



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PELAYANAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT PLN
(PERSERO) AREA JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL QUOTIENT AND SPIRITUAL QUOTIENT
TO THE SERVICE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT PT PLN (PERSERO) AREA JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Res Mineke Kin Kaori

NIM 100810201129

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2015



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PELAYANAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT PLN
(PERSERO) AREA JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL QUOTIENT AND SPIRITUAL QUOTIENT
TO THE SERVICE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT PT PLN (PERSERO) AREA JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Res Mineke Kin Kaori

NIM 100810201129

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Res Mineke Kin Kaori

NIM : 100810201129

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 30 Desember 2014

Yang menyatakan,

Res Mineke Kin Kaori
NIM 100810201129

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT PN (Persero) Area Jember.

Nama Mahasiswa : Res Mineke Kin Kaori

NIM : 100810201129

Jurusan : S-1 Manajemen/ Reguler

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 30 Desember 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S. S.E., M.Si
NIP 19740502 200003 2 001

Chairul Saleh S.E., M.Si
NIP 19690306 199903 1 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PELAYANAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT PLN
(PERSERO) AREA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Res Mineke Kin Kaori

NIM : 100810201129

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

8 Januari 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dra. Sudarsih M.Si (.....)
NIP 196212121992012001
2. Sekretaris : Drs. Budi Nurhardjo M.Si (.....)
NIP 195703101984031003
3. Anggota : Prof. Dr. R. Andi Sularso MSM (.....)
NIP 196004131986031002

FOTO

4 x 6

cm

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Respati Wuryaningsih dan Bapak Hadi Subijantono.
2. Kakaku, Res Prima Ayuthia dan kedua adikku, Res Ryan Maretha dan Res Siti Nurhayati.
3. Teman – temanku (Awak LPME ECPOSE, Edo, Adi, Mas Kebo, Mas Fandi, Sampit, Abes, Danti, Puji, Evi, Ovi, Autis, Sams, dan Mas Zain.)
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagiku, terima kasih atas dedikasinya selama ini.
5. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Dimana ada kemauan, disana ada jalan”

(Nanin Kartini)

“Harapan adalah sebuah awal. Tapi bila berhenti hanya pada harapan, maka kaki kita hanya berpijak, bukan melangkah.”

(Yusuf Mansur)

“Kebanggaan kita yang terbesar bukan karena tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kita jatuh.”

(Confusius)

“Jangan pernah berkata tidak bisa, sebelum pernah benar-benar mencobanya.”

(Hadi Subijantono)



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PELAYANAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT PLN
(PERSERO) AREA JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL QUOTIENT AND SPIRITUAL QUOTIENT
TO THE SERVICE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT PT PLN (PERSERO) AREA JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Res Mineke Kin Kaori

NIM 100810201129

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S. S.E., M.Si

Dosen Pembimbing II : Chairul Saleh S.E., M.Si

RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember; Res Mineke Kin Kaori, 100810201129; 2014; 132 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Dalam tujuan melayani masyarakat dengan baik maka kinerja pelayanan haruslah didukung dengan adanya kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Dengan EQ dan SQ yang ada pada diri seseorang maka sikap OCB yang diharapkan dalam suatu perusahaan sangat mungkin untuk diwujudkan yang nantinya OCB sendiri dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember”. Penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember. Metode sampling yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB; 2) Ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap OCB; 3) Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan, dan; 4) Ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan; 5) Ada pengaruh OCB terhadap kinerja pelayanan; 6) Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui OCB; 7) Ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan melalui OCB.

Kata kunci: Kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja

SUMMARY

The Influence of Emotional Quotient and Spiritual Quotient to the Service Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT PLN (Persero) Area Jember; Res Mineke Kin Kaori, 100810201129; 2014; 132 pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

Public services can be understood as the kind of service whom provided to the public, whether by government or private. In the purpose of serving the community well so the performance of service must be supported by the presence of emotional Quotient (EQ) and spiritual Quotient (SQ). With EQ and SQ that exist in a person, the attitudes OCB who expected in a company is very likely to be realized and then OCB itself can improve the performance of services.

This study who entitled "The Influence of Emotional Quotient and Spiritual Quotient for Service Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT PLN (Persero) in Jember area". This study purposed to analyze the influence of Emotional Quotient and Spiritual Quotient on performance through OCB at PT PLN (Persero) Area Jember. The sampling method used is saturated sample or census the number of respondents as many as 50 people. The analysis method that used is Path Analysis. The results showed that: 1) There is an influence of emotional Quotient on OCB; 2) There is a spiritual Quotient influence on OCB; 3) There is an effect of emotional Quotient on the performance of the service, and; 4) There is a spiritual Quotient influence on the performance of services; 5) There is OCB effect on the performance of services; 6) There is an influence of emotional Quotient on the performance of services through OCB; 7) There is a spiritual Quotient influence on the performance of the service through the OCB

Keywords: Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Organizational Citizenship Behavior, Performance

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S. S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Chairul Saleh S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Bapakku dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2010 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 30 Desember 2014

Penulis

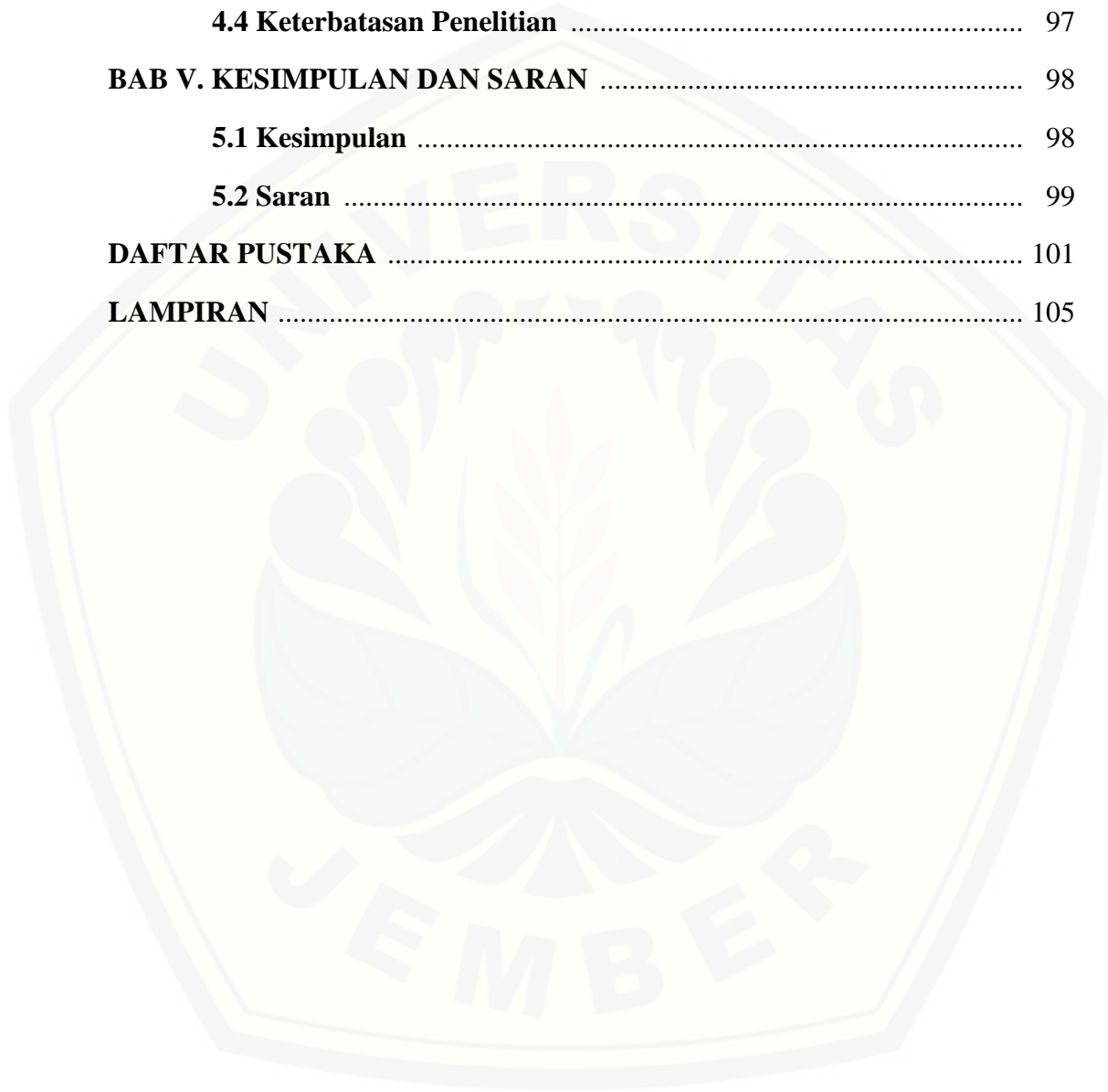
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional	7
2.1.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional	7
2.1.3 Pengertian Kecerdasan Spiritual	9

2.1.4	Aspek-aspek Kecerdasan Spiritual	10
2.1.5	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.6	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.1.7	Pengaruh Keefektifan OCB	13
2.1.8	Bentuk-bentuk OCB	13
2.1.9	Pengertian Kinerja Pelayanan Publik	14
2.1.10	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB.....	18
2.1.11	Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap OCB	18
2.1.12	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja	19
2.1.13	Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja	19
2.1.14	Pengaruh OCB terhadap Kinerja	20
2.1.15	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pelayanan melalui OCB	20
2.1.16	Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui OCB	21
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Konseptual	35
2.4	Hipotesis.....	35
BAB 3.	METODE PENELITIAN	37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	37
3.3	Sumber Data.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Identifikasi Variabel	39
3.6	Definisi Operasional Variabel	40
3.7	Skala Pengukuran	41
3.8	Uji Instrumen	45

3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	46
3.8.3 Uji Normalitas	46
3.9 Metode Analisis Data	47
3.9.1 Analisis Jalur (Path Analysis)	47
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.9.3 Uji Hipotesis	50
3.9.4 Trimming Theory	51
3.9.5 Menghitung Jalur	51
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	54
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero) Area Jember	57
4.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero) Area Jember	60
4.1.3 Struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Jember	61
4.1.3 Aspek Personalia PT PLN (Persero) Area Jember	70
4.2 Hasil Penelitian	71
4.2.1 Karakteristik Responden	71
4.2.2 Analisis Deskriptif	73
4.2.3 Uji Instrumen	78
4.2.4 Hasil Analisis Data	85
4.3 Pembahasan	89
4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB	89
4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap OCB	91
4.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja	92
4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja	93
4.3.5 Pengaruh OCB terhadap Kinerja	94

4.3.6 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja melalui OCB	95
4.3.7 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja melalui OCB	96
4.4 Keterbatasan Penelitian	97
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kecerdasan Emosional	73
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kecerdasan Spiritual	74
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	76
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	83
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian	35
Gambar 3.1 : Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional	43
Gambar 3.2 : Kategorisasi Variabel Kecerdasan Spiritual	43
Gambar 3.3 : Kategorisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	44
Gambar 3.4 : Kategorisasi Variabel Kinerja Pelayanan	45
Gambar 3.5 : Metode Analisis Jalur	49
Gambar 3.6 : Kerangka Pemecahan Masalah	54
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Jember	61
Gambar 4.2 : Kategorisasi Nilai Variabel Kecerdasan Emosional	74
Gambar 4.3 : Kategorisasi Nilai Variabel Kecerdasan Spiritual	75
Gambar 4.4 : Kategorisasi Nilai Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	76
Gambar 4.5 : Kategorisasi Nilai Variabel Kinerja Pelayanan	78
Gambar 4.6 : Hasil Uji Normalitas Model Persamaan I	82
Gambar 4.7 : Hasil Uji Normalitas Model Persamaan II	82
Gambar 4.8 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan I	84
Gambar 4.9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan II	84
Gambar 4.10 : Hasil Analisis Jalur	88

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	105
LAMPIRAN 2. RESPONDEN	110
LAMPIRAN 3. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	112
LAMPIRAN 4. DESKRIPTIF JAWABAN RESPONDEN	116
LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS	120
LAMPIRAN 6. HASIL UJI RELIABILITAS	123
LAMPIRAN 7. HASIL UJI NORMALITAS DATA	126
LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS JALUR X → Z	127
LAMPIRAN 9. HASIL ANALISIS JALUR X → Y	131
LAMPIRAN 10. HASIL ANALISIS JALUR Z → Y	134
LAMPIRAN 11. TABEL t	137

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Dalam konteks program ini, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh lembaga dan aktor-aktor pemerintah. Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja pelayanan haruslah ditunjang dengan sumber daya manusia yang mumpuni. Tidak hanya berbekal IQ yang menjadikan tolok ukur akan tetapi EQ dan SQ. Menurut Martin (dalam Fabiola, 2005:2) Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Menjelang dekade tahun 2000-an paradikma tentang kecerdasan intelektual sebagai kunci sukses seseorang, telah terbantahkan dengan munculnya temuan spektakuler oleh Goleman yang mempublikasikan hasil penelitiannya tentang *Emotional Intelligence* tahun 1995. Goleman menyimpulkan bahwa kecerdasan intelektual hanya memberikan kontribusi setinggi-tingginya 20% terhadap keberhasilan seseorang, sedangkan sekitar 80% dipengaruhi oleh faktor kecerdasan lain. Penelitian lain menyimpulkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh sekitar 25% terhadap kinerja seseorang, bahkan ada yang menemukan lebih rendah yaitu antara 5-10% (Davis, 2006 dalam Masaong 2012:4-5). Jika temuan ini diambil 25% yang diterima, maka tigaperempat penilaian tentang kinerja seseorang bukan ditentukan oleh kecerdasan intelektual tetapi faktor lain. Temuan ini tentunya mengherankan dan dapat menimbulkan pertanyaan faktor-faktor apa saja yang menentukan keberhasilan kinerja

seseorang. Tentunya jawaban ini antara lain akan mengarah pada kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

Menurut Goleman (2007, dalam Wiwik dkk, 2012:21) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya.

