

**KECERDASAN EMOSIONAL,  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI  
SEBAGAI PENENTU KINERJA SDM  
(Studi Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)**

**Skripsi  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
RAMADHANI  
Nim : 30401311069**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2018**

**Halaman Persetujuan**

**KECERDASAN EMOSIONAL,  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI  
SEBAGAI PENENTU KINERJA SDM  
(Studi Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)**

**Disusun oleh :**  
Ramadhani  
Nim : 30401311069

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
Dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, September 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen  
  
  
Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.

Pembimbing

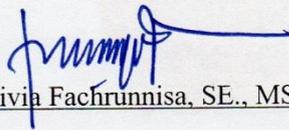
  
Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD.

## PENGESAHAN UJIAN

Nama : Ramadhani  
NIM : 30401311069  
Judul Skripsi : KECERDASAN EMOSIONAL,  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI  
SEBAGAI PENENTU KINERJA SDM (Studi  
Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)  
Pembimbing : Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD.

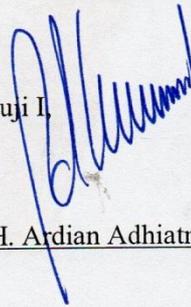
Semarang, September 2018

Pembimbing,



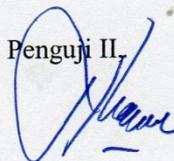
Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD.

Penguji I,



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.

Penguji II,



Dr. Hendar, SE., M.Si

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

- ❖ Bersabar, Berusaha, dan Bersyukur  
Bersabar dalam berusaha  
Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah  
dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh

### **Skripsi ini penulis persembahkan kepada:**

- Kedua orangtuaku yang selalu menjadi penyemangatku
- Saudara, sahabat, dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
- Almamaterku

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAMADHANI

NIM : 30401311069

Dengan ini saya nyatkan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

KECERDASAN EMOSIONAL, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI PENENTU  
KINERJA SDM (Studi Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 5 April 2019



Ramadhani

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “KECERDASAN EMOSIONAL, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI PENENTU KINERJA SDM (Studi Pada Bank Bukopin Cabang Semarang)”.

Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE.,MSi., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., PhD.selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta motivasi sehingga skripsiini dapat terselesaikan.
4. Bapak / Ibu penguji yang sudah memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua orangtuaku tercinta,kakakdan semua keluargaku tersayang yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangatnya.

7. Sahabat-sahabatku yang selalu setia memberikan support, semangat, dan meluangkan waktu untuk berbagi cerita suka maupun duka sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan, bimbingan dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta pembaca pada umumnya

Semarang, September 2018

Penulis