



**PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL DAN
KEPRIBADIAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DENGAN RESPONSIVENESS SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PELAYANAN
NASABAH (STUDI DI BANK JATIM CABANG
JEMBER)**

*THE EFFECT OF SPIRITUAL INTELLIGENCE AND EMPLOYEES
PERSONALITY ON EMPLOYEES PERFORMANCE WITH
RESPONSIVENESS AS INTERVENING VARIABLE IN CUSTOMER
SERVICE AT BANK JATIM JEMBER BRANCH*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Selvira Kurnia Lestari
NIM. 100810201097

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTRIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Selvira Kurnia Lestari
NIM : 100810201097
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kepribadian Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dengan *Responsiveness* sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Nasabah (Studi di Bank Jatim Cabang Jember)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 2014
Yang menyatakan,

Selvira Kurnia Lestari
NIM. 100810201097

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL DAN KEPRIBADIAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *RESPONSIVENESS* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PELAYANAN NASABAH (STUDI DI BANK JATIM CABANG JEMBER)

Nama Mahasiswa : Selvira Kurnia Lestari

NIM : 100810201097

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 20 Agustus 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. H.Budi Nurhardjo, M.Si
NIP. 19570310 198403 1 003

Drs. Markus Apriono, M.M
NIP. 19640404 198402 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620820 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL DAN KEPERIBADIAN PEGAWAI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN RESPONSIVENESS SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PELAYANAN NASABAH (STUDI DI BANK
JATIM CABANG JEMBER)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Selvira Kurnia Lestari**

NIM : **100810201097**

Jurusan : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

2014

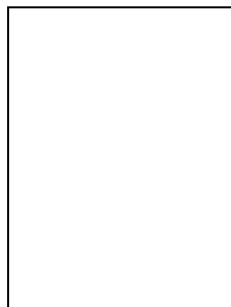
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Drs. Sunardi, M.M : (.....)
NIP. 19620820 199002 1 001

Sekretaris : Drs. Sampeadi, M.S : (.....)
NIP. 19791221 200812 2 002

Anggota : Dr. Elok Sri Utami, M.Si : (.....)
NIP. 19750106 200003 2 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini kupersembahkan untuk anugerah terindah dalam hidupku:

1. Mama dan Bapak yang dengan ikhlas telah mencurahkan kasih sayangnya, mengatur do'a yang tulus untukku, memberikan semangat tiada henti, dan memberikan materiil untuk terselesainya skripsi ini.
2. Untuk yang terkasih, Tegar Azizul Hakim Iskandar. Ikhlasmu dalam membantuku, tidak pernah lelah mengantarku ke kampus, pecutanmu yang membuatku lebih terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menemaniku di 4 tahun ini dalam suka dan duka.
3. Teman-temanku di kampus, khususnya Zuliani, Pristika, Sukma, dan Prisma Yoga. Terima kasih atas guyonan-guyonan kalian yang membuatku tertawa lepas, bantuan kalian saat aku tidak bisa mengerjakannya sendiri, dan semangat kalian.
4. Teman-Teman KKN 52. Terima kasih telah menjadi keluarga baruku yang baik, menerimaku apa adanya, dan memberikan semangat saat aku menulis *personal message* yang suntuk di BBM.
5. Sahabat masa putih biruku (Raninda), yang tiada hentinya memberikan semangat saat aku mulai lelah dalam mengerjakan skripsi.
6. Sahabat masa putih abu-abuku (Novia, Ginasti, dan Ayu), yang telah mengajariku apa itu arti sahabat yang sebenarnya.
7. Bapak Ibu Guru, Dosen yang telah ikhlas memberikan ilmu, bimbingan nasehat dan do'a.
8. Almamater Universitas Jember tercinta tempat aku menimba ilmu.

MOTTO

Sertakanlah do'a dalam semua yang kau lakukan. Bersama Tuhan, semuanya mungkin.

(Mario Teguh)

Cita-cita itu memang berawal dari mimpi, tapi anda jangan lupa bangun untuk meraihnya.

(Hitam Putih)

Tidak ada rahasia untuk sukses. Ini adalah hasil sebuah persiapan, kerja keras, dan belajar dari kesalahan.

(Colin Powel)

RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kepribadian Pegawai terhadap Kinerja Pegawai dengan Responsiveness sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Nasabah (Studi di Bank Jatim Cabang Jember); Selvira Kurnia Lestari; 100810201097; 2014; Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Di dalam perusahaan perbankan, pegawai merupakan sumber daya utama perusahaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memberikan kinerja yang optimal sehingga nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka citra perusahaan akan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Pencapaian tujuan tersebut dapat didukung dengan adanya kecerdasan spiritual, dan kepribadian pegawai yang ada dalam perusahaan perbankan tersebut, serta dilengkapi dengan *responsiveness* sebagai penunjangnya. Sehingga dengan adanya faktor-faktor tersebut kinerja pegawai dapat meningkat sesuai dengan adanya efek yang positif dari faktor-faktor tersebut.

Bank Jatim Cabang Jember merupakan Bank Daerah Jawa Timur. Terdapat kecerdasan spiritual dan kepribadian yang berbeda-beda yang dapat menimbulkan suatu *responsiveness* dalam melayani nasabah.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Bank Jatim Cabang Jember, dalam penelitian ini populasi juga bertindak sebagai sampel sebanyak 73 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi (sensus). Metode analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual (X_1) berpengaruh positif dan signifikan variabel *responsiveness* (Z), variabel kepribadian (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *responsiveness* (Z), variabel kecerdasan spiritual (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y), variabel kepribadian (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y), variabel *responsiveness* (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y), dari beberapa pengaruh variabel tersebut *responsiveness* berpengaruh paling besar terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut dapat dilihat dalam pengujian koefisien jalur.