Zohar dan Marshall (dalam Fabiola, 2005:6) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Hasan (2006:27) mengemukakan bahwa “Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan hidup yang dihadapi, manusia dituntut untuk kreatif mengubah penderitaan menjadi semangat (motivasi) hidup yang tinggi sehingga penderitaan berubah menjadi kebahagiaan hidup. Manusia harus mampu menemukan makna kehidupannya.

Dengan EQ dan SQ yang ada pada diri seseorang maka sikap OCB yang diharapkan dalam suatu perusahaan ataupun organisasi akan sangat mungkin untuk diwujudkan. Individu (karyawan) akan dengan mudah memunculkan emosi positif untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas dan ketrampilan dalam mengambil keputusan serta dapat mengubah penderitaan menjadi semangat (motivasi). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang secara sukarela melakukan pekerjaan fisik maupun fikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektivitas bersama. Dengan adanya OCB maka kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan optimal dalam melayani kebutuhan masyarakat.

PT. PLN merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi.

PT. PLN mempunyai tugas utama untuk membangkitkan, menyalurkan, dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat. Melihat hal tersebut PT. PLN harus berupaya semaksimal mungkin dalam peningkatan kualitas kinerjanya sehingga mampu bersaing dan menjadi badan usaha yang terdapat dalam bidang ketenagalistrikan yang sesuai dengan visi dan misinya. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kondisi SDM yang ada di PT. PLN (Persero) Area Jember yang merupakan salah satu perusahaan BUMN yang ada di Jember, kaitannya dengan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki individu (karyawan) dalam penerapan OCB di dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa ketenagalistrikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih dan Jati Ariati (2012) mengambil kesimpulan bahwa kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 55,9% dari OCB. Ada faktor lain sebesar 44,1% yang juga berperan namun tidak terungkap dalam penelitian ini. Menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh pada muncul tidaknya OCB. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Mangasi Erick Parulian Simanullang (2010) dengan menetapkan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada independen dan variabel kinerja akademis mahasiswa pada dependen menunjukkan hasil bahwa dimensi-dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yakni *altruism*, *courtesy*, *civic virtue*, *sportsmanship*, dan *conscientiousness* berpengaruh positif pada kinerja akademis mahasiswa. Banyak penelitian yang meneliti mengenai hubungan ataupun pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja. Telah banyak juga penelitian

mengenai hubungan antara OCB dan kinerja. Akan tetapi peneliti belum menemukan penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja melalui OCB. OCB yang biasanya digunakan sebagai variabel dependen atau variabel independen dalam penelitian sekarang digunakan peneliti sebagai variabel intervening atau variabel perantara.

Peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui OCB sebagai variabel interveningnya pada salah satu perusahaan BUMN yang ada di Jember yakni PT PLN (Persero) Area Jember yang merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang jasa kelistrikan yang ditunjuk oleh pemerintah.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember.”

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember?
- b. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember?
- c. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember?
- d. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember?
- e. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember?

- f. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember?
- g. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang menghendaki adanya hasil. Agar hasil yang dikehendaki dapat dicapai, sehingga perlu menetapkan suatu tujuan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- e. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- f. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- g. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi lembaga (instansi yang terkait) maupun bagi dunia keilmuan.

- a. Bagi lembaga, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) Area Jember, dalam merumuskan kebijakan untuk mewujudkan kinerja layanan publik yang baik.
- b. Bagi dunia keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu di bidang pengembangan Sumber Daya Manusia.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar, acuan dan pengembangan studi yang mempelajari segala aspek yang mempengaruhi kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* oleh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual untuk penelitian selanjutnya.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional muncul secara luas pada pertengahan tahun 1990-an. Goleman (2009:45) menyatakan: “Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain.”

Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

2.1.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Sampai sekarang belum ada alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi seseorang. Walaupun demikian, ada beberapa ciri-ciri yang mengindikasikan seseorang memiliki kecerdasan emosional. Goleman (2009:45) menyatakan bahwa secara umum ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosi adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir serta berempati dan berdoa. Lebih lanjut Goleman (2009:58) merinci lagi aspek-aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut:

- a. Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya

menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.

- b. Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatakibat yang timbul karena kegagalan ketrampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam ketrampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.
- c. Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.
- d. Mengenali emosi orang lain, kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan. Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi ketrampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Sedikit berbeda dengan pendapat Goleman, menurut Tridhonanto (2009:5) aspek kecerdasan emosi adalah:

- a. Kecakapan pribadi, yakni kemampuan mengelola diri sendiri.
- b. Kecakapan sosial, yakni kemampuan menangani suatu hubungan.
- c. Keterampilan sosial, yakni kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

Aspek-aspek kecerdasan emosi yang dikemukakan Goleman merupakan jabaran dari pendapat Al Tridhonanto. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini menggunakan aspek-aspek dalam kecerdasan emosi dari Goleman sebagai indikator penelitian yang meliputi: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan. Hal ini dikarenakan aspek-aspek menurut Goleman mencakup keseluruhan dan lebih terperinci.

2.1.3 Pengertian Kecerdasan Spiritual

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25): (1) Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi dan institusi. (2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berfikir dan pengambilan keputusan.

Zohar dan Marshall (2006:63) menyatakan dengan kalimat : *“By SQ, I mean the intelligence with which we address and solve problems of meaning and value, the intelligence with which we can place our actions and our lives in a wider, richer, meaning and-giving context, the intelligence with we can assess that one course of action or one life-path is more meaningful than other.”*

Pendapat ini dikutip oleh Hasan (2006:27) yang mengemukakan bahwa “Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan hidup yang dihadapi, manusia dituntut untuk kreatif mengubah penderitaan menjadi semangat (motivasi) hidup yang tinggi sehingga penderitaan berubah menjadi kebahagiaan hidup. Manusia harus mampu menemukan makna kehidupannya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang dimiliki setiap manusia untuk dapat memberikan makna, nilai dan tujuan dalam hidupnya serta meningkatkan motivasi dalam bekerja sehingga selalu bersemangat karena didasarkan bekerja bukan keterpaksaan melainkan suatu ibadah.

2.1.4 Aspek-aspek Kecerdasan Spiritual

Sukidi (2002, dalam Sesilia, 2011:10) menjelaskan dimensi-dimensi kecerdasan spiritual yaitu:

a. Kejujuran

Kata kunci pertama untuk sukses adalah mutlak jujur, yaitu berkata benar dan konsisten akan kebenaran.

b. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dunia, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

c. Pengetahuan diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.

d. Fokus pada kontribusi

Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

e. Spiritual non dogmatis

Komponen ini merupakan nilai kecerdasan spiritual dimana di dalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

Aspek-aspek kecerdasan spiritual secara umum menurut Zohar dan Marshall (2005:137):

a. Kesadaran Diri.

Kesadaran bahwa organisasi tempat individu bergabung mempunyai pusat internal, memberi makna dan autentisitas pada kinerjanya.

b. Spontanitas

Istilah Spontaneity berasal dari akar kata bahasa Latin yang sama dengan istilah Response dan Responsibility. Menjadi sangat spontan, berarti sangat responsif terhadap keadaan sekitarnya, rela dan tanggung jawab.

c. Terbimbing oleh visi dan nilai

Mempunyai sikap idealis, tidak egois, dan berdedikasi.

d. Holistik

Suatu kemampuan atau wawasan untuk mengatasi permasalahan dari setiap sisi dan melihat bahwa setiap persoalan mempunyai banyak cara untuk diatasi.

e. Peduli

Kepedulian merupakan sebuah kualitas dari empati yang mendalam, bukan hanya mengetahui perasaan orang lain, tetapi juga mampu merasakan apa yang mereka rasakan.

f. Menghargai Keberagaman

Menghargai pendapat orang lain yang bertentangan atas dasar perbedaan, bukan meremehkan perbedaan-perbedaan itu.

g. Independensi Terhadap Lingkungan

Independensi terhadap lingkungan berarti teguh, terfokus, tabah, berpikiran independen, kritis terhadap diri sendiri, berdedikasi, dan berkomitmen.

h. Rendah Hati

Orang yang rendah hati tidak mementingkan sifat egois, mereka menyadari keberhasilan yang dicapai memerlukan bantuan orang lain.

i. Rasa Keterpanggilan

Sikap totalitas yang ditunjukkan terhadap perusahaan, pasangan aktif dari memiliki visi dan mewujudkan visi tersebut.

2.1.5 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Markoczy & Xin, (dalam Dwi, 2004:4), OCB didefinisikan sebagai istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Karyawan yang menampilkan OCB dapat disebut dengan *good citizen* (karyawan

yang baik). Menurut Ehrhart (2004; dalam Khalid & Ali, 2005:2) OCB adalah sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial serta lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.

Dari pengertian-pengertian di atas, penulis dapat menyimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang secara sukarela melakukan pekerjaan fisik maupun fikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektivitas bersama.

2.1.6 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Organ dan Ryan dalam Greenberg dan Baron (2003:360), menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi dari OCB, yaitu:

a. Altruism

Menunjukkan perilaku yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain diatas dirinya. Sebagai contoh saat pekerjaannya selesai lalu membantu yang lainnya.

b. Courtesy

Menunjukkan perilaku yang sukarela saat membantu orang lain. Dalam hal ini untuk mencegah adanya masalah dengan pekerjaannya dengan member informasi, konsultasi yang dibutuhkan. Contohnya saat memberikan pengarahan kepada karyawan baru tentang penggunaan alat kantor. Dimensi ini juga disebut altruism, peace making, atau cheerleading.

c. Civic Virtue

Terlibat dalam aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi. Sebagai contoh karyawan yang aktif mengemukakan gagasan dalam rapat organisasi setelah melihat mengamati lingkungan bisnis dalam hal ancaman dan peluang.

d. Conscientiousness

Perilaku yang menunjukkan upaya untuk melakukan hal-hal yang menguntungkan dan meningkatkan kinerja organisasi dengan sukarela. Tindakan-tindakan yang menguntungkan organisasi melebihi dari yang disyaratkan.

e. Sportmanship

Menunjukkan perilaku yang sukarela untuk bertahan dalam suatu keadaan atau situasi yang tidak menyenangkan tanpa mengeluh.

2.1.7 Pengaruh Keefektifan *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Podsakoff *et al* (2000:513) OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan yaitu:

- a. Membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja
- b. Dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial
- c. Mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif
- d. Menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan
- e. Sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja
- f. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik
- g. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- h. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

2.1.8 Bentuk-bentuk *Organizational Citizenship Behavior*

Mengacu pada pendapat Organ, Dyne, Graham, dan Dienesch dalam Arum (2006:10), OCB mempunyai tiga bentuk utama, yaitu:

a. Obedience (Kepatuhan)

Perilaku yang selalu mematuhi peraturan organisasi, menghormati dan melakukan pekerjaan yang ada secara tepat waktu dan tidak melakukan hal yang membuat organisasi bermasalah.

b. Loyalty (Loyalitas)

Sikap yang menunjukkan kesetiaan kepada organisasi secara menyeluruh, mempertahankan organisasi dari ancaman dan mengembangkan organisasi untuk mencapai tujuan.

c. Participation (Partisipasi)

Aktif ikut serta dalam keseluruhan proses organisasi dan tanggung jawab penuh dalam keterlibatannya dalam kegiatan tersebut.

2.1.9 Pengertian Kinerja Pelayanan Publik

Pembahasan kinerja pelayanan tentu tidak dapat dipisahkan dengan pembahasan kinerja. Menurut Supriyanto (2007:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran/criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Sedang Mangkunegara (2006:9) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli, seperti Moenir (2002:26-27) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pengertian publik secara umum adalah sekelompok individu dalam jumlah besar. Sedangkan dari beberapa pakar dapat diperoleh beberapa pengertian sebagai berikut:

- a. Publik menurut Emery Bogardus adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial.
- b. Publik menurut Herbert Blumer adalah sekelompok orang yang (1) dihadapkan pada suatu permasalahan, (2) berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, (3) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - 1) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantorimigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
 - 2) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya

pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tuntutan dari good governance dalam rangka pendayagunaan aparatur negara. Di Indonesia tuntutan akan pelayanan publik yang bermutu semakin penting untuk diwujudkan seiring dengan kondisi masyarakat yang dinamis dan progresif. Justru sebaliknya, kinerja pelayanan publik di Indonesia saat ini masih jauh dari harapan.

Pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

- a. Kesehatan;
- b. Pendidikan dasar;
- c. Pemenuhan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

Sedangkan pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif;
- b. Pelayanan barang; dan
- c. Pelayanan jasa.

Pelayanan publik yang bermutu (prima) merupakan salah satu tuntutan dari good governance dalam rangka pendayagunaan aparatur negara. Di Indonesia tuntutan akan pelayanan publik yang bermutu kelihatannya semakin penting untuk diwujudkan seiring dengan kondisi masyarakat yang dinamis dan progresif. Justru sebaliknya kinerja pelayanan publik di Indonesia saat ini masih jauh dari harapan. Ketidakpuasan masyarakat masih sering muncul di media masa, baik dalam masalah perizinan yang sulit dan rumit.

