

## **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 for Service Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) at PT PLN (Persero) Area Jember*

Res Mineke Kin Kaori, Sri Wahyu Lely Hana, Chairul Saleh  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jl. Kalimantan 37 Jember 68121  
E-mail: rez\_kaori@yahoo.com

#### **Abstrak**

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

#### **Abstract**

*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) Area Jember". 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

#### **Pendahuluan**

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,

*Res et al., Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja....*

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 menyalurkan 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 pikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektifitas 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 kerjanya 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.

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."

Tujuan dari penelitian ini antara lain untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan, pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan, pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pelayanan, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB dan kinerja pelayanan.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Dan 2 sumber data yaitu data primer (melalui wawancara dan observasi nonpartisipan) dan data sekunder (melalui sumber seperti jurnal, artikel, internet dan studi pustaka yang terkait dengan penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 50 orang 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.

## Metode Analisis Data

### 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.

### Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi, maka langkah selanjutnya yaitu apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (Best Linier Unbised Estimator) dan harus memenuhi : data berdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas model 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.

Uji Multikolinieritas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

### Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel kecerdasan emosional (X1) dan kecerdasan spiritual (X2) terhadap OCB (Z) dan kinerja pelayanan (Y).

### 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.

## Hasil Penelitian

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 50 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	
	Jumlah	Presentase
25 – 35 tahun	14	28%
36 – 45 tahun	24	48%
Lebih dari 45 tahun	12	24%

<b>Jumlah</b>	50	100%
---------------	----	------

Sumber: data primer, 2014

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
1 – 5 tahun	8	16%
5 – 10 tahun	13	26%
Lebih dari 10 tahun	29	58%
<b>Jumlah</b>	50	100%

Sumber: data primer, 2014

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
1 – 5 tahun	8	16%
5 – 10 tahun	13	26%
Lebih dari 10 tahun	29	58%
<b>Jumlah</b>	50	100%

Sumber: data primer, 2014

## Hasil Analisis Data

### Uji Validitas

Dalam pengujian ini, uji validitas menggunakan *pearson product moment*. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

Variabel	<i>Product Moment Pearson's</i>	Keterangan
X <sub>1,1</sub>	0,433	Valid
X <sub>1,2</sub>	0,552	Valid
X <sub>1,3</sub>	0,373	Valid
X <sub>1,4</sub>	0,488	Valid
X <sub>1,5</sub>	0,549	Valid
X <sub>2,1</sub>	0,503	Valid
X <sub>2,2</sub>	0,627	Valid
X <sub>2,3</sub>	0,704	Valid
X <sub>2,4</sub>	0,393	Valid
Z <sub>1</sub>	0,543	Valid
Z <sub>2</sub>	0,57	Valid
Z <sub>3</sub>	0,505	Valid
Z <sub>4</sub>	0,480	Valid
Z <sub>5</sub>	0,414	Valid
Y <sub>1,1</sub>	0,701	Valid

Res et al., Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja....

Y <sub>1.2</sub>	0,762	Valid
Y <sub>1.3</sub>	0,509	Valid
Y <sub>2.1</sub>	0,785	Valid
Y <sub>2.2</sub>	0,686	Valid
Y <sub>2.3</sub>	0,532	Valid
Y <sub>3.1</sub>	0,714	Valid
Y <sub>3.2</sub>	0,611	Valid
Y <sub>3.3</sub>	0,640	Valid

Sumber: data primer, 2014

Berdasarkan uji validitas diatas, diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi  $0,000 - 0,008 < 0,05$ , sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan relevan dan dapat digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data.

### Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel apabila *crobach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Duwi, 2010:97). Hasil dapat disajikan pada tabel berikut ;

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,761	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,645	Reliabel
Z	0,649	Reliabel
Y <sub>1.1</sub>	0,728	Reliabel
Y <sub>1.2</sub>	0,702	Reliabel
Y <sub>1.3</sub>	0,632	Reliabel

Sumber: data primer, 2014

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,761, 0,645, 0,649, 0,728, 0,702 dan 0,632  $> 0,60$ , sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

### Analisis Jalur

Analisis jalur berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* atau *intervening* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* atau *intervening* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis jalur antara variabel *independen* yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, variabel *intervening* yaitu OCB, serta variabel *dependen* yaitu kinerja pelayanan. Berikut pada

**Tabel 6. Hasil Analisis Jalur**

Unstandardized				
Jalur	Beta (β)	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
X <sub>1</sub> → Z	0,389	2,721	1,678	Signifikan
X <sub>2</sub> → Z	0,281	2,178	1,678	Signifikan
X <sub>1</sub> → Y	0,630	6,311	1,678	Signifikan

Unstandardized				
Jalur	Beta (β)	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
X <sub>2</sub> → Y	0,472	5,288	1,678	Signifikan
Z → Y	0,556	4,629	1,678	Signifikan
ε <sub>1</sub>	0,719	-	-	-
ε <sub>2</sub>	0,457	-	-	-

Sumber: data primer, 2014

Berdasarkan koefisien jalur pada tabel diatas, maka persamaan yang dapat dibentuk adalah ;

$$Z = 0,389 X_1 + 0,281 X_2 + 0,719 \epsilon_1$$

$$Y = 0,630 X_1 + 0,472 X_2 + 0,556 Z + 0,457 \epsilon_2$$

## Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, "Ada pengaruh kecerdasan emosional, dan kecerdasan spritual terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja pelayanan, dan ada pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pelayanan PT PLN (Persero) Area Jember" adalah diterima.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kecerdasan emosional terhadap OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kecerdasan emosional sebesar 0,389 atau 38,9% dengan arah positif. Artinya, jika kecerdasan emosional karyawan meningkat maka OCB pun juga akan ikut meningkat.

Kecerdasan emosional sebagai kemampuan karyawan di 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. Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan salah satunya sikap tenggang rasa dan mau membantu salah satu karyawan yang kesulitan berjalan karena terkena stroke menuju papan absen. Selain itu adanya rasa memiliki terhadap tempat mereka bekerja, contohnya karyawan dengan sukarela menghidupkan lampu ruangan saat hari sedang mendukung tanpa ada saling tunjuk dan rasa iri karena karyawan merasa bahwa keberhasilan perusahaan dapat tercapai dengan saling bekerja sama dan saling membantu.

Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati (2012) dalam penelitiannya yang berjudul "Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang." Dengan variabel kecerdasan emosional sebagai X dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Y, peelitian memperoleh hasil bahwa angka koefisien korelasi  $r_{xy}=0,747$  dengan tingkat signifikansi korelasi  $p=0,001$  ( $p<0,05$ ) yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula kemunculan OCB karyawan.

*Res et al., Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja....*

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap OCB**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kecerdasan spiritual terhadap OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kecerdasan spiritual sebesar 0,281 atau 28,1% dengan arah positif. Artinya, semakin meningkat kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh seorang karyawan maka OCB yang ada pada dirinya juga akan ikut meningkat. Kecerdasan spiritual sebagai kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menciptakan hubungan yang harmonis, rukun, saling menghormati dan menghargai. Karyawan yang memiliki kemampuan spiritual yang baik tidak akan terpancing emosi karena dapat menerima kritik dan juga menghargai orang lain bahwa keberhasilan perusahaan haruslah dicapai bersama-sama, jadi karyawan yang sudah memahami visi dan misi perusahaan tidak akan mengeluh mengenai hal-hal kecil yang sering terjadi di dalam perusahaan. Selain itu sikap jujur ditunjukkan karyawan dalam berorganisasi dengan cara menjalin kerukunan dan menciptakan hubungan yang harmonis.

Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Anik Herminingsih (2012) yang berjudul "Spiritualitas dan Kepuasan Kerja sebagai faktor *Organizational Citizenship Behavior*." Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh spiritualitas terhadap OCB adalah positif dan signifikan sebesar 0,65. Hal ini menunjukkan bahwa spiritualitas memiliki pengaruh terhadap OCB.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pelayanan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kecerdasan emosional sebesar 0,630 atau 63% dengan arah positif. Artinya, dengan meningkatnya kecerdasan emosional maka kinerja karyawan juga ikut meningkat.

Adanya standar Internasional (IEEE) dalam indikator keandalan PLN. Dalam meminimalisir tingkat kegagalan dan juga pekerjaan dapat selesai tepat waktu maka kinerja utama yang diukur yaitu kecepatan waktu tanggap (*Response Time*) dan kecepatan waktu pemulihan (*Recovery Time*). Bila terjadi gangguan pada pelayanan PLN maka secepat mungkin pihak PLN akan mengirimkan petugas ke lapangan untuk mengisolir gangguan dan mengadakan manuver jaringan sehingga daerah-daerah yang padam sekecil mungkin, kemudian dicari letak gangguan untuk segera diperbaiki dan disinilah peran kerjasama tim dalam membangun PLN untuk lebih baik lagi terlihat. Selain itu adanya pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pihak PLN guna membantu meningkatkan kualitas SDM dalam melayani pelanggan.

Mendukung penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Karmandita dan Made Subudi (2013) berjudul "Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian." Yang menyatakan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,869 atau 86,9% variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi kompetensi dan kecerdasan emosional sedangkan sisanya sebesar 31,1%

dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Koefisien regresi senilai 0,266 menandakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja.

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan**

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kecerdasan spiritual sebesar 0,472 atau 47,2% dengan arah positif. Apabila kecerdasan spiritual yang dimiliki karyawan meningkat maka dengan sendirinya kinerja pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) Area Jember juga akan ikut meningkat.

Kecerdasan spiritual sebagai 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. Tuntutan pekerjaan yang banyak menjadikan karyawan yang memiliki kemampuan spiritual menjadikannya sebagai motivasi hidup untuk lebih baik lagi. Berdasarkan pada adanya program 2015 PT PLN (Persero) yaitu WCS (*World Class Service*). WCS merupakan suatu program menuju perusahaan dengan kinerja kelas dunia, yang dimaksud selain kinerja juga pelayanan yang maksimal dan optimal yang akan dilakukan para karyawan pada PLN. Dimana kecerdasan spiritual para karyawan dalam cara pelayanan terhadap publik diharapkan dapat muncul perilaku OCB. Sikap untuk selalu jujur dalam menjalani pekerjaan. "No Suap!" adalah kata yang selalu didengung-dengungkan agar senantiasa melekat pada setiap karyawan PLN sesuai dengan programnya menjadi "PLN Bersih", bersih dari suap, dengan demikian citra PLN dapat terjaga dimata masyarakat.

Mendukung penelitian dari Paisal dan Susi Anggraini (2010) dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang." Menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 366,729 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka secara simultan kecerdasan emosional dan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh OCB Terhadap Kinerja Pelayanan**

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,556 atau 55,6% dengan arah positif. Jika OCB mengalami kenaikan maka nilai kinerja juga akan ikut naik. Artinya karyawan dengan sukarela memberikan masukan atau saran terhadap rekan kerja ataupun kepada manajer selama demi meningkatkan keefektifan unit perusahaan. Selain itu karyawan juga tidak mengeluhkan permasalahan-permasalahan kecil di dalam perusahaan yang dapat mengganggu progres perusahaan. Rapat diadakan setiap minggunya guna membahas segala permasalahan dan perkembangan perusahaan. Adanya program OPTIMUS (*OPI Tracking Initiative Machine Upload System*) membantu karyawan dalam memberikan inisiatif untuk kemajuan perusahaan. Program OPI digunakan untuk mengembangkan dan memunculkan ide-ide yang berasal dari karyawan demi kemajuan perusahaan, langkah ini disambut dengan baik oleh karyawan karena karyawan juga ikut andil dalam aktivitas

