

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA, DAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**OLEH:**

**NURI AMBAR WATISARI**

**NIM: 17108020048**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA, DAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**NURI AMBAR WATISARI**

**NIM: 17108020048**

**DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI  
RUSPITA RANI PERTIWI, S.Psi, M.M**

**NIP. 19760616 200501 2 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1065/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS BPRS BANGUN DRAJAT WARGA YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NURI AMBAR WATISARI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17108020048  
Telah diujikan pada : Senin, 15 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

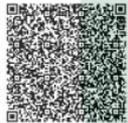
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M  
SIGNED

Valid ID: 63057e5fb5548



Penguji I  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 63044e5df3ab



Penguji II  
Rifaatul Indana, S.E.I., M.E.  
SIGNED

Valid ID: 63044e224a408



Yogyakarta, 15 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 6305e98b6ab37



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudari Nuri Ambar Watisari

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Setelah membaca, meneliti, memberika petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara

Nama : Nuri Ambar Watisari  
NIM : 17108020048  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Pembimbing,

**RUSPITA RANI PERTIWI, S.Psi, M.M**

**NIP. 19760616 200501 2 002**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuri Ambar Watisari

NIM : 17108020048

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS BPRS BANGUN DRAJAT WARGA YOGYAKARTA)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam bodynote, footnote, dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 Juni 2022

Penyusun



Nuri Ambar Watisari

NIM. 17108020048

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai salah satu civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuri Ambar Watisari  
NIM : 17108020048  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, MOTIVASI KERJA DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/informatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*). Merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap tercantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 29 Juni 2022

Yang menyatakan,



**Nuri Ambar Watisari**

**NIM. 17108020048**

## **MOTTO**

“Jika kamu benar-benar menginginkan sesuatu, lambat laun kamu pasti akan menemukan caranya dengan usaha dan keyakinan yang kamu punya”



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang yang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

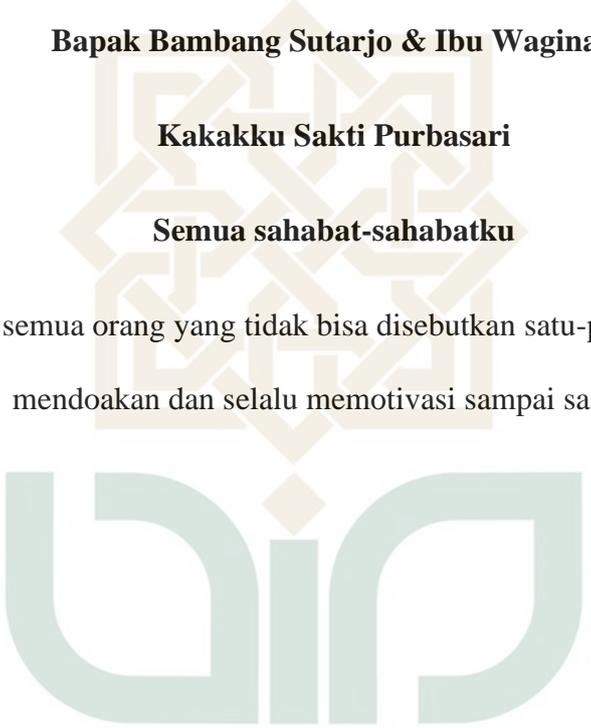
Skripsi ini saya persembahkan kepada:

**Bapak Bambang Sutarjo & Ibu Waginah**

**Kakakku Sakti Purbasari**

**Semua sahabat-sahabatku**

Serta untuk semua orang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah mendoakan dan selalu memotivasi sampai saat ini



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
فا	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	W
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamza h	,	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap**

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' marbūṭāh***

Semua *Tā' marbūṭāh* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة علة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>'illah</i>
	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>

**D. Vokal Pendek dan Penerapannya**

-----◌-----	Fathah	Ditulis	A
-----◌-----	Kasrah	Ditulis	i
-----◌-----	Ḍammah	Ditulis	u

