Mengenai Tidak Membesarkan Masalah Yang Ada	108

Tabel 3. 45 Persepsi Responden mengenai Tidak Mengeluh kepada perusahaan	109
Tabel 3. 46 Kategorisasi Variabel Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	111
Tabel 3. 47 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	112
Tabel 3. 48 Persepsi Responden mengenai Telah Mencapai Standar Kerja Yang Ditetapkan Perusahaan Sehingga Hasil Yang Dikeluarkan Memuaskan	114
Tabel 3. 49 Persepsi Responden mengenai Dapat Melakukan Pekerjaan Sesuai Target Yang Ditentukan Oleh Perusahaan	115
Tabel 3. 50 Persepsi Responden mengenai Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Standar Waktu Yang Ditentukan Oleh Perusahaan	116
Tabel 3. 51 Persepsi Responden mengenai Datang Tepat Waktu Ketika Bekerja	116
Tabel 3. 52 Persepsi Responden mengenai Menjaga Properti Yang Dimiliki Perusahaan.....	117
Tabel 3. 53 Persepsi Responden mengenai Mudah Bergaul Dan Berkomunikasi Kepada Rekan Kerja.....	118
Tabel 3. 54 Kategorisasi Variabel Employee Perfomance.....	120
Tabel 3. 55 Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Employee Performance	120
Tabel 3. 56 Hasil Tabulasi silang Job Competency terhadap Employee Performance	122
Tabel 3. 57 Hasil Uji Korelasi Job Competency terhadap Employee Performance	123
Tabel 3. 58 Hasil Uji Koefisien Determinasi Job Competency terhadap Employee Performance	124
Tabel 3. 59 Hasil Regresi Linier Sederhana Job Competency terhadap Employee Performance	125
Tabel 3. 60 Hasil Tabulasi silang Job Competency terhadap OCB	128

Tabel 3. 61 Hasil Uji Korelasi Job Competency Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	129
Tabel 3. 62 Hasil Uji Koefisien Determinasi Job Competency terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	130
Tabel 3. 63 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Job Competency terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	130
Tabel 3. 64 Hasil Tabulasi silang EI terhadap Employee Performance.....	134
Tabel 3. 65 Hasil Uji Korelasi EI terhadap Employee Performace.....	134
Tabel 3. 66 Hasil Uji Koefisien Determinasi Emotional Intelligence terhadap Employee Perfomance.....	135
Tabel 3. 67 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Emotional Intelligence terhadap Employee Perfomance.....	136
Tabel 3. 68 Hasil Tabulasi silang EI terhadap OCB	139
Tabel 3. 69 Hasil Uji Korelasi EI terhadap OCB	140
Tabel 3. 70 Hasil Uji Kofeisien Determinasi EI terhadap OCB	141
Tabel 3. 71 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana EI terhadap OCB.....	142
Tabel 3. 72 Hasil Tabulasi silang OCB terhadap Employee Performance	145
Tabel 3. 73 Hasil Uji Korelasi OCB terhadap Employee Performance	146
Tabel 3. 74 Hasil Uji Koefisien Determinasi OCB terhadap Employee Perfomance	147
Tabel 3. 75 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana OCB Terhadap Employee Performance	148
Tabel 3. 76 Hasil Uji Multikolinieritas	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Permodelan Karakteristik Kinerja.....	16
Gambar 1. 2 Model Hipotesis Penelitian	28
Gambar 2. 1 Logo Hotel Horison Pekalongan.....	45
Gambar 2. 2 Meeting Room Configuration Hotel Horison Pekalongan	46
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 2. 4 Duluxe Room	56
Gambar 2. 5 Executive Double	56
Gambar 2. 6 Suite Room.....	56
Gambar 2. 7 Happiness Suite- Bonus 2 extra Bed.....	56
Gambar 3. 1 Pengujian Hipotesis Dengan T-Test Variabel Job Competency Terhadap Employee Performance.....	127
Gambar 3. 2 Pengujian Hipotesis Dengan T-Test Variabel Job Competency Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	133
Gambar 3. 3 Pengujian Hipotesis Dengan T-Test Variabel Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance	138
Gambar 3. 4 Pengujian Hipotesis Dengan T-Test Variabel Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	144
Gambar 3. 5 Pengujian Hipotesis Dengan T-Test Variabel OCB Terhadap Employee Performance	150
Gambar 3. 6 Hasil Uji Normalitas Dependen Variabel OCB	151
Gambar 3. 7 Hasil Uji Normalitas Dependen Variabel Employee Performance	151
Gambar 3. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dependen Variabel OCB	153
Gambar 3. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dependen Variabel OCB	153
Gambar 3. 10 Hasil Uji Analisis Jalur	154
Gambar 3. 11 Pengaruh Langsung Job Competency Terhadap Employee Performance	154
Gambar 3. 12 Pengaruh Langsung Job Competency Terhadap OCB	155
Gambar 3. 13 Pengaruh Langsung Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance	155

Gambar 3. 14 Pengaruh Langsung Emotional Intelligence Terhadap OCB	156
Gambar 3. 15 Pengaruh Langsung OCB Terhadap Employee Performance	156
Gambar 3. 16 Pengaruh Job Competency Terhadap Employee Performance Melalui OCB.....	157
Gambar 3. 17 Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance Melalui OCB.....	158
Gambar 3. 18 Pengaruh Job Competency Terhadap Employee Performance Melalui OCB.....	159
Gambar 3. 19 Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance Melalui OCB.....	160
Gambar 3. 20 Hasil Hitung Statistik Pengaruh Job Competency dan Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance Melalui OCB Sebagai Variabel Intervening	169