Menurut Moenir (2002:47) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa contohnya:

- 1) Waktu sudah menunjukkan jam kerja, petugas yang bersangkutan masih bicara dengan teman kerja, sementara antrian menunggu.
 - 2) Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
 - 3) Pejabat yang harus menandatangani surat/ berkas sedang tidak ada ditempat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa menggerutu atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos fotocopi) atau alasan untuk kesejahteraan.
 - c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
 - d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu- nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Suryadi (2008:27-32) kinerja dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Efektifitas
Yaitu apabila tujuan organisasi tercapai dengan kebutuhan yang telah direncanakan.
- b. Tanggung jawab
Merupakan konsekuensi yang diambil dari adanya wewenang kekuasaan dan pekerjaan.
- c. Disiplin
Yaitu patuh terhadap peraturan dan hukum yang telah disepakati bersama di dalam organisasi.
- d. Inisiatif
Inisiatif erat hubungannya dengan kreativitas dan daya pikir akan ide-ide baru yang berkaitan dengan pengembangan organisasi dan tujuan yang ingin di capai organisasi.

2.1.10 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi tetapi juga didasarkan oleh kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (dalam Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012:23) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang termasuk keberhasilan di dunia bisnis atau kerja dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya.

Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya selain itu dapat pula memotivasi karyawan melakukan kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial. Kartz (dalam Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012:20) menekankan bahwa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada diluar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan diluar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan demikian ada hubungan positif yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula OCB.

2.1.11 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25): (1) Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi dan institusi. (2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berfikir dan pengambilan keputusan.

Aburdene (dalam Anik Herminingsih, 2012:129) Spiritualitas organisasi dan karyawan memberikan suatu pemahaman yang berbeda dan lebih menyeluruh dalam menjalankan pekerjaan. Semakin dalam pengalaman spiritualitas seorang karyawan maka semakin besar manfaatnya bagi karir mereka dan juga bagi organisasi tempat dia bekerja.

Podsakoff *et al* (dalam Anik Herminingsih, 2012:127) beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi spiritualitas karyawan mereka cenderung untuk memiliki perilaku diluar pekerjaan (OCB) dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari sehingga mendukung efektivitas organisasi.

2.1.12 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pelayanan

Goleman (2009:45) menyatakan: “Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain”

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu mengendalikan dan mengatur suasana hati sehingga tetap dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi tempatnya bekerja.

2.1.13 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25): (1) Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi dan institusi. (2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berfikir dan pengambilan keputusan.

Payaman (2005:1) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dengan kata lain, seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi akan selalu berupaya dalam pengambilan keputusan didasarkan pada makna dan nilai yang ada, sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan. Kinerja yang baik akan membawa perusahaan ataupun sebuah organisasi mencapai tujuannya.

2.1.14 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Pelayanan

Menurut Markoczy & Xin, (dalam Hardaningtyas, 2004:4), OCB didefinisikan sebagai istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Karyawan yang menampilkan OCB dapat disebut dengan good citizen (karyawan yang baik). Menurut Ehrhart (2004; dalam Khalid & Ali, 2005:2) OCB adalah sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan social serta lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.

Menurut Borman (dalam Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012:20) OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya OCB karyawan maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi.

2.1.15 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati dimana seseorang dapat memotivasi diri sendiri dan menjaganya agar tidak stres. Dengan kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang maka dia dapat mengatur ritme kerja dan pemeliharaan sosial serta lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.

OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melakukan pekerjaan fisik maupun pikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektifan bersama. Seseorang yang memiliki OCB di dalam dirinya dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi yang nantinya akan berdampak positif bagi organisasi itu sendiri.

2.1.16 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25): (1) Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi dan institusi. (2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berfikir dan pengambilan keputusan.

OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melakukan pekerjaan fisik maupun pikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektifan bersama. Seseorang yang memiliki OCB di dalam dirinya dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi yang nantinya akan berdampak positif bagi organisasi itu sendiri.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tinjauan hasil penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai dasar/gambaran peneliti berikutnya, walaupun ada perbedaan subjek, objek, variabel penelitian, dan indikator yang diteliti.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih dan Jati Ariati (2012) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Variabel yang digunakan yaitu Kecerdasan Emosional sebagai variabel independent dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependent. Karyawan diharapkan untuk menunjukkan perilaku organizational citizenship atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karena OCB dapat meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kesejahteraan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan OCB. Subjek penelitian ini adalah 113 karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan proporsional random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan dua skala, yaitu skala OCB sebanyak 26 item ($\alpha = 0,887$) dan skala kecerdasan emosional sebanyak 24 item ($\alpha = 0.865$). Metode

analisis menggunakan analisis regresi sederhana dengan perolehan $r_{xy} = 0,747$ dengan tingkat signifikansi korelasi pada $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara OCB dengan kecerdasan emosional. Tanda positif pada koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan positif, yang berarti bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 55,9% dari OCB. Ada faktor lain sebesar 44,1% yang juga berperan namun tidak terungkap dalam penelitian ini.

Penelitian kedua dilakukan oleh Anik Herminingsih (2012) dengan judul *Spiritualitas dan Kepuasan Kerja sebagai faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh spiritualitas dan kepuasan kerja terhadap OCB karyawan non dosen di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan melibatkan sebanyak 103 orang responden. Data dianalisis dengan model persamaan struktural (Structural Equation Modeling) dengan variabel Spiritualitas (X1), Kepuasan Kerja (Y1) dan OCB (Y2) menggunakan paket program AMOS 19. Besarnya pengaruh antar variabel dapat dilihat berdasarkan nilai *standardized estimates*. Berdasarkan hasil pendugaan model persamaan struktural bahwa pengaruh spiritualitas terhadap kepuasan kerja adalah positif dan signifikan sebesar 0,36 sedangkan pengaruh spiritualitas terhadap OCB adalah positif dan signifikan sebesar 0,65. Pengaruh spiritualitas terhadap perilaku OCB lebih besar dibandingkan pengaruh spiritualitas terhadap kepuasan kerja. Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB adalah sebesar 0,13, namun secara statistik tidak signifikan. Dengan demikian pengaruh spiritualitas terhadap OCB lebih besar daripada pengaruh spiritualitas terhadap kepuasan kerja, sedangkan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Sesilia Dwi Rini Waryanti dan Dra. Hj. Intan Ratnawati, M.Si (2011) dengan judul penelitian *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan variabel

kecerdasan emosi (X_1), kecerdasan spiritual (X_2) dan kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan adalah variabel kecerdasan spiritual (X_1) yang memiliki nilai koefisien regresi (β) lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,303, selanjutnya diikuti oleh variabel kecerdasan emosional (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,233. Hasil uji menunjukkan bahwa koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,179. Nilai koefisien determinasi yang kecil ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Artinya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual hanya dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 17,9%, sedangkan sisanya 82,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dapat dilihat hasilnya bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Penelitian keempat dilakukan oleh I Gusti Ngurah Karmandita dan Made Subudi (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. Dalam penelitian ditetapkan variabel kompetensi (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang. Berdasarkan hasil analisis, secara simultan variabel kompetensi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant berpengaruh positif dan signifikan dengan kontribusi sebesar 86,9 persen dan 13,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kompetensi, berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant. Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant.

Penelitian kelima dilakukan oleh Mohamad Djasuli dan Nur Hidayah dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja dengan Variabel Moderasi Kompetensi di Kabupaten Lamongan (Studi Kasus di SKPD Kabupaten Lamongan). Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi berganda dan regresi berganda dengan pendekatan residual untuk menguji hipotesis 1,2 dan 3. Sedangkan untuk menguji hipotesis 4,5 dan 6 sebagai *Moderated Regression Analysis* (MRA) menggunakan metode statistik regresi berganda dengan pendekatan residual. Sampel yang digunakan sebanyak 50 orang. Dalam penelitian ini menetapkan Kecerdasan Intelektual (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), Kecerdasan Spiritual (X_3), Kompetensi (X_4) dan Kinerja (Y). Berdasarkan Koefisien determinasi/R square untuk pengujian hipotesis 1 adalah 0,855 (85,5%) dengan nilai $F=90,106$ dengan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual mempunyai hubungan yang signifikan $p=0,031$ ($p < 0,05$) dengan kinerja. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan $p=0,006$ ($p > 0,05$) dengan kinerja. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempunyai hubungan yang signifikan $p=0,000$ ($p < 0,05$) dengan kinerja. Dari hasil uji residual variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negatif sebesar $-0,310$ dan tingkat signifikansi $p=0,000$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi Dev1 terhadap kinerja sebesar $-0,605$ dengan tingkat signifikan $p=0,000$ ($p < 0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan intelektual dengan kinerja. Variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negative sebesar $-0,406$ dan tingkat signifikansi $p=0,000$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi Dev2 terhadap kinerja sebesar $-0,679$ dengan tingkat signifikan $p=0,000$ ($p < 0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja. Variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negative sebesar $-0,170$ dan tingkat signifikansi $p=0,002$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien korelasi Dev3 terhadap kinerja sebesar $-0,431$ dengan tingkat signifikan $p=0,002$ ($p < 0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja

Penelitian keenam dilakukan oleh Paisal dan Susi Anggainsi (2010) dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 orang dan menetapkan Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2) dan Kinerja (Y). Menggunakan analisis regresi linear berganda yang terstandarisasi dan dihitung menggunakan program SPSS versi 13.0. Dalam penelitian ini diketahui bahwa angka R square atau determinasi adalah 0,905 (90,5%) variasi dari tingkat kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari kecerdasan emosional dan spiritual. Sedang sisanya 9,5% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Sedang Nilai F hitung sebesar 366,729 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 berarti H1 diterima, bahwa secara simultan kecerdasan emosional dan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ketujuh oleh Mangasi Erick Parulian Simanullang (2010) dengan judul penelitian Pengaruh Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* pada Kinerja Akademis Mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis linear berganda dengan sampel sebanyak 200 mahasiswa S1 Reguler angkatan 2006 FE UNS. Penelitian ini menetapkan variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel bebas atau independent. Dan kinerja akademis mahasiswa sebagai variabel terikat atau dependent. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda didapati bahwa koefisien variabel altruism (X2) bertanda positif dengan signifikansi pada 0,002 ($p < 0,01$), courtesy (X3) bertanda positif dengan signifikansi pada 0,003 ($p < 0,01$), civic virtue (X4) bertanda positif dengan signifikansi pada 0,000 ($p < 0,01$), sportsmanship (X5) bertanda positif dengan signifikansi pada 0,004 ($p < 0,01$) dan conscientiousness (X6) bertanda positif dengan signifikansi pada 0,000 ($p < 0,01$) maka dapat disimpulkan bahwa altruism, courtesy, civic virtue, sportsmanship, dan conscientiousness berpengaruh positif pada kinerja akademis mahasiswa.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Hayatun Nufus (2011) dengan judul penelitian Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Pertiwi Karya Utama. Penelitian ini menggunakan analisis

regresi linear berganda dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Dalam penelitian ini pada hipotesis mayor hasil analisis linear sederhana membuktikan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja karyawan dengan signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ serta nilai constanta sebesar 39,861 dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,384 yang berarti OCB memberikan sumbangan efektif sebesar 38,4% terhadap kinerja. Berdasarkan data analisis ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan OCB terhadap kinerja karyawan PT Putra Pertiwi Karya Utama.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Moosapour et al (2013) dengan judul penelitian *Spiritual Intelligence Relationship with Organizational Citizenship Behavior of High School Teachers in Germi City*. Penelitian ini menggunakan sampel 196 orang dan menggunakan analisis koefisien korelasi. Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki hubungan positif yang kuat terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada guru sekolah tinggi Germi City.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Nasir et al (2011) dengan judul *Relationship Between Organizational Citizenship and Task Performance*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 450 orang dan menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian Nasir et al menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi-dimensinya terhadap tugas-tugas kinerja.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati (2012) “Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang.”	113 orang	-Kecerdasan Emosional (X_1) - <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	-Ditunjukkan oleh angka koefisien korelasi $r_{xy} = 0,747$ dengan tingkat signifikansi korelasi $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula kemunculan OCB karyawan. -Diperoleh $R = 0,559$, memiliki arti bahwa kecerdasan emosional memberikan sumbangan efektif sebesar 55,9% terhadap OCB dan 44,1% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.
Anik Herminingsih (2012) “Spiritualitas dan Kepuasan Kerja sebagai faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).”	103 orang	-Spiritualitas (X_1) -Kepuasan Kerja (Y_1) - <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y_2)	-Hasil pengujian hipotesis 1 bahwa spiritualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja ditunjukkan dengan nilai C.R. sebesar 2,674 dengan tingkat P value 0,007 menunjukkan bahwa spiritualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis 1 diterima. -Hasil pengujian hipotesis 2 bahwa spiritualitas berpengaruh signifikan terhadap OCB ditunjukkan

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Sesilia Dwi Rini W. dan Dra. Hj. Intan R. M.Si (2011)</p> <p>“Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang.”</p>	<p>100 orang</p>	<p>-Kecerdasan Emosi (X₁)</p> <p>-Kecerdasan Spiritual (X₂)</p> <p>-Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>dengan nilai C.R. sebesar 1,061 dengan tingkat P value 0,000 menunjukkan bahwa spiritualitas berpengaruh signifikan terhadap OCB, sehingga hipotesis 2 diterima.</p> <p>-Hasil pengujian hipotesis 3 bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB ditunjukkan dengan nilai C.R. sebesar 3,352 dengan tingkat P value 0,289 menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB, sehingga hipotesis 3 tidak didukung oleh data penelitian atau ditolak.</p> <p>-Hasil dari persamaan regresi berganda: 1. Variabel kecerdasan emosional (X₁) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,233.</p> <p>2. Variabel kecerdasan spiritual (X₂) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,303.</p> <p>-Diperoleh nilai F sebesar 11,761. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang</p>