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكر	Kasrah	Ditulis	<i>ḏukira</i>
يذهب	Ḍammah	Ditulis	<i>yazhab</i>
			u

### E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis Ditulis	Ā <i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati تَنَسَّى	Ditulis Ditulis	ā <i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيم	Ditulis Ditulis Ditulis	ī <i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwumati فَرُوض	Ditulis	ū <i>furūd</i>

### F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>bainakum</i>
2. Ḍammah + wāwumati قَوْل	Ditulis Ditulis	<i>au</i> <i>Qaul</i>

**G. Vokal Pendek Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَات	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شُكْرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti oleh huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-Sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ أَهْل	Dibaca	<i>Zawi al-furud</i>
السُّنَّة	Dibaca	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir atau skripsi ini dengan lancar dan diberikan kemudahan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan karya terakhir saya yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Joko Setyono, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, mengarahkan penulis selama menempuh pendidikan.
5. Ibu Dian Nuriah Solissa, SHI, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan kritikan dan saran kepada dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

8. Pimpinan dan seluruh karyawan BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner penelitian.
9. Orang tua tercinta Bapak Bambang Sutarjo dan Ibu Waginah, serta Sakti Purbasari. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, semangat, dukungan, dan segalanya yang telah diberikan kepada penulis.
10. Sahabat sekaligus teman sambatku Fitri Nur Annisa, Hasna' Nur Afifah, Khoirunni'mah yang selalu ada untuk memberi semangat, motivasi, bantuan dukungan kepada penulis.
11. Sahabatku Fajar Aditya Nur Apsari dan Anis Nur Laila yang telah memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah penulis.
12. Teman-teman Perbankan Syariah B dan seluruh keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2017 yang telah menempuh pendidikan bersama selama ini.
13. Teman-teman KKN 102 Kaliwader, terimakasih atas keakraban, suka duka dan pengalaman berharganya.
14. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan kebaikan dan karunia-Nya. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Yogyakarta, 29 Juni 2022

Penyusun



**Nuri Ambar Watisari**

**NIM. 17108020048**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRCK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Telaah Pustaka .....	38

C. Pengembangan Hipotesis .....	41
D. Kerangka Pemikiran.....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Jenis Data Penelitian .....	45
B. Sumber Data Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Skala Pengukuran.....	49
G. Metode Analisis Data.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	54
B. Karakteristik Responden .....	54
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
F. Hasil Uji Hipotesis .....	63
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Keterbatasan .....	77
C. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kerja Perbankan Syariah .....	3
Tabel 2.1 Telaah Pustaka .....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Reponden.....	56
Tabel 4.4. Lama Bekerja responden.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel OCB.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	82
Lampiran 2 Data Jawaban Kuisisioner Responden .....	88
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data .....	93
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	104
Lampiran 5 Curriculum Vitae .....	105



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan studi kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Penelitian ini bersifat kuantitatif yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *disproportionate stratified random* sampling dengan jumlah sampel sebanyak 38 karyawan. Pengambilan data diperoleh melalui penyebaran kuisioner dengan skala likert 4 pilihan jawaban. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan Aplikasi IBM SPSS Versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kecerdasan emosional, motivasi kerja, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara parsial menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, akan tetapi variabel *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kinerja Karyawan.



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of emotional intelligence, work motivation, and organizational citizenship behavior (OCB) on employee performance in the case study of BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. This research is quantitative in nature with the aim of testing pre-defined hypotheses. The sampling technique used is disproportionate stratified random sampling with a total sample of 38 employees. Data collection was obtained by distributing questionnaires with a Likert scale of 4 answer choices. The analytical method used is multiple linear regression analysis using the IBM SPSS Version 23 Application. The results of this study indicate that simultaneously, the variables of emotional intelligence, work motivation, and organizational citizenship behavior affect employee performance. Partially shows that emotional intelligence and work motivation have a significant effect on employee performance, but organizational citizenship behavior has no significant effect on employee performance.*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Work Motivation, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Selain kas dan aset, sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dalam pengembangan organisasi seperti perbankan syariah. Hal ini dikarenakan, berjalannya serangkaian teknologi di perusahaan berhubungan dengan kualitas SDM. Apabila kondisi SDM tidak mumpuni maka kelengkapan dan kecanggihan teknologi tidak berjalan baik. SDM juga memiliki dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi daripada sumber daya lainnya. Peranan yang dimiliki oleh SDM yaitu ikut andil dalam meningkatkan produktivitas organisasi dengan berpartisipasi secara pribadi untuk mencapai tujuan. SDM merupakan suatu aset bagi perusahaan, sehingga tanpa adanya mereka maka sumber daya lain tidak dapat dikendalikan dengan baik, sehingga berdampak negatif pada kelangsungan perusahaan.

