

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KEPEMIMPINAN  
YANG MELAYANI, DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PADA GURU TINGKAT SMK SWASTA DI JAKARTA TIMUR**

**NURUL APRILIANI PUTRI**

**1709617010**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

**THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, SERVANT LEADERSHIP, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TO TEACHERS IN PRIVATE VOCATIONAL SCHOOL LEVEL IN EAST JAKARTA**

**NURUL APRILIANI PUTRI**

**1709617010**



**This Thesis is Compiled as One of The Requirements for Obtaining a Bachelor of Education Degree at The Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**OFFICE ADMINISTRATION EDUCATION**

**STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

***NURUL APRILIANI PUTRI. 1709617010. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Guru Tingkat SMK Swasta Di Jakarta Timur.***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. Penelitian ini dilakukan selama 10 (sepuluh) bulan dimulai dari bulan Desember 2020 hingga Juni 2021. Metode penelitian secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert, serta metode pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dan menggunakan SmartPLS versi 3.0 untuk menampilkan analisis statistik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 119 guru dari 188 populasi guru tingkat sekolah menengah kejuruan (SMK) berstatus swasta di Jakarta Timur.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku organisasi kewarganegaraan guru. Hal ini menunjukkan bahwa jika guru memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka guru juga akan memiliki perilaku organisasi kewarganegaraan yang tinggi. Adapun, jika kepala sekolah memiliki gaya kepemimpinan yang melayani, maka dapat mendukung perilaku organisasi kewarganegaraan guru. Selain itu, jika para guru memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka akan meningkatkan perilaku organisasi kewarganegaraan mereka. Hal ini juga memberikan bukti empiris terkait kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi terhadap perilaku organisasi kewarganegaraan dapat dicapai jika kepala sekolah dan para gurunya memiliki hubungan interpersonal dan kerja sama yang baik. penelitian ini memberikan rekomendasi atau saran kepada kepala sekolah untuk menerapkan gaya kepemimpinan yang melayani dengan baik, agar dapat merangsang kecerdasan emosional dan komitmen organisasi para gurunya untuk melakukan perilaku organisasi kewarganegaraan.*

*Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenhip Behavior, Guru, Sekolah Menengah Kejuruan.*

## ABSTRACT

***NURUL APRILIANI PUTRI. 1709617010. The Effect of Emotional Intelligence, Servant Leadership and Organizational Commitment to Organizational Citizenship Behavior in Private Vocational High School Teachers in East Jakarta.***

*This study aims to determine the effect of emotional intelligence, servant leadership and organizational commitment on organizational citizenship behavior. This research was conducted for 10 (ten) months starting from December 2020 to June 2021. The research method was quantitative using a Likert scale, and the sampling method used was probability sampling and used SmartPLS version 3.0 to display statistical analysis. The sample used in this study amounted to 119 teachers from a population of 188 teachers at the private vocational high school (SMK) level in East Jakarta.*

*The results of this study indicate that emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment have a significant effect on teacher citizenship organizational behavior. This shows that if the teacher has high emotional intelligence, the teacher will also have high civic organizational behavior. Meanwhile, if the principal has a servant leadership style, it can support the behavior of teacher citizenship organizations. In addition, if the teachers have a high organizational commitment, it will improve their civic organizational behavior. It also provides empirical evidence that emotional intelligence, servant leadership, and organizational commitment to organizational citizenship behavior can be achieved if the principal and his teachers have good interpersonal and cooperative relationships. This study provides recommendations or suggestions to school principals to apply a leadership style that serves well, in order to stimulate emotional intelligence and organizational commitment of the teachers to conduct civic organizational behavior.*

***Keywords: Emotional Intelligence, Servant Leadership, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Teachers, Vocational High Schools.***

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Guru Tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur

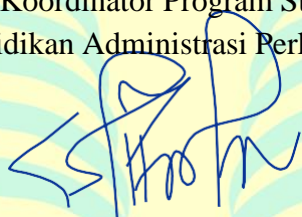
Nama Mahasiswa : Nurul Apriliani Putri

Nomor Registrasi : 1709617010

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyetujui,

Koordinator Program Studi  
Pendidikan Administrasi Perkantoran,



**Roni Faslah, S.Pd., M.M.**

NIP. 197510152003121001

Nama Dosen Pembimbing I Tanda Tangan Tanggal

**Dr. Osly Usman, SE., M.Bus. Mgt.,**

**M. Bus. Svst**

NIP. 197401152008011008



28/11/2020

Dosen Pembimbing II



**Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd**

NIP. 198102162014042001


10/12/2020

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## Lembar Pengesahan Skripsi