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p>I Gusti Ngurah K. dan Made Subudi (2013) “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.”</p>	<p>35 orang</p>	<p>-Kompetensi (X₁) -Kecerdasan Emosional (X₂) -Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. -Diketahui bahwa koefisien determinasi yang dapat dilihat dari Adjusted R Square, diperoleh sebesar 0,179. Hal ini berarti 17,9% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Sedangkan sisanya 82,1% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p> <p>-Nilai R² sebesar 0,869 artinya bahwa sebesar 86,9 persen variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi kompetensi, dan kecedasan emosional sedangkan sisanya senilai 13,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.</p> <p>-Koefisien regresi senilai 0,266. Nilai positif pada koefisien regresi menandakan bahwa kecerdasan</p>

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Mohamad Djasuli, SE., M.Si., QIA, Nur Hidayah., SE “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja dengan Variabel Moderasi Kompetensi di Kabupaten Lamongan.”	50 orang	-Kecerdasan Intelektual (X ₁) -Kecerdasan Emosi (X ₂) -Kecerdasan Spiritual (X ₃) -Kompetensi (X ₄) -Kinerja (Y)	emosional memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja. -Koefisien determinasi/R square untuk pengujian hipotesis 1 adalah 0,855 (85,5%) dengan nilai F=90,106 dengan tingkat signifikansinya 0,000<0,05. Sedangkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual mempunyai hubungan yang signifikan p=0,031 (p<0,05) dengan kinerja. -Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan p=0,006 (p>0,05) dengan kinerja. -Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempunyai hubungan yang signifikan p=0,000 (p<0,05) dengan kinerja. -Dari hasil uji residual variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negatif sebesar -0,310 dan tingkat signifikansi p=0,000 (p<0,05). Nilai koefisien korelasi Dev1 terhadap kinerja sebesar -0,605 dengan tingkat

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>signifikan $p=0,000$ ($p<0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan intelektual dengan kinerja.</p> <p>-Variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negative sebesar $-0,406$ dan tingkat signifikansi $p=0,000$ ($p<0,05$). Nilai koefisien korelasi Dev2 terhadap kinerja sebesar $-0,679$ dengan tingkat signifikan $p=0,000$ ($p<0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja.</p> <p>-Variabel kompetensi koefisien parameter regresinya negative sebesar $-0,170$ dan tingkat signifikansi $p=0,002$ ($p<0,05$). Nilai koefisien korelasi Dev3 terhadap kinerja sebesar $-0,431$ dengan tingkat signifikan $p=0,002$ ($p<0,05$) ini artinya kompetensi berpengaruh terhadap hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja.</p>
Paisal dan Susi Anggraini (2010) “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja	80 orang	-Kecerdasan Emosional (X_1) -Kecerdasan Spiritual (X_2)	-Angka R square atau determinasi adalah $0,905$ ($90,5\%$) variasi dari tingkat kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari kecerdasan emosional dan spiritual.

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Karyawan pada LBPP-LIA Palembang”		-Kinerja Karyawan (Y)	<p>Sedang sisanya 9,5% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.</p> <p>-Nilai F hitung sebesar 366,729 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05 berarti H1 diterima, bahwa secara simultan kecerdasan emosional dan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>
<p>Mangasi Erick Parulian Simanullang (2010)</p> <p>“Pengaruh Dimensi-dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 FE UNS)</p>	200 orang	<p>-<i>Social Desirability</i> (X₁)</p> <p>-<i>Altruism</i> (X₂)</p> <p>-<i>Courtesy</i> (X₃)</p> <p>-<i>Civic Virtue</i> (X₄)</p> <p>-<i>Sportmanship</i> (X₅)</p> <p>-<i>Conscientiousness</i> (X₆)</p>	<p>-Koefisien Beta (β) <i>Social Desirability</i> sebesar 0,733 maka dapat dikatakan bahwa <i>Social Desirability</i> memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja akademis mahasiswa.</p> <p>-Koefisien Beta (β) <i>Altruism</i> sebesar 0,165; dimensi <i>Courtesy</i> sebesar 0,159; dimensi <i>Civic Virtue</i> sebesar 0,199; dimensi <i>sportmanship</i> sebesar 0,177; dimensi <i>conscientiousness</i> sebesar 0,371. Dapat diketahui bahwa <i>conscientiousness</i> memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja akademis mahasiswa dibanding dengan dimensi yang lain.</p>

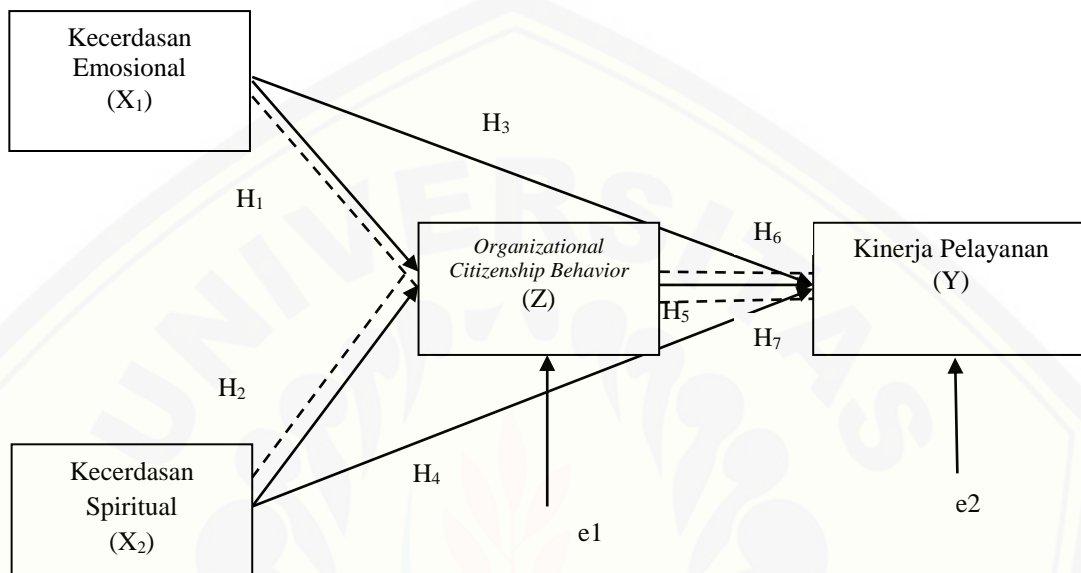
Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Hayatun Nufus (2011)</p> <p>“Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Pertiwi Karya Utama.”</p>	<p>60 orang</p>	<p>-<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X)</p> <p>-Kinerja (Y)</p>	<p>-Pada persamaan kedua nilai signifikansi <i>Social Desirability</i> pada kinerja akademis mahasiswa sebesar 0,292; nilai signifikan <i>altruism</i> sebesar 0,002; <i>courtesy</i> sebesar 0,003; <i>civic virtue</i> sebesar 0,000; <i>sportsmanship</i> sebesar 0,004 dan <i>conscientiousness</i> 0,000 menunjukkan bahwa dimensi-dimensi OCB lebih berpengaruh terhadap kinerja akademis mahasiswa dibandingkan dengan <i>Social Desirability</i>.</p> <p>-Nilai koefisien korelasi antara variabel OCB terhadap kinerja sebesar 0,619 menandakan bahwa hubungan antara OCB dan kinerja adalah kuat.</p> <p>-Nilai R square OCB terhadap kinerja sebesar 0,384 atau 38,4% yang berarti 38,4% faktor kinerja dapat dijelaskan oleh OCB sedang sisanya 61,6% dijelaskan oleh faktor lain.</p> <p>-Dengan melihat nilai F hitung sebesar $36,120 > F$ tabel adalah 4,00; kolom nilai signifikan =0,000 ($p < 0,05$) maka adanya pengaruh yang signifikan antara variabel</p>

Nama dan Judul Penelitian	Sampel	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>OCB terhadap kinerja.</p> <p>-Pada tabel koefisien nilai t hitung variabel OCB sebesar 6,010 > t tabel=2,00 nilai sig=0,000<0,05 artinya OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja begitupun sebaliknya.</p> <p>-Hal ini dapat disimpulkan jika nilai OCB konstan maka nilai variabel kinerja sebesar 39,861. Jika variabel OCB ditambah 1 poin maka variabel kinerja meningkat sebesar 0,313 (31,3%).</p>
<p>Moosapour et al (2013)</p> <p><i>“Spiritual Intelligence Relationship with Organizational Citizenship Behavior of High School Teachers in Germi City”</i></p>	<p>196 orang</p>	<p>-Kecerdasan Spiritual (X)</p> <p>-Organizational Citizenship Behavior (Y)</p>	<p>-Ditemukan bahwa kecerdasan spiritual memiliki hubungan positif yang kuat dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada guru sekolah tinggi di <i>Germi City</i></p>
<p>Nasir et al (2011)</p> <p><i>“Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Task Performance”</i></p>	<p>450 orang</p>	<p>-Organizational Citizenship Behavior (X)</p> <p>-Task Performance (Y)</p>	<p>-Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan dimensi-dimensinya terhadap <i>Task Performance</i></p>

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2014

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian empirik dari tinjauan penelitian terdahulu dan kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dirumuskan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



Keterangan:

----- = pengaruh tidak langsung

———— = pengaruh langsung

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Data diolah dari berbagai sumber (2014)

Berpijak dari pemikiran tersebut, dikemukakan suatu kerangka konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus mencerminkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka konseptual menggambarkan pengaruh variabel kecerdasan emosional dan variabel kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan

pada teori yang relevan. Belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2005:51).

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- a. **H₁** : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- b. **H₂** : Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- c. **H₃** : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- d. **H₄** : Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- e. **H₅** : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Jember.
- f. **H₆** : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PL (Persero) Area Jember.
- g. **H₇** : Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PL (Persero) Area Jember.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian memuat suatu rencana tentang informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sumber khusus darimana informasi diperoleh, strategi untuk mengumpulkannya dan bagaimana menganalisisnya (Murti dan Salamah, 2006:47).

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 2008:5). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan kriteria tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:115). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jember tahun 2014 yang berjumlah 50 orang.

Sampel adalah sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:116). Menurut Arikunto (2006, 131) apabila subjek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua, karena populasi karyawan PT PLN (Persero) Area Jember sebanyak 50 orang (kurang dari 100) maka sampel yang digunakan adalah keseluruhan karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Jadi penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian sensus. Penelitian sensus menurut Suharsimi (2002:108) adalah penelitian dengan seluruh populasi digunakan sebagai sampel.

3.3 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data diperoleh dengan pengamatan dan dicatat untuk pertama kalinya. Perolehan data secara langsung ini dapat melalui teknik wawancara ataupun observasi. Sumber data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah informasi yang peneliti dapatkan secara langsung dari narasumber melalui wawancara dan observasi nonpartisipan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri dalam pengumpulannya oleh peneliti, seperti data berasal dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan ataupun publikasi lain. Data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah berbagai informasi yang peneliti dapatkan melalui sumber seperti jurnal, artikel, internet dan studi pustaka yang terkait dengan penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dan observasi dengan menggunakan instrumen:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah pengambilan data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada objek penelitian. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dilakukan pada saat sebelum masuk jam kerja dan jam istirahat selama 1 minggu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses dalam mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab dan bercakap-cakap dengan karyawan terkait penelitian yang diteliti seperti program-program, pendelegasian dan pelatihan yang dilakukan PT PLN (Persero) Area Jember guna meningkatkan kecerdasan emosional dan spiritual karyawannya.

c. Observasi

Observasi menurut Raco (2010:112) adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Adapun menurut Sutrisno Hadi dalam Andi Prastowo (2010:27) mengartikan observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian, contohnya dengan melihat bagaimana sikap dan hubungan karyawan satu dan lainnya, sikap karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta adanya sikap OCB yang ditunjukkan dengan sukarela membantu saat rekan sekerjanya sedang sibuk.

3.5 Identifikasi Variabel

Penelitian ini dibatasi pada dua variabel bebas (*independent variable*), satu variabel perantara (*intervening variabel*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*).

a. Variabel Bebas/ Variabel Independen (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas dinotasikan dengan X, yaitu kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2).

b. Variabel Perantara (*intervening variabel*)

Variabel intervening adalah variabel perantara yang secara kongkrit pengaruhnya tidak tampak, tetapi secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel. Variabel penghubung dalam penelitian ini diberi notasi Z, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

c. Variabel Terikat/Variabel dependen (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat diberi notasi Y, yaitu Kinerja Pelayanan

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan faktor-faktor atau variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel dijelaskan sebagai berikut:

a. *Variabel bebas atau variabel independen (X)*

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu:

1) **Kecerdasan Emosional (X₁)**

Yaitu kemampuan pegawai PT PLN (Persero) Area Jember dalam mengelola emosi atau perasaan diri sendiri dan memahami perasaan orang lain untuk selalu optimis, termotivasi dan dapat menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dalam berorganisasi. Menurut Goleman (2009) yang menjadi indikator dari kecerdasan emosional adalah:

- a) *Mengenal emosi diri*
- b) *Mengelola emosi*
- c) *Memotivasi diri sendiri*
- d) *Mengenal emosi orang lain*
- e) *Membina hubungan*

2) **Kecerdasan Spiritual (X₂)**

Yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai PT PLN (Persero) Area Jember dalam menciptakan hubungan yang harmonis, rukun, saling menghormati dan menghargai serta penuh dengan cinta kasih. Variabel ini diukur menggunakan indikator pengukuran yang dilakukan oleh Sukidi (2002), Zohar dan Marshal (2005) yang dimodifikasi menjadi:

- a. Kejujuran
- b. Keterbukaan

c. Menghargai Keberagaman

d. Rendah Hati

b. Variabel perantara atau variabel intervening (*Organizational Citizenship Behavior (OCB)= Z*)

Organizational Citizenship Behavior (Z) adalah perilaku yang menunjukkan bahwa seseorang mau melakukan sesuatu diluar tanggung jawab dan tugas yang diembannya untuk kepentingan organisasi.