Rozalinda (2016) menyatakan jika dalam mendukung kemajuan dan pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia maka penting untuk memiliki *capacity building*. Pada industri keuangan berbasis syariah perlu memperhatikan aspek profesional, kualitas, pengetahuan dalam praktek ekonomi Islam pada setiap SDM. Namun, hingga saat ini masih terdapat hambatan pada kualitas SDM, seperti kesenjangan standar kualifikasi SDM dan kurangnya kerja sama antara industri dengan lembaga akademis.

Faktanya masih banyak SDM yang bekerja di industri perbankan syariah masih terlihat belum kompeten terlihat dari minimnya pemahaman tentang *islamic banking*. Adapun hal penting lainnya yang dilupakan yaitu praktisi lebih berorientasi terhadap profit daripada tujuan dibentuknya bank syariah. Sehingga, menimbulkan pemahaman masyarakat terhadap bank syariah hanya sebagai instrumen untuk menggali keuntungan. Maka dari itu diperlukan upaya serta sinergi dari berbagai pihak supaya permasalahan diselesaikan dengan baik, sehingga menghasilkan pertumbuhan kualitas dan kuantitasnya sumber daya manusia perbankan syariah.<sup>1</sup>

Perbankan syariah terus berkembang pesat dan dijadikan sebagai acuan berhasil tidaknya eksistensi ekonomi syariah di Indonesia (UU No. 21 Tahun 2008). Dari segi jenisnya, bank syariah terdiri dari dua jenis yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dalam UUD No. 21 Tahun 2008 dijelaskan bahwa Bank Umum Syariah merupakan bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan pengertian dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pesatnya pertumbuhan perbankan syariah juga diikuti dengan meningkatnya jumlah karyawan yang bekerja di bank syariah. Tercatat di tahun 2020 jumlah tenaga kerja berdasarkan statistik perbankan syariah bulan September 2020 sebanyak 62.014 orang. Jumlah tersebut terbagi atas 3 bagian.

---

<sup>1</sup> <https://www.kompasiana.com/yaufa/59dbd4d1adbe2f66d5564452/problematika-manajemen-sdm-bank-syariah> (Diakses pada 5 Januari 2021 pukul 13.23 WIB)

Sebanyak 49.978 orang pekerja Bank Umum Syariah, 5.298 orang pekerja UUS, dan 6.738 orang pekerja BPRS sebagaimana terlihat di tabel di bawah ini:<sup>2</sup>

**Tabel 1.1**

**Jumlah Tenaga Kerja Perbankan Syariah**

<b>Bank</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>September 2020</b>
<b>BUS</b>	49.516	49.654	49.978
<b>UUS</b>	4.955	5.186	5.298
<b>BPRS</b>	4.918	6.620	6.738
<b>Jumlah</b>	59.538	61.460	62.014

Sumber: Statistik Perbankan Syariah September 2020

Pada awal 2020, kemunculan Penyakit Coronavirus Disease (Covid 19) di Indonesia tahun 2019 membuat banyak orang tercengang. Kemunculan Covid 19 salah satunya berakibat pada perlambatan ekonomi yang membuat kinerja perbankan tertekan. Untuk menjaga kinerja supaya tetap stabil, bank harus berupaya menjaga efisiensi. Salah satu cara yang diterapkan yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan.<sup>3</sup> Dalam mengukur kemampuan kinerja karyawan, terdapat sebagian metode yang digunakan salah satunya ialah dengan memeriksa kinerja orang-orang di dalam perusahaan. Kinerja merupakan hasil capaian seorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya tergantung pada pengalamannya, serta intensitas dan kerangka waktu (Hasibuan, 2001). Kinerja dianggap komponen penting, sebab keberhasilan suatu perusahaan bisa dilihat dari hasil kerja karyawan. Maka dari itu kinerja karyawan