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd**  
NIP 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Dra. RR. Ponco Dewi</u></b> <b><u>Karvaningsih, M.M</u></b> NIP 19590403198432001 (Ketua Penguji)		01 Februari 2022
2	<b><u>Roni Faslah, S.Pd., M.M</u></b> NIP 197510152003121001 (Penguji 1)		04 Februari 2022
3	<b><u>Dr. Widva Parimita, SE.,</u></b> <b><u>M.P.A</u></b> NIP 197006052001122001 (Penguji 2)	 	10 Februari 2022
4	<b><u>Dr. Oslv Usman., SE.,</u></b> <b><u>M.Bus Mgt., M.Bus Syst</u></b> NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		02 Februari 2022
5	<b><u>Susan Febriantina, S.Pd.,</u></b> <b><u>M.Pd</u></b> NIP 198102162014042001 (Pembimbing 2)		07 Februari 2022

Nama : Nurul Apriliani Putri  
No. Registrasi : 1709617010  
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Tanggal Lulus :

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# PERNYATAAN ORISINILITAS

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, April 2021

Yang membuat pernyataan



10000  
METERAL  
POSTAL  
JDKESAJX-8015

Nurul Apriliani Putri

NIM. 1709617032

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurul Apriliani Putri  
NIM : 1709617010  
Fakultas/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Alamat email : nurulaprilianiptn@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Guru Tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Februari 2022

( Nurul Apriliani Putri )



## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga Peneliti dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Guru Tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini adalah salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan kemampuan yang telah diperoleh Peneliti selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari masalah-masalah yang menghambat, namun masalah tersebut dapat diatasi dengan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., M.M, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Osly Usman, SE., M.Bus. Mgt., M.Bus.Syst, selaku Dosen Pembimbing I atas waktu yang telah diberikan untuk memberikan bimbingan, arahan, saran,

dan dukungan kepada Peneliti dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.

4. Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II atas waktu yang telah diberikan untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan kepada Peneliti dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
5. Ibu dan Kakak yang telah memberikan dukungan dan bantuan secara moril maupun materil.
6. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Peneliti maupun pembaca sekalian.

Jakarta, April 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Kebaruan Penelitian .....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	16

A. Latar Belakang Teori .....	16
B. Hasil Penelitian Relevan .....	44
C. Kerangka Teori Dan Hipotesis.....	49
D. Peumusan Hipotesis Penelitian .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
B. Metode Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel .....	60
D. Penyusunan Instrumen .....	63
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	70
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>89</b>
A. Analisis Deskriptif Data.....	89
B. Analisis Model Struktural ( <i>Outer Model</i> ) .....	113
C. Pembahasan.....	126
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>133</b>
A. Kesimpulan .....	133
B. Keterbatasan Penelitian.....	138
C. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya .....	138

DAFTAR PUSTAKA .....	140
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	154