Organ dan Ryan dalam Greenberg dan Baron (2003), menyatakan bahwa ada 5 (lima) dimensi yaitu:

- 1) *Altruism* (Perilaku membantu orang lain)
- 2) *Courtesy* (Menjaga hubungan baik)
- 3) *Civic Virtue* (Kebijaksanaan warga)
- 4) *Conscientiousness* (Ketelitian dan kehati-hatian)
- 5) *Sportmanship* (Perilaku yang sportif)

c. Variabel terikat atau variabel dependen (*Kinerja Pelayanan= Y*)

Kinerja dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, dengan pelayanan yang baik diharapkan tujuan organisasi juga dapat tercapai. Menurut Suryadi (2008) kinerja dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Efektifitas kerja
- b. Kedisiplinan
- c. Inisiatif dalam penyelesaian tugas

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Jawaban setiap item yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) = 4
- b. Setuju (S) = 3
- c. Tidak Setuju (TS) = 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Menurut Sutrisno (2000:20) terdapat beberapa alasan dalam menggunakan Skala *Modified Likert* yang menggunakan skala dengan 4 katagori jawaban yaitu sebagai berikut:

- a. Katagori Undecided (katagori jawaban tengah) yang artinya memiliki arti ganda. Hal ini biasa diartikan belum dapat memutuskan atau belum dapat memberi jawaban atau ragu-ragu. Katagori jawaban ganda tentu saja tidak diharapkan dalam instrument penelitian.
- b. Tersedianya jawaban ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab dengan jawaban tengah yang telah disediakan, terutama bagi mereka yang ragu kecederungan jawaban yang ragu-ragu atas arah jawabannya.
- c. Untuk melihat kecenderungan pendapat responden, kearah setuju atau kearah tidak setuju. Jika tersedia 5 katagori jawaban akan mengurangi banyaknya informasi yang diperoleh dari responden.

Untuk mempermudah membaca dan menginterpretasikan data, maka perlu ada kategorisasi makna dari hasil kuesioner. Tujuan dari kategorisasi ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari setiap item pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner.

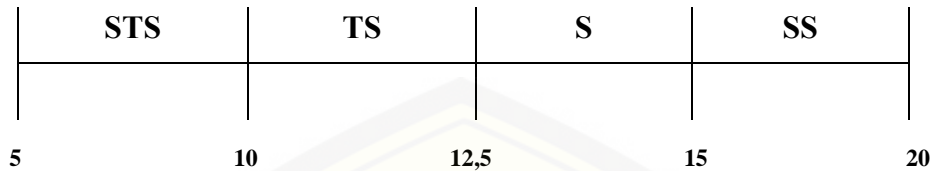
- a. Kategorisasi Variabel Independen Kecerdasan Emosional (X_1)

Sangat Setuju : skor 4×5 (jumlah indikator variabel) = 20

Setuju : skor 3×5 (jumlah indikator variabel) = 15

Tidak Setuju : skor 2 x 5 (jumlah indikator variabel) = 10

Sangat Tidak Setuju : skor 1 x 5 (jumlah indikator variabel) = 5



Gambar 3.1. Kategorisasi Variabel Kecerdasan Emosional

Keterangan :

- 1) Jika ≥ 5 dan < 10 , dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat lemah;
- 2) Jika ≥ 10 dan $< 12,5$, dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah lemah;
- 3) Jika $\geq 12,5$ dan < 15 , dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah kuat.;
- 4) Jika ≥ 15 , dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat kuat.

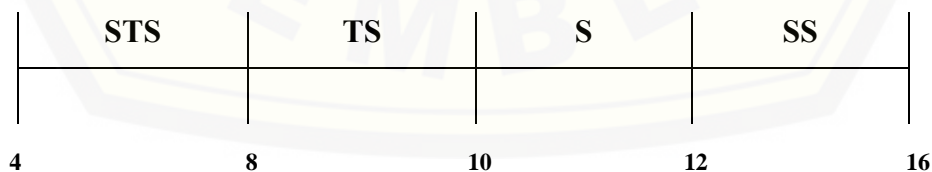
b. Kategorisasi Variabel Independen Kecerdasan Spiritual (X_2)

Sangat Setuju : skor 4 x 4 (jumlah indikator variabel) = 16

Setuju : skor 3 x 4 (jumlah indikator variabel) = 12

Tidak Setuju : skor 2 x 4 (jumlah indikator variabel) = 8

Sangat Tidak Setuju : skor 1 x 4 (jumlah indikator variabel) = 4



Gambar 3.2. Kategorisasi Variabel Kecerdasan Spiritual

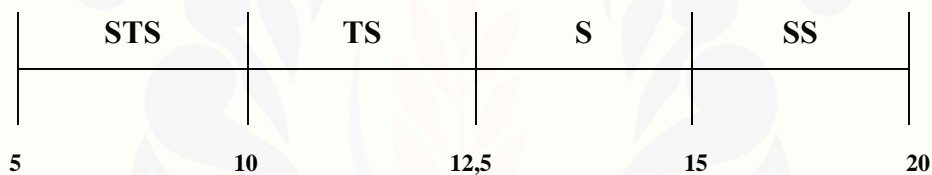
Keterangan :

- 1) Jika ≥ 4 dan < 8 , dapat diartikan bahwa kecerdasan spiritual pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat lemah;

- 2) Jika ≥ 8 dan < 10 , dapat diartikan bahwa kecerdasan spiritual pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah lemah;
- 3) Jika ≥ 10 dan < 12 , dapat diartikan bahwa kecerdasan spiritual pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah kuat.;
- 4) Jika ≥ 12 , dapat diartikan bahwa kecerdasan spiritual pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat kuat.

c. Kategorisasi Variabel Intervening Organizational Citizenship Behavior (Z)

Sangat Setuju	: skor 4 x 5 (jumlah indikator variabel) = 20
Setuju	: skor 3 x 5 (jumlah indikator variabel) = 15
Tidak Setuju	: skor 2 x 5 (jumlah indikator variabel) = 10
Sangat Tidak Setuju	: skor 1 x 5 (jumlah indikator variabel) = 5



Gambar 3.3. Kategorisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior

Keterangan :

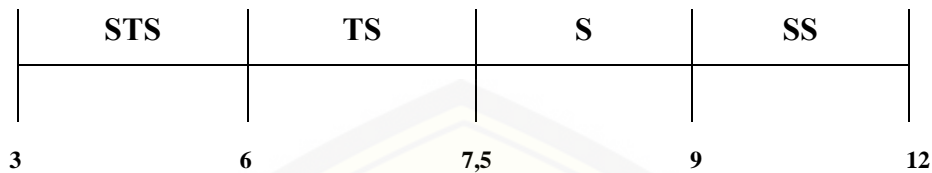
- 1) Jika ≥ 5 dan < 10 , dapat diartikan bahwa organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat lemah;
- 2) Jika ≥ 10 dan $< 12,5$, dapat diartikan bahwa organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah lemah;
- 3) Jika $\geq 12,5$ dan < 15 , dapat diartikan bahwa organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah kuat;
- 4) Jika ≥ 15 , dapat diartikan bahwa organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat kuat.

d. Kategorisasi Variabel Dependen Kinerja Pelayanan (Y)

Sangat Setuju	: skor 4 x 3 (jumlah indikator variabel) = 12
Setuju	: skor 3 x 3 (jumlah indikator variabel) = 9

Tidak Setuju : skor 2 x 3 (jumlah indikator variabel) = 6

Sangat Tidak Setuju : skor 1 x 3 (jumlah indikator variabel) = 3



Gambar 3.4. Kategorisasi Nilai Variabel Kinerja Pelayanan

Keterangan :

- 1) Jika ≥ 3 dan < 6 , dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat lemah;
- 2) Jika ≥ 6 dan $< 7,5$, dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah lemah;
- 3) Jika $\geq 7,5$ dan < 9 , dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah kuat;
- 4) Jika ≥ 9 , dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat kuat.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus, (Duwi, 2010:70) ;

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan ;

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 5%

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Duwi, 2010:75). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Duwi, 2010:75) ;

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan;

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.8.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap

sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Duwi, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah;

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

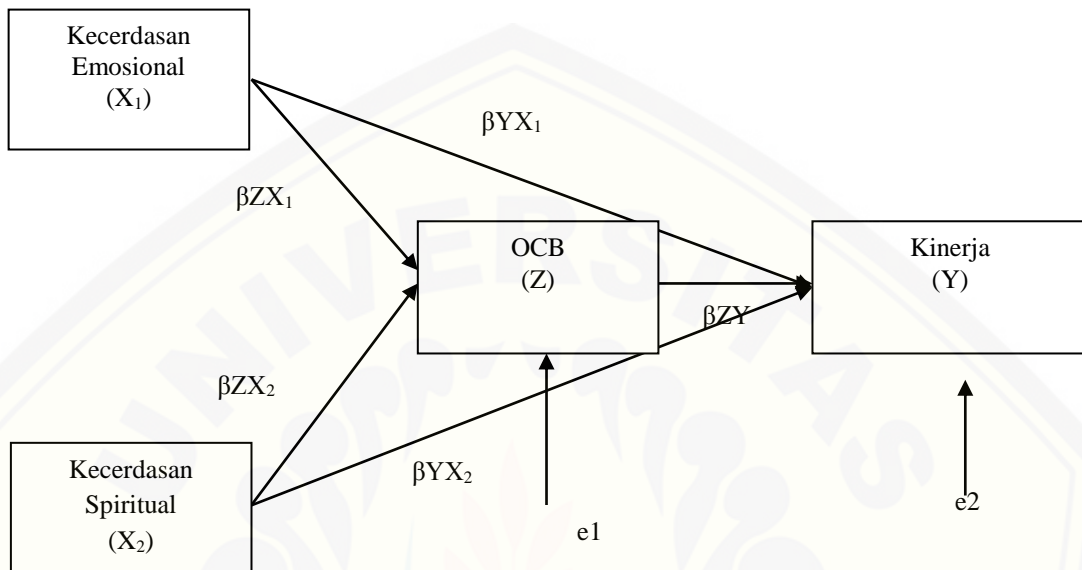
Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi linier yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara, (Jonathan, 2006:147). Manfaat *path analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi linier sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan.

Menurut Jonathan (2006:150), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut ;

- 1) Semua variabel berskala interval
- 2) Pola hubungan antar variabel bersifat linier
- 3) Variabel-variabel residualnya tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya
- 4) Model hanya bersifat searah

Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*), dengan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam

jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikansi model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur:



Gambar 3.5 Metode Analisis Jalur

Sumber: Data Diolah (2014)

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut ini:

$$Z = \beta ZX_1 + \beta ZX_2 + \varepsilon_1 \dots \dots \dots \text{(Persamaan 1)}$$

$$Y = \beta YX_1 + \beta YX_2 + \beta ZY + \varepsilon_2 \dots \dots \dots \text{(Persamaan 2)}$$

Keterangan ;

X₁ = Kecerdasan Emosional

X₂ = Kecerdasan Spiritual

Z = *Organizational Citizenship Behavior*

Y = Kinerja Pelayanan

$\varepsilon_1, \varepsilon_2$ = Variabel Pengganggu

3.9.2 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya yang dilakukan apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbised Estimator*). Metode ini mempunyai kriteria bahwa pengamatan harus mewakili variasi minimum, konstanta, dan efisien. Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain : data berdistribusi normal tidak ada multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas Model

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Hengky, 2013:42). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel independen. Gejala multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Hengky (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas pada umumnya

terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut (Hengky, 2013:39). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel kecerdasan emosional (X_1) dan kecedasan spiritual (X_2) terhadap OCB (Z) dan kinerja pelayanan (Y). Rumusnya adalah :

$$t = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

b_i = koefisien regresi

$Se(b_i)$ = *standard error* dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t ;

- 1) $H_0 : b_i = 0, i = 1, 2$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : b_i \neq 0, i = 1, 2$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

3) *Level of significane 5%.*

3.9.4 *Trimming Theory*

Menurut Riduwan (dalam Erna, 2013:32) *Trimming Theory* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model trimming terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan. Walaupun ada satu, dua, atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu mempertimbangkan model analisis jalur yang telah di hipotesiskan.

Cara menggunakan model *trimming theory* yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Langkah-langkah pengujian analisis dengan menggunakan model *trimming theory* adalah sebagai berikut (Riduwan, 2007:128):

- a. Merumuskan persamaan struktural;
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi:
 - 1) Membuat gambar diagram jalur lengkap;
 - 2) Menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang telah dirumuskan.
- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan);
- d. Menghitung secara individual;
- e. Menghitung kesesuaian antar model analisis jalur;
- f. Merangkum ke dalam tabel;
- g. Memaknai dan menyimpulkan.