<sup>2</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuanganperbankan/default.aspx> (Diakses pada 6 Januari 2021 pukul 09.17 WIB)

<sup>3</sup> <https://www.keuangan.kontan.co.id/news/jaga-kinerja-bank-bank-getol-melakukan-efisiensi> (Diakses pada 13 April 2021 pukul 10.33 WIB)

sebaiknya diperhatikan secara serius mengingat kinerja karyawan menjadi sumber utama kinerja organisasi.

Pada organisasi terdapat individu yang memiliki perilaku berbeda-beda. Perbedaan tersebut terjadi karena adanya suatu rangsangan tertentu yang menyebabkan individu melakukan suatu tindakan yang dapat ditentukan oleh *emotional intelligence* (kecerdasan emosional). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mendeteksi perasaan sendiri dan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengatur emosi secara efektif dalam hubungan pribadi dan hubungan interpersonal (Goleman, 2001:512). Kecerdasan emosional berdampak pada kinerja karyawan, tetapi juga dapat mendorong mereka untuk melakukan hal-hal yang baik dan membangun relasi sosial dimana karyawan tersebut bekerja. Menurut Agustian dan Ginanjar (2005) memaparkan bahwa: “Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan berkinerja baik”. Goleman (2001) juga berpendapat jika kecerdasan emosional juga dibutuhkan selain dari kecerdasan kognitif untuk dapat sukses di dunia kerja.

Robbins (2002) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan kesanggupan untuk melakukan berbagai upaya dengan maksimal agar mencapai tujuan organisasi. Sehingga, dapat dipahami jika motivasi turut andil dalam menggerakkan karyawan untuk menyelesaikan kewajibannya. Alderfer mengajukan teori ERG, yaitu teori motivasi yang didasarkan pada kebutuhan individu. Hal-hal yang diatur di dalamnya yaitu kebutuhan dasar (*existence needs*), keterhubungan (*relatedness needs*), dan pertumbuhan (*growth needs*). Jika ketiga variabel kebutuhan terpenuhi, maka karyawan dapat mencapai

kinerja yang baik. Akan tetapi setiap karyawan memiliki motivasi yang berbeda-beda, sehingga pihak manajemen wajib memberikan motivasi yang sesuai untuk mendorong karyawan agar bekerja sebaik mungkin.

Kinerja organisasi dapat dikatakan baik ketika SDM yang dimiliki menghasilkan kinerja yang baik di dalam kerja individu maupun tim. Sehingga, penting bagi organisasi untuk dapat mengelola SDM dengan maksimal. Adapun perilaku yang turut diperhatikan selain *in-role* yaitu ada *extra-role*. Perilaku dalam kategori *extra-role* mampu memberikan dampak positif dalam menunjang perkembangan organisasi yang dikenal juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sejarah tentang *organizational citizenship behavior* dimulai pada tahun 1977 yang dikenalkan oleh Dennis Organ dalam penelitiannya. Pengertian dari *organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu yang didefinisikan sebagai mandiri, mampu mendorong nilai efektif fungsi organisasi, dan secara tidak langsung dihargai oleh sistem keseimbangan formal disebut sebagai OCB (Organ, 1997:87). Penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* belakangan ini menjadi isu menarik termasuk dalam perbankan syariah yang juga menggunakan sistem *team work*. Perilaku *organizational citizenship behavior* menjadi tolak ukur penting bagi organisasi karena telah banyak perubahan struktur di dalam organisasi yang mengharuskan SDM bekerja secara multitasking ketika terjadi pengurangan tenaga kerja.

