

**DAMPAK *SERVANT LEADERSHIP*, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
PADA KARYAWAN PT. SOLNET INDONESIA
KANTOR CABANG TANJUNG PINANG**

**ANDAKA BARSYAH
NIM 180461201021**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Andaka Barsyah
Nim : 180461201021
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul : Dampak *Servant Leadership*, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Solnet Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pinang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I








Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

Dosen Pembimbing II



Hj. Iranita, SE., M.Si
NIDN. 1027087003

Panitia Penguji


Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Bunga Paramita, SE., M.Si NIDN. 0012018402	Ketua Penguji		14/7/2022
Abdul Jalal, SE., M.Si NIDN. 1022088504	Penguji I		14/7/22
Kiki Wulandari, SE., M.M NIDN. 0021019202	Penguji II		19/7/22
Hj. Iranita, SE., M.Si NIDN. 1027087003	Penguji III		13/7/2022
Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ec NIP. 198012302014041001	Penguji IV		0/7/2022

Tanggal Lulus: 07 Juli 2022


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi UMRAH

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Andaka Barsyah

NIM : 180461201021

Jurusan : Manajemen


Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Dampak *Servant Leadership*, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT. Solnet Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pinang.


Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang Skripsi).

Tanjungpinang, 21 Juni 2022
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

Dosen Pembimbing II


Hj. Iranita, SE., M.Si.
NIDN. 1027087003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Andaka Barsyah
NIM : 180461201021
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Dampak *Servant Leadership*, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT. Solnet Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pinang.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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 di kemudian hari terdapat penyimpang dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 11 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Andaka Barsyah

NIM 180461201021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Dampak *Servant Leadership*, Kecerdasan Emosional, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Solnet Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pinang”**. Tugas akhir berupa skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses pelaksanaan dan penyusunan penelitian ini, penulis memperoleh dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang ditujukan kepada:

1. Orang tua tercinta saya, Ayahanda Bambang Hartoyo dan Ibunda Sarniah, Abang saya Akbar Barsyah dan Kakak Ipar saya Iis Dahlia yang senantiasa memberikan do'a, motivasi, dan dukungan berupa moral dan materil sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S. Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Dr. Asmaul Husnah, S.E., Ak, MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si., selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji sekaligus Dosen Pembimbing I dalam penelitian ini.

5. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan khususnya pada teknik penulisan pada penelitian ini.
6. Seluruh karyawan PT. Solnet Indonesia Kantor Cabang Tanjung Pinang atas segala dukungan dan bantuannya dalam proses pelaksanaan penelitian.
7. Teman seperjuangan yang saya banggakan Kelvin R. Fauzan, Anggie Rezzy Novita, dan Ellen Oktariani yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk lebih fokus dan bersungguh-sungguh menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman spesial Rafidah Nur AlAliyu Septi yang memberikan saran-saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Dan yang terakhir yang paling penting, terima kasih kepada diriku sendiri yang telah mampu mengatasi segala hambatan lingkungan yang mengganggu proses penelitian.

Penulis menyadari penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Dengan demikian, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat dikirimkan melalui email penulis abarsyah5@gmail.com.

Tanjungpinang, 20 Juni 2022

Andaka Barsyah

NIM. 180461201021

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I ★ PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	22

2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.5 Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	34
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode Analisis	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi.....	43
4.2 Distribusi Responden.....	44
4.3 Demografi Responden	45
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.6 Pembahasan Hipotesis	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	