3.9.5 Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang pengaruh kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja pelayanan (Y) melalui variabel intervening *Organizational*

Citizenship Behavior (Z). Sebelum menguji ada tidaknya pengaruh langsung maupun tidak langsung masing-masing jalur tersebut, terlebih dahulu masing-masing jalur tersebut diuji signifikansi. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka diberlakukan *triming theory* yaitu dengan menghilangkan atau menghapus jalur yang tidak signifikan. Kemudian dari hasil struktur yang baru tersebut dihitung kembali masing-masing koefesien jalurnya.

Berdasarkan hasil tersebut diketahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung. Langkah perhitungan adalah menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebagai variabel bebas terhadap kinerja pelayanan sebagai variabel terikat melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel perantara. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut :

a. Menghitung pengaruh langsung (*Direct effect* atau *DE*)

- 1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap OCB (Z)

$$DE_{zx_1} = X_1 \longrightarrow Z$$

- 2) Pengaruh variabel kecerdasan spiritual (X_2) terhadap OCB (Z)

$$DE_{zx_2} = X_2 \longrightarrow Z$$

- 3) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja pelayanan(Y)

$$DE_{yx_1} = X_1 \longrightarrow Y$$

- 4) Pengaruh variabel kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja pelayanan(Y)

$$DE_{yx_2} = X_2 \longrightarrow Y$$

- 5) Pengaruh variabel OCB (Z) terhadap kinerja pelayanan (Y)

$$DE_{yz} = Z \longrightarrow Y$$

b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect effect* atau *IE*)

- 1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja pelayanan (Y) melalui OCB (Z)

$$IE_{yzx_1} = X_1 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$

- 2) Pengaruh variabel kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja pelayanan (Y) melalui OCB (Z)

$$IE_{yzx_2} = X_2 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$

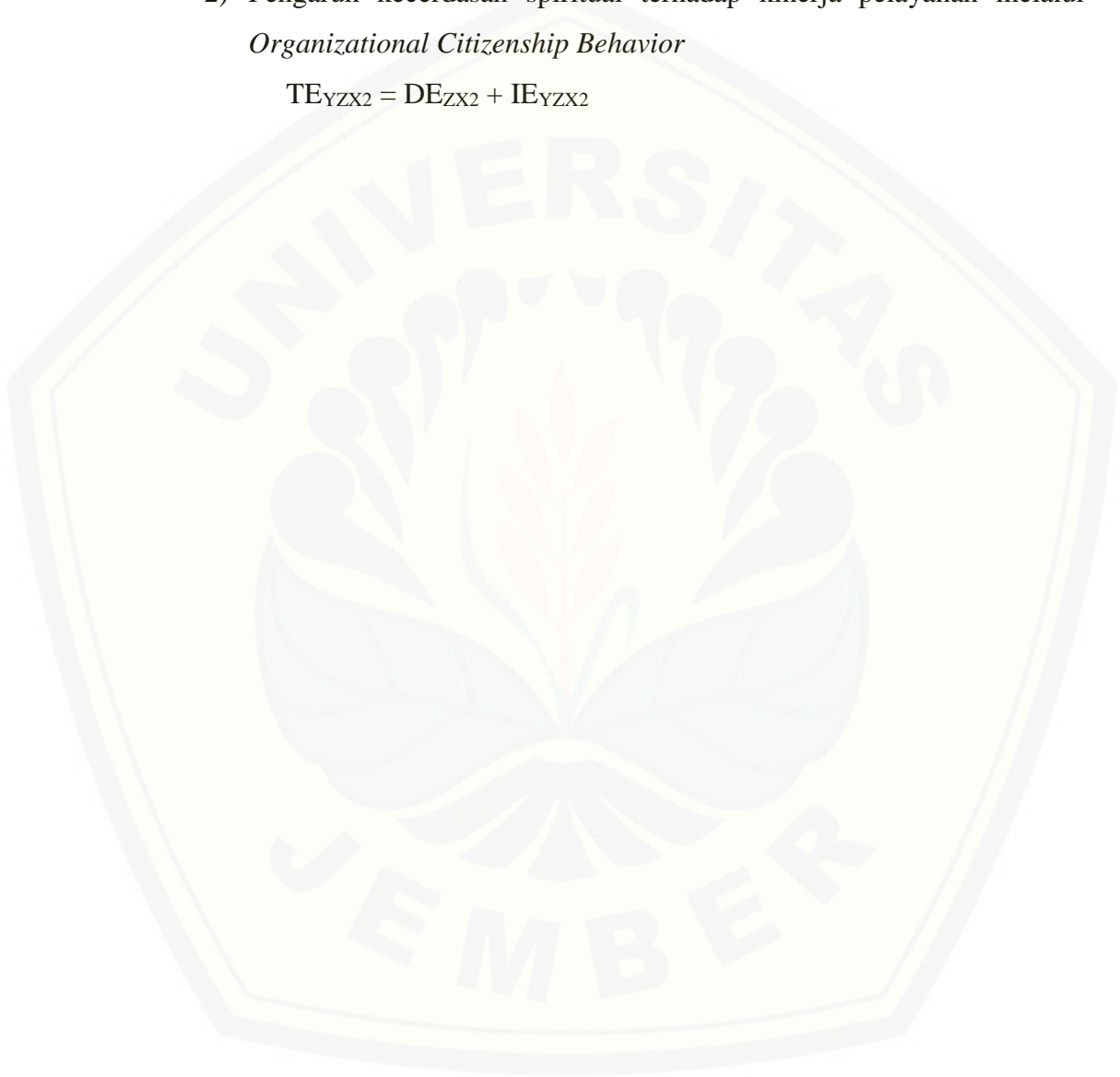
c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau EI):

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

$$TE_{YZX1} = DE_{ZX1} + IE_{YZX1}$$

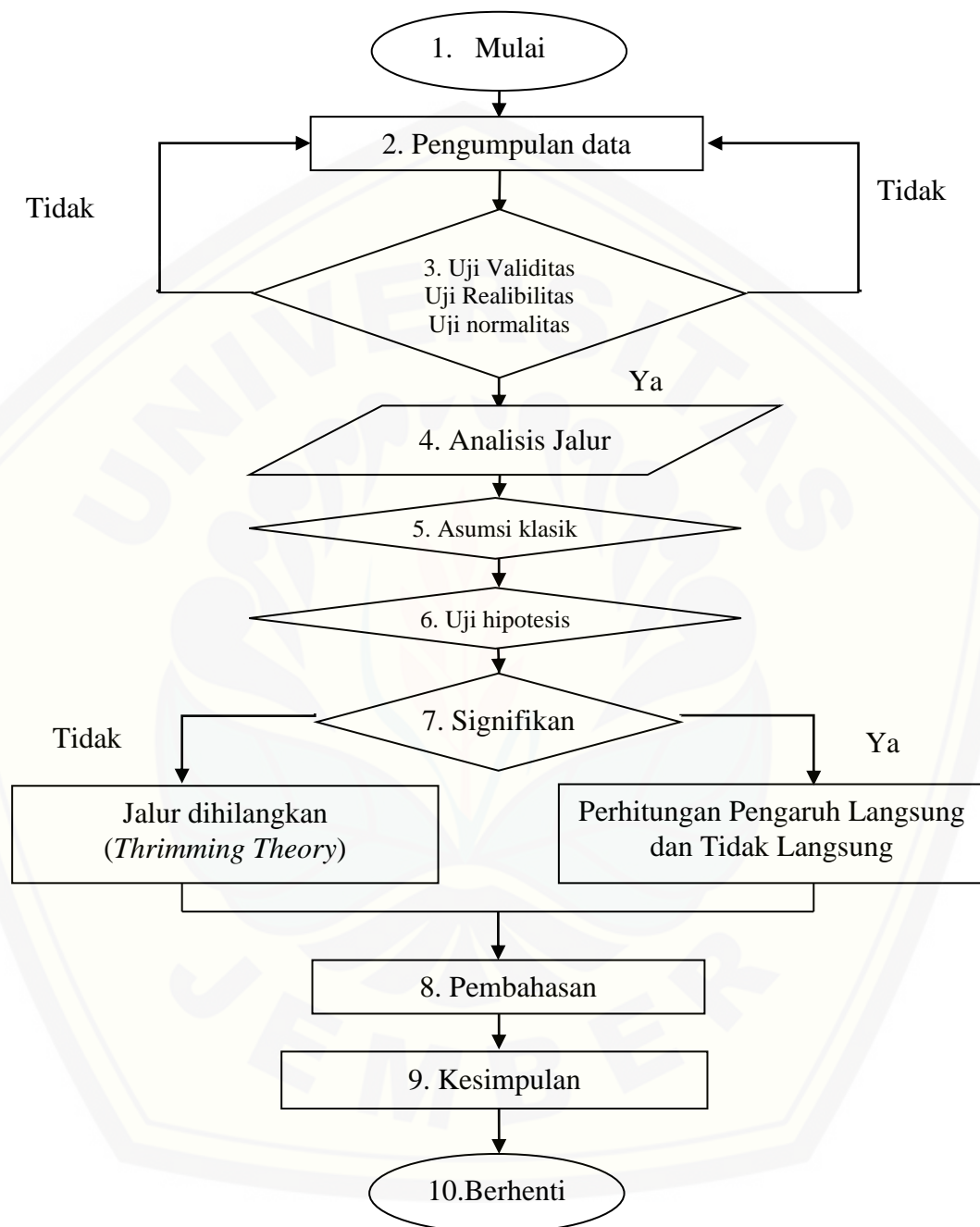
- 2) Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

$$TE_{YZX2} = DE_{ZX2} + IE_{YZX2}$$



3.10 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.6. Kerangka Pemecahan Masalah

Sumber : Data diolah (2014)

Keterangan ;

- a. Mulai, yaitu tahap awal atau persiapan penelitian terhadap masalah yang dihadapi antara lain menentukan daerah penelitian, penentuan responden, menyusun daftar kuisisioner.
- b. Pengumpulan data, tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian melalui penyebaran kuisisioner berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan wawancara responden. Kuisisioner dimaksudkan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan.
- c. Uji validitas dan uji realibilitas
 - 1) Uji validitas, untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrument untuk digunakan
 - 2) Uji realibilitas, untuk mengetahui konsisten dan stabilitas dari nilai hasil skala pengukuran tertentu.
 - 3) Uji normalitas, untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak.
- d. Analisis jalur (*Path Analysis*). Menganalisis data dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- e. Uji asumsi klasik. Setelah diuji dengan analisis jalur, kemudian pengolahan data selanjutnya adalah asumsi klasik, diantaranya yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas model
- f. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- g. Signifikan.
 - 1) Tidak. Berdasarkan perhitungan uji t, apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka harus melakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan jalur yang menurut pengujian tidak signifikan (*Trimming Theory*).
 - 2) Apabila jalur terbukti signifikan pada uji t, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
- h. Pembahasan. Melakukan pembahasan dari hasil pengolahan data.

- i. Kesimpulan. Mengambil suatu kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan.
- j. Berhenti. Penyelesaian atau berakhirnya penelitian dilakukan.



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

- a. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Dari hasil analisis jalur $X \rightarrow Z$ ditemukan jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,199 dan pengaruh langsung sebesar 0,389 atau 38,8%. Hal ini mendukung adanya temuan bahwa adanya kecerdasan emosional pada diri karyawannya akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang ada pada diri setiap karyawan;
- b. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember. Dari hasil analisis jalur $X \rightarrow Z$ ditemukan jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,199 dan pengaruh langsung sebesar 0,281 atau 28,1%. Hal ini mendukung adanya temuan bahwa adanya kecerdasan spiritual pada diri karyawannya akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang ada pada diri setiap karyawan;
- c. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan PT PLN (Persero) Area Jember. Dari analisis jalur $X \rightarrow Y$ ditemukan jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,610 dan pengaruh langsung sebesar 0,630 atau 63%. Hal ini mendukung adanya temuan bahwa adanya kecerdasan emosional pada diri karyawannya akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan dalam melayani masyarakat;
- d. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan PT PLN (Persero) Area Jember. Dari analisis jalur $X \rightarrow Y$ ditemukan jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,610 dan pengaruh langsung sebesar 0,472 atau 47,2%. Hal ini mendukung adanya temuan bahwa adanya kecerdasan emosional pada diri karyawannya akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan dalam melayani masyarakat;