Mustika Lukman Arif (2020) dan Sri Widodo (2019) melakukan penelitian yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Ketika seseorang dalam keadaan tertekan dan

mampu menghasilkan keputusan tegas serta tepat berarti memiliki kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan emosional juga dapat mengungkapkan karakteristik seseorang. Akibatnya, kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk berpikir rasional, memiliki etika, berprinsip, dan memiliki keinginan untuk berhasil. Adapun pendapat Setyaningrum (2016) yang menyatakan jika kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menggunakan emosi dalam mencapai tujuan, mengembangkan hubungan kerja yang baik, dan mencapai kesuksesan di tempat kerja. Disisi lain, terdapat penelitian yang mengklaim bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Sri Dewi, 2018).

Riset Sri Widodo (2019) dan Nur Aini dan Suhermin (2016) menyatakan jika kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja. Motivasi merupakan subjek penting bagi manajer lantaran dalam suatu organisasi mereka bekerja melalui orang lain. Akibatnya, manajer harus dapat memahami orang-orang yang menunjukkan perilaku tertentu untuk membujuk mereka untuk beroperasi sesuai dengan tujuan perusahaan (Handoko, 2015: 249). Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan pikiran yang mendorong orang untuk bekerja secara maksimal. Orang dengan motivasi rendah lebih cenderung mengungkapkan perasaan tidak nyaman dan tidak puas dengan pekerjaannya, sedangkan karyawan dengan motivasi tinggi dapat meningkatkan kinerjanya. (Aprilia dan Gunasti, 2012). Lain halnya dengan penelitian Niska (2018) yang menjelaskan jika motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan pada kinerja.

Dalam penelitian Wiwit dan Nunung (2020) tentang *organizational*

*citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan yang menemukan bahwa OCB memang berdampak pada kinerja karyawan. OCB sangatlah penting untuk keberhasilan serta kelangsungan sebuah perusahaan sehingga menjadi suatu sikap yang banyak diharapkan karena mampu berkontribusi melebihi tuntutan pekerjaan mereka. Podsakoff et al. (1998) mendefinisikan OCB dalam beberapa aspek yaitu kesadaran, kepedulian, partisipasi, sportivitas, dan kebaikan. Podsakoff juga menemukan jika *organizational citizenship behavior* memiliki andil dalam meningkatkan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini mendukung teori Organ (1988), yang menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja dalam hal meningkatkan produktivitas, penggunaan sumber daya dengan tujuan yang jelas, mengurangi penggunaan sumber daya yang langka, memfasilitasi aktivitas organisasi, meningkatkan kemampuan untuk memelihara dan mempertahankan karyawan berkualitas, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Disisi lain temuan penelitian ini berbeda dengan penelitian Dana Mustika dan Jan Surjanti (2018) yang menemukan bahwa OCB berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah khususnya di Yogyakarta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu terlihat dari meningkatnya besarnya total aset dari tahun 2018 yaitu sebesar 768,361 miliar hingga pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 14,95 triliun ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)). BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta merupakan salah satu lembaga keuangan di Yogyakarta yang perkembangannya cukup pesat. Hingga

saat ini BPRS Bangun Drajat Warga tetap berusaha untuk selalu meraih kinerja yang positif diantara persaingan lembaga keuangan syariah yang lain. Hal tersebut dibuktikan dengan dengan beberapa cabang dan kantor kas BPRS Bangun Drajat Warga yang tersebar di Yogyakarta. Keberhasilan yang diperoleh BPRS bangun Drajat Warga Yogyakarta tidak lepas dari usaha dan peran karyawan yang bekerja dengan baik dan profesional serta memegang teguh prinsip syariah. Kinerja karyawan BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta cukup baik terbukti dari tahun 2018 asetnya mencapai Rp 131,2 miliar, pada tahun 2019 mencapai Rp 146,6 miliar, dan di tahun 2020 mencapai 150,3 miliar. Jumlah aset yang mengalami kenaikan tentunya tidak lepas dari kinerja para karyawan yang bekerja secara optimal.