*Res et al., Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja...*

dan perencanaan yang akan dilakukan oleh perusahaan sesuai dengan dimensi OCB yaitu *civic virtue*.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pelayanan melalui OCB**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui OCB. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur  $X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$  adalah  $(0,389)(0,556) = 0,216$  atau 21,6%. OCB dalam penelitian ini salah satunya dipengaruhi secara signifikan oleh kecerdasan emosional serta berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional melalui OCB terhadap kinerja pelayanan adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya karyawan yang paham akan emosi didalam dirinya akan menjadikan karyawan tersebut dapat mengontrol perilakunya didalam lingkungan kerjanya sehingga permasalahan kerja yang ada dapat diselesaikan dengan diskusi atau musyawarah yang akan memperlancar proses kerja didalam perusahaan, adanya karyawan yang tetap termotivasi atau tetap terdorong didalam memberikan hasil kerja yang baik didalam tugas yang dibebankan kepadanya akan menjadikan contoh kepada karyawan lainnya sehingga contoh yang ada dapat dikembangkan didalam menyelesaikan permasalahan kerja didalam bidang pelayanan, dan lain sebagainya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui OCB. Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan memiliki perilaku OCB yang akan berpengaruh pada kinerja pelayanan yang diberikan.

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui OCB**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui OCB. Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur  $X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$  adalah  $(0,281)(0,556) = 0,156$  atau 15,6%. OCB dalam penelitian ini salah satunya dipengaruhi secara signifikan oleh kecerdasan spiritual serta berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual melalui OCB terhadap kinerja pelayanan adalah baik, dengan artian lainnya bahwa adanya sikap dan perilaku karyawan yang jujur didalam berkerja akan menjadikan hubungan kerja diantara rekan kerja didalam lingkungan kerja menjadi semakin harmonis sehingga hubungan yang ada akan menjadikan efektifitas kerja semakin baik, adanya karyawan yang bersikap terbuka didalam menerima saran dan kritik dari rekan kerja akan menjadikan permasalahan kerja yang dialami oleh seorang karyawan dapat tersolusikan secara baik, adanya karyawan yang menghargai pendapat karyawan lainnya akan menjadikan karyawan senantiasa secara sukarela didalam memberikan saran dan masukan bagi karyawan serta

membantu pekerjaannya yang akan mempermudah beban kerjanya, dan adanya karyawan yang sadar bahwa pekerjaan pasti membutuhkan bantuan karyawan lainnya akan menjadikan karyawan lainnya senantiasa dapat membantu permasalahan kerjanya yang akan memberikan baik terhadap target kerja yang ingin dicapainya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan melalui OCB. Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan memiliki perilaku OCB yang akan berpengaruh pada kinerja pelayanan yang diberikan.

## **Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; 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;

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;

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;

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;

*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;

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja

*Res et al., Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja...*

pelayanan melalui *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember.;

informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Kecerdasan spritual berpengaruh terhadap kinerja pelayanan melalui *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember.

## Daftar Pustaka

### Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan didalam penelitian ini adalah 1) Objek yang dijadikan penelitian hanya pada PT PLN (Persero) Area Jember saja 2) Penelitian yang dilakukan hanya pada kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Pelayanan, peneliti tidak meneliti variabel lainnya seperti pengalaman kerja, pendidikan dan pengaruh usia dikarenakan keterbatasan waktu penelitian.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada PT PLN (Persero) Area Jember yang telah bersedia membantu dalam pemberian data dan

Duwi Prayitno. 2010. Pahami Analisa Statistik Data dengan SPSS Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom.

Hasan, A. W. 2006. SQ Nabi Apikasi Strategi & Model Kecerdasan Spiritual Rasulullah di Masa kini. Yogyakarta: IRCiSoD.

R.A Fabiola Meirnyati Trihandini. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.

Suharsimi Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian, Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih dan Jati Ariati. 2012. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal. Manajemen* Universitas Diponegoro.