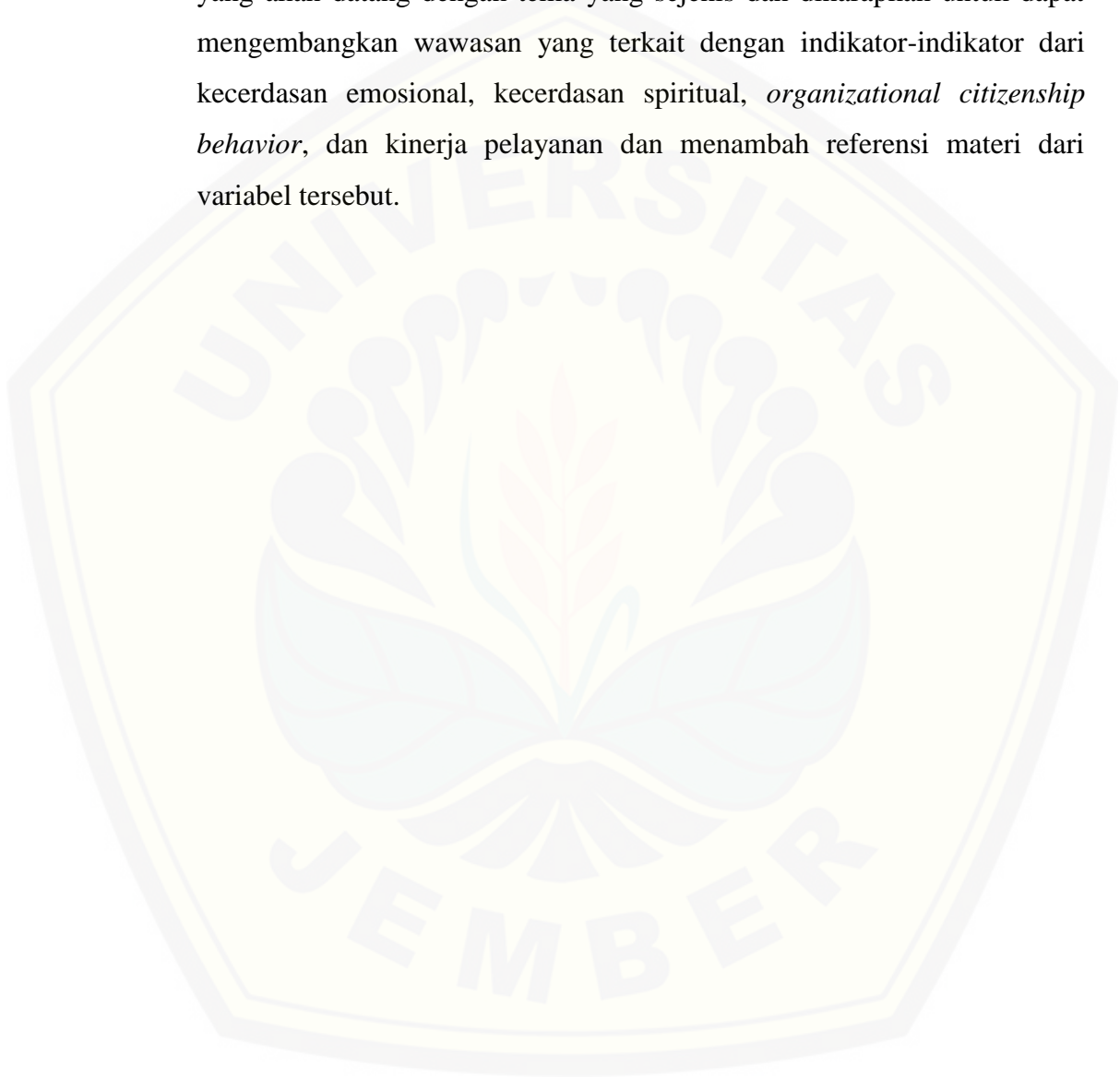
- e. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan PT PLN (Persero) Area Jember. Dari analisis jalur $Z \rightarrow Y$ ditemukan jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,294 dan pengaruh langsung sebesar 0,556 atau 55,6%. Hal ini mendukung adanya temuan bahwa adanya *Organizational citizenship behavior* pada diri karyawannya akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan dalam melayani masyarakat;
- f. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pelayanan melalui *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember.;
- g. Kecerdasan spritual berpengaruh terhadap kinerja pelayanan melalui *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya terdapat beberapa saran sebagai berikut ;

- a. Guna mempertahankan yang sudah cukup baik PT PLN (Persero) Area Jember dapat memberikan pelatihan-pelatihan yang melibatkan kelima unsur yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan kemampuan dalam membina hubungan sehingga dapat mempertahankan kinerja yang sudah baik. Pelatihan kecerdasan emosional dapat dilakukan dengan cara melakukan studi banding ke instansi sejenis di daerah lain yang memiliki kinerja lebih baik;
- b. Dalam meningkatkan kecerdasan spiritual karyawan, PT PLN (Persero) Area Jember dapat memfasilitasi karyawan dengan membuat forum diskusi terbuka antar karyawan terkait permasalahan individu atau personal agar setiap karyawan terbiasa menerima kritik dan saran yang membangun guna meningkatkan solidaritas yang nantinya dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

- c. Manajer dapat memberikan contoh sikap OCB melalui hal-hal kecil seperti membuang sampah pada tempatnya untuk membiasakan sikap saling memiliki terhadap tempatnya bekerja.
- d. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan penelitian yang akan datang dengan tema yang sejenis dan diharapkan untuk dapat mengembangkan wawasan yang terkait dengan indikator-indikator dari kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, *organizational citizenship behavior*, dan kinerja pelayanan dan menambah referensi materi dari variabel tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Anik Herminingsih. 2012. Spiritualitas dan Kepuasan Kerja Sebagai Faktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Skripsi*. Universitas Mercu Buana.
- Arum Darmawati. 2006. Pengaruh Pemberdayaan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kebutuhan untuk Berprestasi sebagai Variabel Moderasi. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Duwi Prayitno. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.
- Dwi Hardaningtyas. 2004. Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III. *Tesis*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Erna Safitri. 2013. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan Hotel Sulawesi Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Goleman, D. 2005. *Working with Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- , 2009. *Emotional Intelligence: Mengapa Emosional Intelligence lebih penting daripada Intellectual Quotient*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., dan Baron, A. R. 2003. *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hasan, A. W. 2006. SQ Nabi Apikasi Strategi & Model Kecerdasan Spiritual Rasulullah di Masa kini. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Hayatun Nufus. 2011. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Pertiwi Karya Utama. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Hengky Latan. 2013. Analisis Multivariat. Bandung: Alfabeta.
- Husein Umar. 2005. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- I Gusti Ngurah Karmandita dan Made Subudi. 2013. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. *Jurnal*. Universitas Udayana Bali.
- Imam Ghozali. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jonathan Sarwono. 2006. Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13. Yogyakarta: Andi.
- Khalid S. dan Ali H. 2005. *The Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Withdrawal Behavior: A Malaysian Study*. *International Journal Of Management and Entrepreneurship*, 1(1):30-40, 2005.
- Mangasi Erick Parulian S. 2010. Pengaruh Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 FE UNS). *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohamad Djasuli dan Nur Hidayah. 2011. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja dengan Variabel Moderasi Kompetensi di Kabupaten Lamongan (Studi Kasus di SKPD Kabupaten Lamongan). *Jurnal*. Universitas Trunojoyo Madura.
- Moosapour, et al., 2013. "Spiritual Intelligence Relationship with Organizational Behavior of High School Teachers in Germe City", *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, Vol. 2, No. 3, pp 72-75, Oct 2013 (ISSN:2319-5614).
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi.

- Nasir, *et al.*, 2011. "Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Task Performance", *Medwell Journals the Social Sciences* 6 (4), pp 307-312, 2011 (ISSN:1818-5800).
- Organ, D.W., Podsakof, P. M., dan Mackenzie, S.B. 2006. *Organizational Citizhenship Behavior: Its Nature Antecedents, and Consequences*. Second Edition. USA: Sage Publication, Inc.
- Paisal dan Susi Anggraini. 2010. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang. *Jurnal*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 513-63.
- R.A Fabiola Meirayati Trihandini. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Riduan dan Endkos Ahmad Kuncoro. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Sesilia Dwi Rini W. 2011. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Singarimbun dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Singgih Santoso. 2004. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi Prawirosentono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFEE.
- Sutrisno Hadi. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Totok Supriyanto. 2007. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Keuangan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan BPR Nur Semesta Indah Cabang Jember*. Program Magister Pascasarjana. Universitas Jember.
- Tridhonanto. 2009. *Melejitkan Kecerdasan Emosi (EQ) Buah Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih dan Jati Ariati. 2012. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang*. *Jurnal*. Universitas Diponegoro.
- Zohar, D dan Marshal, I. 2005. *SQ: Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*. Alih bahasa: Rahmani Astuti. Bandung: Mizan Media Utama.

Internet:

- Anonim, <http://ribuanpengunjung.wordpress.com/2009/12/28/konsep-pelayanan-umum/> (diunduh 17 September 2014)
- Anonim, <http://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/teori-kinerja/> (diunduh 17 September 2014)

LAMPIRAN 1**KUISIONER PENELITIAN**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan (S1) di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner penelitian ini dengan sejujur-jujurnya.

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT PLN (Persero) Area Jember”** Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dalam penelitian ini.

Atas partisipasinya dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Res Mineke Kin Kaori

100810201129

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)

Umur : Tahun

Pendidikan : 1. SLTA/Sederajat
2. Diploma
4. Strata 1 (S1)

Lama kerja : Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban disetiap pertanyaan, sesuai apa yang Anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Variabel Kecerdasan Emosional (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat memahami tingkat emosi diri saya dan kekurangan yang ada pada diri saya				
2.	Saya mampu mengontrol emosi dengan baik dalam menangani tugas ataupun masalah pada diri saya				
3.	Saya selalu termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan saya				
4.	Rasa empati yang saya miliki akan selalu mendorong saya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat				
5.	Saya selalu mengutamakan musyawarah dan kerjasama tim dalam setiap pekerjaan saya				

B. Variabel Kecerdasan Spiritual (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya bersikap jujur dalam menjalani pekerjaan				
2.	Saya memiliki rasa keterbukaan dalam menerima kritik dan saran				
3.	Saya dapat menghargai pendapat dari orang lain				
4.	Saya tergolong orang yang rendah hati, tidak egois dan sadar bahwa keberhasilan itu memerlukan bantuan orang lain.				

C. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya membantu rekan lain secara sukarela				
2.	Saya akan membantu tugas karyawan yang tidak hadir atau memiliki beban kerja yang berat				
3.	Saya akan memberikan masukan atau saran terhadap rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaan				
4.	Saya akan memberikan saran kepada manajer untuk meningkatkan efektifitas unit kerja				
5.	Saya tidak akan mengeluh karena permasalahan kecil di dalam organisasi.				

D. Variabel Kinerja Pelayanan (Y)**1. Efektivitas**

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya berusaha untuk meminimalisir tingkat kesalahan				
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kelengkapan dan ketelitian yang diberikan oleh perusahaan				
3.	Saya berusaha untuk mengerjakan tugas sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan				

2. Disiplin

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Menurut saya peraturan ada untuk ditaati				
2.	Saya berpendapat bahwa sanksi diciptakan untuk mendisiplinkan dan membuat efek jera				
3.	Saya berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh perusahaan				

3. Inisiatif

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya dapat memunculkan ide-ide atau gagasan yang bermanfaat untuk perusahaan				
2.	Saya tidak perlu diminta untuk melaksanakan pekerjaan				
3.	Karyawan yang baik adalah dia yang mempunyai intuisi inisiatif kerja				

Lampiran 2. Responden

No	Jenis Kelamin	USIA	PENDIDIKAN
1	Laki-laki	21 tahun	D1
2	Laki-laki	42 tahun	S1
3	Perempuan	45 tahun	S1
4	Laki-laki	27 tahun	S1
5	Laki-laki	40 Tahun	SMA
6	Laki-laki	24 tahun	D1
7	Perempuan	35 tahun	S1
8	Perempuan	30 tahun	SMA
9	Laki-laki	19 tahun	S1
10	Perempuan	26 tahun	D3
11	Laki-laki	31 Tahun	D3
12	Laki-laki	43 tahun	S1
13	Laki-laki	45 tahun	S1
14	Laki-laki	30 tahun	S1
15	Laki-laki	22 tahun	S1
16	Laki-laki	23 tahun	S1
17	Laki-laki	25 Tahun	S1
18	Laki-laki	25 tahun	SMA
19	Perempuan	28 tahun	S1
20	Perempuan	26 Tahun	S1
21	Perempuan	23 Tahun	SMA
22	Perempuan	26 tahun	S1
23	Laki-laki	52 Tahun	S1
24	Laki-laki	52 Tahun	D3
25	Perempuan	52tahun	S1
26	Laki-laki	51 tahun	S1
27	Laki-laki	50 tahun	S1
28	Laki-laki	50 tahun	S1
29	Laki-laki	49 Tahun	S1
30	Laki-laki	50 tahun	S1
31	Laki-laki	55 tahun	S1
32	Laki-laki	53 tahun	S1
33	Laki-laki	53 Tahun	D3
34	Laki-laki	53 tahun	S1
35	Laki-laki	55 tahun	D3
36	Laki-laki	49 tahun	S1
37	Laki-laki	51 tahun	SMA
38	Laki-laki	37 tahun	S1

39	Laki-laki	40 tahun	S1
40	Laki-laki	38 tahun	S1
41	Laki-laki	39 tahun	S1
42	Laki-laki	37 tahun	S1
43	Laki-laki	36 tahun	SMA
44	Laki-laki	41 tahun	S1
45	Laki-laki	39 Tahun	S1
46	Laki-laki	30 tahun	D3
47	Laki-laki	33 tahun	S1
48	Laki-laki	28 tahun	S1
49	Laki-laki	45 Tahun	D3
50	Laki-laki	47 Tahun	S1



Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden

NO	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	Z.1	Z.2	Z.3
1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
7	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
8	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
15	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
17	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
21	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
22	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
23	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
26	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
27	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4

28	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
29	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
30	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
31	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
32	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
33	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
35	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
36	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
37	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
40	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
41	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
42	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
45	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
46	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
49	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3

NO	Z.4	Z.5	Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Y.2.1	Y.2.2	Y.2.3	Y.3.1	Y.3.2	Y.3.3
1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
18	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
24	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
26	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
27	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
28	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
29	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
30	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3

31	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
32	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
33	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
34	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
37	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
42	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
45	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4

Lampiran 4. Deskriptif Jawaban Responden

FREQUENCIES VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5 X.2.1 X.2.2 X.2.3 X.2.4 Z.1 Z.2 Z.3 Z.4 Z.5 Y.1.1 Y.1.2 Y.1.3 Y.2.1 Y.2.2 Y.2.3 Y.3.1 Y.3.2 Y.3.3

/ORDER=ANALYSIS.