Berdasarkan uraian berikut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Pada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta, bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta terhadap kinerja karyawan ?
3. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta terhadap kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.
2. Menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.
3. Menjelaskan pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Penulis

Dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan, pengalaman, dan dorongan untuk terus belajar. Ini juga dapat digunakan untuk mempraktikkan apa yang telah dipelajari dalam kuliah dan pengalaman lainnya.

#### 2. Praktisi

Dapat memberikan kontribusi kepada BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta khususnya, yang dapat dijadikan sebagai salah satu sumber evaluasi dalam pengembangan kepegawaian.

#### 3. Akademisi

Dapat dijadikan tambahan referensi dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, motivasi kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB), dan kinerja karyawan.

## **E. Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Menguraikan mengenai alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang digunakan, tujuan dilakukan riset, manfaat yang di dapat dari penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan tentang landasan teori yang menjelaskan teori pendukung hipotesis penelitian, telaah pustaka berisi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terkait dengan penelitian ini, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Menguraikan mengenai metode yang digunakan penelitian, sumber peroleh data, populasi serta sampel penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan beserta skala pengukuran yang digunakan, dan metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang didapatkan.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan mengenai gambaran umum penelitian karakteristik responden, hasil pengolahan data, serta pembahasan dari hasil penelitian yang kemudian diinterpretasikan.

### **BAB V: PENUTUP**

Menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta kritik dan saran sebagai masukan supaya dalam penelitian selanjutnya lebih baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan berikut diambil dari data sebelumnya:

1. Variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Kinerja karyawan akan meningkat jika orang dapat mengatur emosinya secara efektif.
2. Variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan jika pegawai termotivasi dan dapat memotivasi dirinya sendiri
3. Variabel *organizational citizenship behavior* ( $X_3$ ) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Setiap karyawan belum tentu bisa membantu karyawan lain dikarenakan mereka memiliki *job desc* yang berbeda.

#### **B. KETERBATASAN**

Riset ini sudah dilakukan, tetapi tidak luput dari keterbatasan dalam melakukan penelitian seperti:

1. Masih terdapat variabel yang tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan hasil dari pengolahan data tidak sesuai dengan ketentuan.
2. Peneliti tidak membagikan kuisioner secara langsung kepada karyawan, akan tetapi penyebaran kuisioner dilakukan melalui salah satu karyawan.

3. Keterbatasan responden di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta yang mungkin saja akan mengurangi hasil penelitian yang dilakukan.

### **C. SARAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian, penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, tetap menjaga dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan cara menjaga hubungan baik dengan karyawan. Selain itu, memberikan motivasi kepada karyawan sehingga karyawan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan populasi yang tidak sama dan diharapkan bisa menggunakan sampel yang lebih besar. Selain itu juga diharapkan dapat mengembangkan variabel independen berdasarkan berita terbaru mengenai perbankan, sehingga diharapkan adanya pembaharuan di penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrivianto, O. dkk. (2014). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 7 No. 2.
- Agustian dan Ginanjar, A. (2005). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosio dan Spiritual ESQ Emotional Spiritual Quotient. The ESQ Way 165, 1 Ihsan, 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: Penerbit Arga.
- Aprilia Murty, Windy dan Gunasti, H. (2012). *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)*. The Indonesian Accounting Review Vol. 2, No. 2, Juli 2012, p. 215-228.
- Ariance, Herisa. (2017). *Influence Personality, Leadership and Organizational Culture Of Organizational Citizenship Behavior to Improve Employee Performance at PT Cahaya Riau Mandiri Pekanbaru*. KURS Vol. 2 No.1, Juni e-ISSN 2527-8215.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baharuddin. (2004). *Paradigma Psikologi Islami*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bernadin, H., & Russel, J. (1993). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Mc Graw Hill Companies.
- Bolino, Turnley, dan Bloodgood. (2002). *Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization*. *Academy of Management Journal* , Vol. 7, No. 4, pp. 502-522.
- Bradberry, Travis, dan Greaves Jead. (2007). *Menerapkan EQ di Tempat Kerja dan Ruang Keluarga*. Yogyakarta: Think Jogjakarta.
- Chaplin, J. P. (2008). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Dana Mustika W. dan Jun S. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (OCB), dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Area Bojonegoro*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 4.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivaiate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2001). *Working with Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T, Hani. (2015). *Manajemen*. Yogyakarta: IKAPI.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hosea P, Muhtar S, dan Thamrin Abduh. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Propinsi Papua*. Idn. J. of Business and Management 1 (2) halaman 48-59 ISSN: 2460-3767.
- <https://www.kompasiana.com/yaufa/59dbd4d1adbe2f66d5564452/problematika-manajemen-sdm-bank-syariah> diakses pada 5 Januari 2021 pukul 13.23 WIB.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuangan-perbankan/default.aspx> diakses pada tanggal 6 Januari 2021 pukul 09.17 WIB.
- <https://www.bprs-bdw.co.id/tentang-kami/visi-dan-misi/> diakses pada 6 Januari 2021