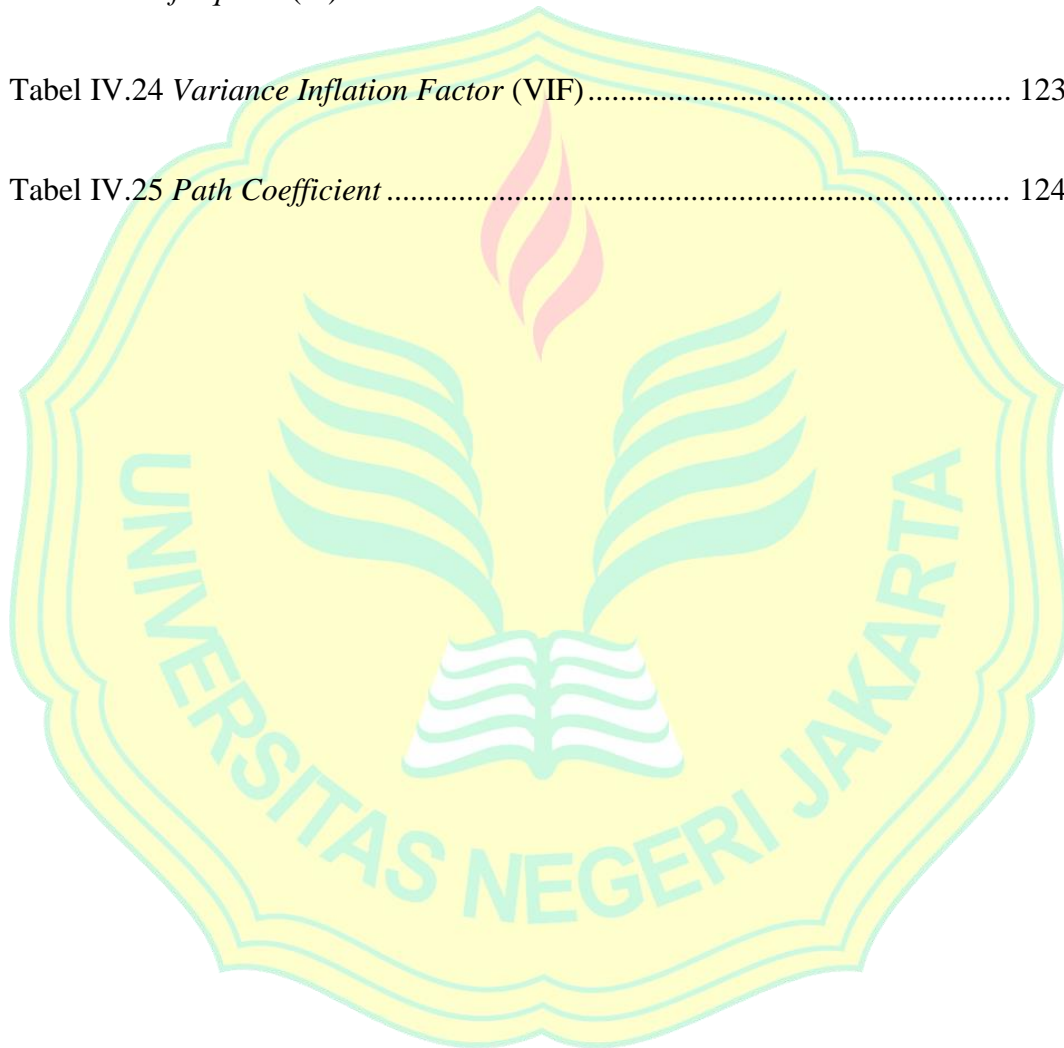


## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Data Turnover Guru SMK Swasta di Jakarta Timur .....	11
Tabel III.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	62
Tabel III.2 Kisi-kisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	63
Tabel III.3 Skala Penilaian Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	64
Tabel III.4 Kisi-kisi Kecerdasan Emosional .....	65
Tabel III.5 Skala Penilaian Instrumen Kecerdasan Emosional .....	66
Tabel III.6 Kisi-kisi Kepemimpinan yang Melayani .....	67
Tabel III.7 Skala Penilaian Instrumen Kepemimpinan yang Melayani.....	67
Tabel III.8 Kisi-kisi Komitmen Organisasi.....	68
Tabel III.9 Skala Penilaian Instrumen Komitmen Organisasi.....	69
Tabel III.10 Instrumen Awal Penelitian.....	76
Tabel III.11 <i>Loading Factor</i> Penelitian Awal.....	83
Tabel III.12 <i>Loading Factor</i> Penelitian Kedua .....	86
Tabel III.13 Pengujian Reliabilitas.....	87
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	89
Tabel IV.2 Usia Responden .....	90