X.1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	40.0	40.0	40.0
4	30	60.0	60.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X.1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.0	2.0	2.0
3	31	62.0	62.0	64.0
4	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X.1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	29	58.0	58.0	58.0
4	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X.1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	26	52.0	52.0	52.0
4	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X.1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	18	36.0	36.0	36.0
4	32	64.0	64.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	26	52.0	52.0	52.0
	4	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	76.0	76.0	76.0
	4	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	30	60.0	60.0	60.0
	4	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

X.2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	38.0	38.0	38.0
	4	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	42.0	42.0	42.0
	4	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	44.0	44.0	44.0
	4	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	34	68.0	68.0	68.0
	4	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Z.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	54.0	54.0	54.0
	4	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	38.0	38.0	38.0
	4	31	62.0	62.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	26.0	26.0	26.0
	4	37	74.0	74.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	36.0	36.0	36.0
	4	32	64.0	64.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	22	44.0	44.0	44.0
	4	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	46.0	46.0	46.0
	4	27	54.0	54.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	32.0	32.0	32.0
	4	34	68.0	68.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18.0	18.0	18.0
	4	41	82.0	82.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	42.0	42.0	42.0
	4	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	34.0	34.0	34.0
	4	33	66.0	66.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y.3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	21	42.0	42.0	44.0
	4	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	XT.1
X.1.1	Pearson Correlation	1	.143	-.132	-.114	.153	.433**
	Sig. (2-tailed)		.322	.360	.429	.288	.002
	N	50	50	50	50	50	50
X.1.2	Pearson Correlation	.143	1	-.011	.065	.091	.552**
	Sig. (2-tailed)	.322		.939	.652	.531	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X.1.3	Pearson Correlation	-.132	-.011	1	.075	-.037	.373**
	Sig. (2-tailed)	.360	.939		.607	.798	.008
	N	50	50	50	50	50	50
X.1.4	Pearson Correlation	-.114	.065	.075	1	.137	.488**
	Sig. (2-tailed)	.429	.652	.607		.344	.000
	N	50	50	50	50	50	50
X.1.5	Pearson Correlation	.153	.091	-.037	.137	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.288	.531	.798	.344		.000
	N	50	50	50	50	50	50
XT.1	Pearson Correlation	.433**	.552**	.373**	.488**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	XT.2
X.2.1	Pearson Correlation	1	.116	.033	-.073	.503**
	Sig. (2-tailed)		.422	.822	.616	.000
	N	50	50	50	50	50
X.2.2	Pearson Correlation	.116	1	.497**	-.139	.627**
	Sig. (2-tailed)	.422		.000	.336	.000
	N	50	50	50	50	50
X.2.3	Pearson Correlation	.033	.497**	1	.050	.704**
	Sig. (2-tailed)	.822	.000		.728	.000
	N	50	50	50	50	50
X.2.4	Pearson Correlation	-.073	-.139	.050	1	.393**
	Sig. (2-tailed)	.616	.336	.728		.005
	N	50	50	50	50	50
XT.2	Pearson Correlation	.503**	.627**	.704**	.393**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	ZT
Z.1	Pearson Correlation	1	.225	.149	.054	-.082	.543**
	Sig. (2-tailed)		.116	.300	.711	.572	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z.2	Pearson Correlation	.225	1	-.083	.091	.136	.557**
	Sig. (2-tailed)	.116		.567	.532	.346	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z.3	Pearson Correlation	.149	-.083	1	.141	.095	.505**
	Sig. (2-tailed)	.300	.567		.328	.510	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z.4	Pearson Correlation	.054	.091	.141	1	-.104	.480**
	Sig. (2-tailed)	.711	.532	.328		.472	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Z.5	Pearson Correlation	-.082	.136	.095	-.104	1	.414**
	Sig. (2-tailed)	.572	.346	.510	.472		.003
	N	50	50	50	50	50	50
ZT	Pearson Correlation	.543**	.557**	.505**	.480**	.414**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	
	N	50	50	50	50	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	YT.1
Y.1.1	Pearson Correlation	1	.505**	-.066	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.648	.000
	N	50	50	50	50
Y.1.2	Pearson Correlation	.505**	1	.007	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.963	.000
	N	50	50	50	50
Y.1.3	Pearson Correlation	-.066	.007	1	.509**
	Sig. (2-tailed)	.648	.963		.000
	N	50	50	50	50
YT.1	Pearson Correlation	.701**	.762**	.509**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.2.1	Y.2.2	Y.2.3	YT.2
Y.2.1	Pearson Correlation	1	.313'	.194	.785''
	Sig. (2-tailed)		.027	.176	.000
	N	50	50	50	50
Y.2.2	Pearson Correlation	.313'	1	.013	.686''
	Sig. (2-tailed)	.027		.926	.000
	N	50	50	50	50
Y.2.3	Pearson Correlation	.194	.013	1	.532''
	Sig. (2-tailed)	.176	.926		.000
	N	50	50	50	50
YT.2	Pearson Correlation	.785''	.686''	.532''	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.3.1	Y.3.2	Y.3.3	YT.3
Y.3.1	Pearson Correlation	1	.245	.177	.714''
	Sig. (2-tailed)		.087	.220	.000
	N	50	50	50	50
Y.3.2	Pearson Correlation	.245	1	.014	.611''
	Sig. (2-tailed)	.087		.922	.000
	N	50	50	50	50
Y.3.3	Pearson Correlation	.177	.014	1	.640''
	Sig. (2-tailed)	.220	.922		.000
	N	50	50	50	50
YT.3	Pearson Correlation	.714''	.611''	.640''	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.2.1 X.2.2 X.2.3 X.2.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.645	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Z.1 Z.2 Z.3 Z.4 Z.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1.1 Y.1.2 Y.1.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.2.1 Y.2.2 Y.2.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.3.1 Y.3.2 Y.3.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	3

Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=X.1 X.2 Z Y

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Spiritual	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember
N		50	50	50	50
Normal Parameters ^a	Mean	3.0800	3.1000	3.1000	3.1000
	Std. Deviation	.27405	.30305	.30305	.30305
Most Extreme Differences	Absolute	.235	.229	.293	.237
	Positive	.148	.139	.219	.150
	Negative	-.235	-.229	-.293	-.237
Kolmogorov-Smirnov Z		1.118	1.143	1.243	1.024
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115	.128	.083	.107

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur $X \rightarrow Z$

DESCRIPTIVES VARIABLES=X.1 X.2 Z Y

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kecerdasan Emosional	50	3.00	4.00	3.0800	.27405
Kecerdasan Spiritual	50	3.00	4.00	3.1000	.30305
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	3.00	4.00	3.1000	.30305
Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	3.00	4.00	3.1000	.30305
Valid N (listwise)	50				

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Z

/METHOD=ENTER X.1 X.2

/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	3.1000	.30305	50
Kecerdasan Emosional	3.0800	.27405	50
Kecerdasan Spiritual	3.1000	.30305	50

Correlations

		Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Spiritual
Pearson Correlation	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	1.000	.393	.333
	Kecerdasan Emosional	.393	1.000	.147
	Kecerdasan Spiritual	.333	.147	1.000
Sig. (1-tailed)	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember		.002	.009
	Kecerdasan Emosional	.002		.153
	Kecerdasan Spiritual	.009	.153	
N	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	50	50
	Kecerdasan Emosional	50	50	50
	Kecerdasan Spiritual	50	50	50

Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482 ^a	.232	.199	.27115

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.044	2	.522	7.103	.002 ^a
	Residual	3.456	47	.074		
	Total	4.500	49			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.030	.551		1.868	.068		
	Kecerdasan Emosional	.389	.143	.352	2.721	.009	.978	1.022
	Kecerdasan Spiritual	.281	.129	.281	2.178	.034	.978	1.022

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

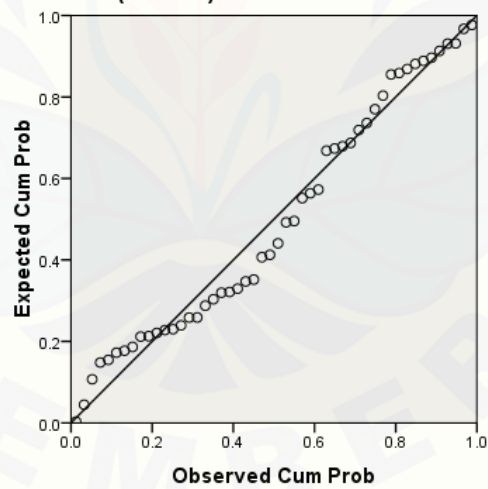
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Spiritual
1	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.244	.01	.45	.70
	3	.003	30.544	.99	.55	.30

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

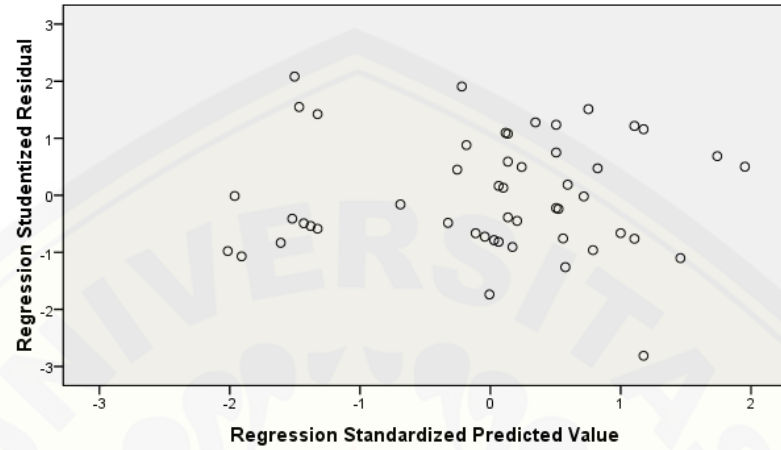
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember



Scatterplot

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember



Lampiran 9. Hasil Analisis Jalur $X \rightarrow Y$

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X.1 X.2
  /SCATTERPLOT=(*SRESID , *ZPRED)

  /RESIDUALS NORM(ZRESID) .

```

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	3.1000	.30305	50
Kecerdasan Emosional	3.0800	.27405	50
Kecerdasan Spiritual	3.1000	.30305	50

Correlations

		Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Spiritual
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	1.000	.639	.556
	Kecerdasan Emosional	.639	1.000	.147
	Kecerdasan Spiritual	.556	.147	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember		.000	.000
	Kecerdasan Emosional	.000		.153
	Kecerdasan Spiritual	.000	.153	
N	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	50	50
	Kecerdasan Emosional	50	50	50
	Kecerdasan Spiritual	50	50	50

Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.610	.18928

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.816	2	1.408	39.299	.000 ^a
	Residual	1.684	47	.036		
	Total	4.500	49			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.301	.385		-.783	.438		
	Kecerdasan Emosional	.630	.100	.569	6.311	.000	.978	1.022
	Kecerdasan Spiritual	.472	.090	.472	5.228	.000	.978	1.022

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

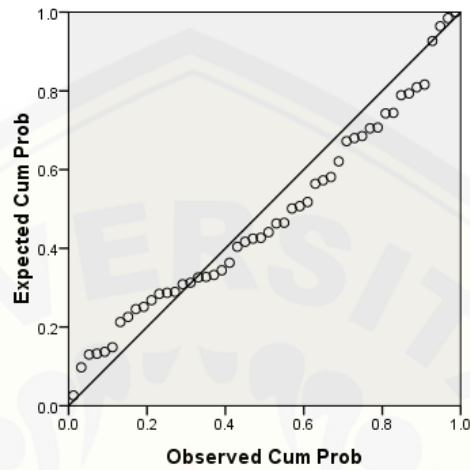
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Spiritual
1	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.244	.01	.45	.70
	3	.003	30.544	.99	.55	.30

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember



Lampiran 10. Hasil Analisis Jalur $Z \rightarrow Y$

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER Z
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .

```

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	3.1000	.30305	50
Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	3.1000	.30305	50

Correlations

		Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	1.000	.556
	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	.556	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	.	.000
	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	.000	.
N	Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	50
	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	50	50

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 ^a	.309	.294	.25459

a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.389	1	1.389	21.429	.000 ^a
	Residual	3.111	48	.065		
	Total	4.500	49			

a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

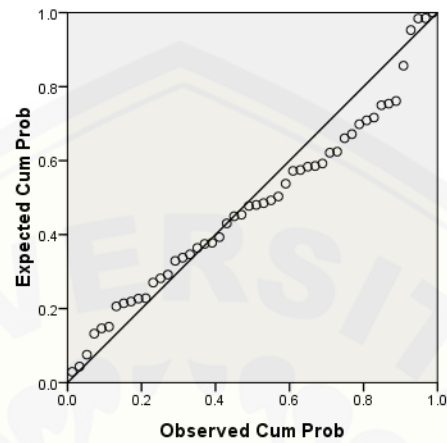
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.378	.374		3.686	.001
	Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember	.556	.120	.556	4.629	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Jember



Lampiran 11. Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526