SUMMARY

The Effect of Spiritual Intelligence and Employees Personality on Employees Performance with Responsiveness as Intervening Variable in Customer Service at Bank Jatim Jember Branch Employees; Selvira Kurnia Lestari; 100810201097; 2014; 93 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

In the banking company, employee is a major resource company is required to provide the best service to customers and provide optimum performance so that customers are served well and feel satisfied. Because if customers are not satisfied with the services provided by employees of the company's image will decrease. This indicates that the human resource is very influential on the company's success in achieving its objectives.

Achievement of these objectives can be support by the presence of spiritual intelligence, employees personality in the banking firm, and equipped with a supporting responsiveness. So the presence of these fastors can increase the performance of the employees in accordance with the positive effects of the factors.

Bank Jatim Jember Branch is a east java regional bank. Spiritual intelligence and personality are different can lead to a different responsiveness in serving customers.

The population of this study were all permanent employees of Bank Jatim Jember Branch, in this study population also acted as a sample of 73 respondents. This study used the research population (census). Methods of data analysis used Path Analysis. The results of the study showed that the effect of spiritual intelligence variable (X_1) is positive significant on responsiveness variable (Z), personality variable (X_2) is positive significant on responsiveness variable (Z), spiritual intelligence variable (X_1) is positive significant on employee performance variable (Y), personality variable (X_2) is positive significant on employee performance variable (Y), and responsiveness variable (Z) is positive significant on employee performance variable (Y), of the variable several influence responsiveness greatest influence on employee performance. The results can be seen in the test path coefficients.

PRAKATA

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

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini. Skripsi ini tentu tidak akan berjalan sebagai mana mestinya tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada :

1. Bapak Dr. H Mohammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, M,Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Budi Nurhardjo, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan segenap kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan informasi, saran, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Markus Apriono, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan bimbingan serta segenap kesabaran dan perhatian hingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Ibunda Siti Hafifah, Ayahanda M. Saleh Abdullah, dan Nenek tercinta. Adanya jalan dari usaha ini adalah berkat doa dari kalian, semangat ini akan ada ketika mengingat dari kalian, kebahagiaan ini ada karena keikhlasan dan

ketulusan kalian. Terima kasih untuk semua dukungan moril dan materiil, dan juga jasa yang takkan terukur, cinta dan kasih sayang yang berarti.

6. Semua teman Manajemen 2010. Terimakasih atas semua dukungan dan doa. Terimakasih sudah membuat hidupku jauh lebih berwarna.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kecerdasan Spiritual	7
2.1.2 Kepribadian	10
2.1.3 Responsiveness	14
2.1.4 Kinerja Pegawai	14
2.1.5 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Responsiveness	17
2.1.6 Pengaruh Kepribadian terhadap Responsiveness.....	17
2.1.7 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pegawai.....	18
2.1.8 Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai.....	18
2.1.9 Pengaruh Responsiveness terhadap Kinerja Pegawai	18
2.1.10 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Konseptual	22
2.3 Hipotesis.....	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Identifikasi Variabel.....	26

3.6 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7 Teknik Pengukuran Variabel.....	28
3.8 Uji Instrumen	29
3.8.1 Uji Validitas Data.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas Data.....	30
3.9 Analisa Data	31
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9.2 Analisis Jalur.....	32
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	34
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	35

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Jatim Cabang Jember	37
4.1.1 Sejarah Bank Jatim Cabang Jember.....	37
4.1.2 Visi dan Misi pada Bank Jatim Cabang Jember.....	39
4.1.3 Hari dan Waktu Kerja Pegawai Bank Jatim Cabang Jember.....	39
4.1.4 Struktur Organisasi	40
4.2 Hasil Analisis Data.....	40
4.2.1 Statistik Deskriptif	40
4.2.2 Uji Instrumen	46
4.2.2.1 Uji Validitas Data.....	46
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	47
4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.3 Analisis Data	50
4.2.3.1 Analisis Jalur.....	50
4.2.3.2 Uji Hipotesis dan Perhitungan Koefisien Jalur	52
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Responsiveness	55
4.3.2 Pengaruh Kepribadian terhadap Responsiveness.....	56
4.3.3 Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan	57
4.3.4 Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Pegawai.....	58
4.3.5 Pengaruh Responsiveness terhadap Kinerja Pegawai	59
4.4 Keterbasan Penelitian.....	60

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	66
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Teori Kecerdasan Spiritual Menurut Para Ahli	7
2.2 Teori Kepribadian Menurut Para Ahli	10
2.3 Teori Kinerja Menurut Para Ahli	15
2.4 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu	20
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	43
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kecerdasan Spiritual	44
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kepribadian	45
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Responsiveness	45
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban terhadap Kinerja	46
4.9 Hasil Uji Validitas Data	47
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Data	48
4.11 Hasil Uji Normalitas Data	49
4.12 hasil Uji Multikolinearitas	49
4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
4.14 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien Jalur	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	22
3.1 Model Diagram Path.....	33
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	35
4.1 Struktur Organisasi	40
4.2 Model Analisis Jalur	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	66
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	71
Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	75
Lampiran 4. Uji Validitas Data	80
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Data.....	82
Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur	84
Lampiran 7. Tabel t	95