pukul 10.11 WIB.

<https://keuangan.kontan.co.id/news/jaga-kinerja-bank-bank-getol-melakukan-efisiensi>  
diakses pada 13 April 2021 pukul 10.33 WIB.

<https://quran.kemenag.go.id> diakses pada 10 Desember 2021 14.05 WIB

<https://risalahmuslim.id/> diakses pada 9 Februari 2022 pukul 13.07 WIB

Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mangkuprawira & Sjahri. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: IPB Press.

Moehersono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Mustika Lukman Arief. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Pemimpin, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Agam*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 1 e-ISSN: 2715-9361.

Nasution, Fakhur Arifin. (2009). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepercayaan Diri Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi Mahasiswa UMSU*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Vol. 9 No. 2.

Niska Unissa Nurusyifa. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT BPRS Insan Karimah Surakarta)*. Skripsi. Salatiga: Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.

Nur A. dan Suhermin. (2016). *Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Vol. 5 No. 9 September 2016 ISSN: 2461-0593.

Organ Dennis. W. (1997). *Organizational Citizenship Behavior. Its Construct Clean-Up Time. Human Performance*. 10: 85-97.

Patton, Patricia. (2001). *EQ di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, J. B., & Bachrach, D. G. (1998). *Some Possible antecedents of in role and extra role salesperson Performance*. Journal of Marketing. 62: 87-98.

Prawitasari, J. E. (1998). *Kecerdasan Emosi*. Buletin Psikologi, No. 1, 21-31.

Robbins, S. P. dan Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi Ke-Duabelas*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephans. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Romlah. (2010). *Psikologi Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Rozalinda. (2016). *Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Pada Industri Perbankan Syariah*. Al Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan) Vol. 1 No. 1, 108-124.

Saphiro. L. E. (1998). *Mengajarkan Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Setyaningrum, Rani. dkk. (2016). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap*

- Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 36 No. 1, 211-220.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sri Dewi Lestari. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Surakarta: Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.
- Sri Widodo. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepuasan yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPRS Bina Finansia Semarang*. Skripsi. Salatiga: Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. (2004). *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J, MA. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1, Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Suryana, Alean Kristiani Hegy dan Theorupun, Milka Susana. (2018). *Upaya Meningkatkan Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT Pos Indonesia Persero Surakarta*. ProBank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Vol. 3 No. 2 ISSN 2579-5597.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Pranadamedia Group.
- Titisari, Purnamie. (2014). *Peran Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umar, Husein. (1998). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Wahana. (2017). *Mudah Menguasai SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, Cahyo Tri. (2015). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) pada Kinerja Karyawan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 15 No. 1 h.1-16.
- Widhiarso W. (2010). *Pengembangan Skala Psikologi: Lima Kategori Respons ataukah Empat Kategori Respons?*. Fakultas Psikologi UGM. h 1-5.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan, dan Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Wiwit S. W. Dan Nunung N. U. (2020). *Pengaruh IQ, EQ, OCB, dan SQ Terhadap Kinerja pada Civitas Akademika STIE ASIA MALANG*. Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia Vol. 14 No. 2 h. 155-160 ISSN-P: 0126-1258 ISSN-E: 2629-875X.
- Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.