Tabel IV.3 Latar Belakang Pendidikan Responden .....	90
Tabel IV.4 Lama Bekerja Responden .....	90
Tabel IV.5 Wilayah Bekerja Responden.....	91
Tabel IV.6 Deskriptif Kecerdasan Emosional (X1).....	93
Tabel IV.7 Distribusi Frekuensi Kecerdasan Emosional (X1) .....	95
Tabel IV.8 Rata-rata Skor Kecerdasan Emosional (X1).....	96
Tabel IV.9 Deskriptif Kepemimpinan yang Melayani (X2) .....	98
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kepemimpinan yang Melayani (X2).....	100
Tabel IV.11 Rata-rata Skor Kepemimpinan yang Melayani (X2).....	102
Tabel IV.12 Deskriptif Komitmen Organisasi (X3) .....	104
Tabel IV.13 Distribusi Frekuensi Komitmen Organisasi (X3).....	105
Tabel IV.14 Rata-rata Skor Komitmen Organisasi (X3) .....	107
Tabel IV.15 Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....	108
Tabel IV.16 Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) .....	110
Tabel IV.17 Rata-rata Skor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	112
Tabel IV.18 <i>Outer Loading Factor</i> .....	115
Tabel IV.19 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	116

Tabel IV.20 <i>Composite Reliability &amp; Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	117
Tabel IV.21 <i>Cross Loading</i> .....	118
Tabel IV.22 <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	121
Tabel IV.23 <i>f-Square (f<sup>2</sup>)</i> .....	122
Tabel IV.24 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	123
Tabel IV.25 <i>Path Coefficient</i> .....	124





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar I.1 Hasil Pra-Riset Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	5
Gambar III.1 Konstelasi Penelitian .....	59
Gambar III.2 Model Penelitian Awal ( <i>First Model</i> ) .....	83
Gambar III.3 Model Penelitian Kedua ( <i>Second Model</i> ).....	85
Gambar IV.1 Model Penelitian .....	91
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kecerdasan Emosional (X1) .....	95
Gambar IV.3 Grafik Histogram Kepemimpinan yang Melayani (X2) .....	100
Gambar IV.4 Grafik Histogram Komitmen Organisasi (X3).....	105
Gambar IV.5 Grafik Histogram <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	110
Gambar IV.6 <i>Outer Model</i> .....	113
Gambar IV.7 Model Penelitian <i>Boostraping</i> .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Surat Persetujuan Judul .....	154
Lampiran 2 : Surat Penelitian Tirta Sari Surya .....	155
Lampiran 3 : Surat Penelitian SMK Muhammadiyah 6.....	156
Lampiran 4 : Surat Penelitian SMK Muara Indonesia .....	157
Lampiran 5 : Surat Penelitian SMK Pelita Tiga.....	158
Lampiran 6 : Surat Penelitian SMK Tunas Markatin.....	159
Lampiran 7 : Surat Penelitian SMK Diponegoro 1 .....	160
Lampiran 8 : Surat Penelitian Bina Pangudi Luhur .....	161
Lampiran 9 : Surat Balasan Penelitian SMK Tirta Sari Surya.....	162
Lampiran 10 : Surat Balasan Penelitian SMK Muhammadiyah 6 .....	163
Lampiran 11 : Surat Balasan Penelitian SMK Muara Indonesia .....	164
Lampiran 12 : Surat Balasan Penelitian SMK Pelita Tiga.....	165
Lampiran 13 : Surat Balasan Penelitian SMK Diponegoro 1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Lampiran 14: Surat Balasan Penelitian SMK Bina Pangudi Luhur .....	166
Lampiran 15: Form Saran dan Perbaikan SUP .....	167
Lampiran 16 : Form Saran dan Perbaikan Skripsi .....	169
Lampiran 17 : Kartu Konsultasi.....	170
Lampiran 18 : Lembar Persetujuan Seminar Proposal Skripsi .....	171
Lampiran 19 : Lembar Persetujuan Seminar Hasil Skripsi.....	172
Lampiran 20 : Lembar Persetujuan Ujian Skripsi.....	173
Lampiran 21 : <i>Pra-Riset</i> Proposal Skripsi .....	174
Lampiran 22 : Kuesioner Uji Coba.....	176
Lampiran 23 : Kuesioner Final .....	186
Lampiran 24 : Tabulasi Data.....	195
Lampiran 25 : Kelas Interval.....	208
Lampiran 26 : Analisis Deskriptif.....	206
Lampiran 27 : Tabel Isaac an Michael.....	207
Lampiran 28 : Tabel F.....	212
Lampiran 29 : Model Awal Penelitian (Uji Coba).....	213
Lampiran 30 : Model Penelitian Kedua (Final) .....	214