

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL,
KOMUNIKASI, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI
PT PLN (PERSERO) RAYON KARANGANYAR**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

**ANISHIA ANGGUN TAFATHONA
B 100 150 014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KOMUNIKASI,
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PT PLN (PERSERO) RAYON
KARANGANYAR**

PUBLIKASI ILMIAH

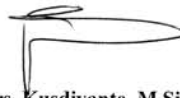
Oleh:

ANISHIA ANGGUN TAFATHONA

B 100 150 014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen
Pembimbing



Drs. Kusdivanto, M.Si.

NIK. 674

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KOMUNIKASI,
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PT PLN (PERSERO) RAYON
KARANGANYAR**

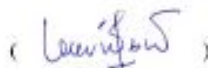

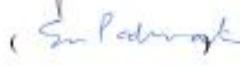
OLEH

ANISHIA ANGGUN TAFATHONA

B 100 150 014

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 09 Februari 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji

- | | |
|---|--|
| 1. Dra. Wuryaningsih DL, M.M.
(Ketua Dewan Penguji) | () |
| 2. Drs. Kusdiyanto, M.Si.
(Anggota I Dewan Penguji) | () |
| 3. Drs. Sri Padmantyo, MBA.
(Anggota II Dewan Penguji) | () |

Dekan,


Dr. Svamsudin, M.M.
NIK. 131602918

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 09 Mei 2019

Penulis



ANISHIA ANGGUN TAFATHONA

B 100 150 014

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL, KOMUNIKASI,
DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PT PLN
(PERSERO) RAYON KARANGANYAR**

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual, komunikasi, dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yang bersifat penjelasan (*explanatory research*). Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, dengan mengambil seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar sebagai sampel. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen penelitian yaitu uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji otokorelasi, uji hipotesis yaitu uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan, variabel komunikasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan dan variabel organizational citizenship behavior memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan. Secara simultan kecerdasan spiritual, komunikasi, dan organizational citizenship behavior memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Kata Kunci: kecerdasan spiritual, komunikasi, organizational citizenship behavior, kinerja pelayanan

Abstract

The purpose of this study was to analyze the influence of spiritual, communication, and organizational citizenship behavior on service performance at PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar. The type of research used is explanatory research. The sampling technique used is saturated sampling or census, by taking all employees at PT PLN (Persero) Karanganyar Rayon as a sample. Analysis of the data used is the test instrument research, namely validity and reliability test, classic assumption test, namely normality test, multicollinearity test, heterocedasticity test, autocorrelation test, hypothesis testing, namely multiple linear regression test, t test, F test and test coefficient of determination (R^2) The results showed that spiritual intelligence variables had a significant influence on service performance, communication variables had a non-significant effect on service performance and the variable organizational citizenship behavior had a significant influence on service performance. Simultaneously spiritual intelligence, communication, and organizational citizenship behavior have a significant influence on service performance.

Keyword: spiritual intelligence, communication, organizational citizenship behavior, service performance

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia berpengaruh penting dalam organisasi melalui pengetahuan, keterampilan dan potensi yang dimiliki oleh masing – masing individu dalam berkontribusi untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. sumber daya manusia yang berkualitas dan ahli, tidak hanya berbekal kecerdasan atau IQ saja tetapi harus memiliki kecerdasan spiritual dan komunikasi yang baik juga.

Kecerdasan spiritual dapat menjadikan seorang individu sebagai makhluk yang lengkap secara spritual, intelektual, dan emosional. Kecerdasan spiritual merupakan sebuah kecerdasan yang dipakai untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi seseorang.

Komunikasi yang efektif merupakan faktor yang seringkali menjadi kendala dalam organisasi, sehingga seringkali pekerjaan menjadi lamban dan tidak lancar..

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah suatu perilaku seseorang yang secara senang hati atau sukarela melakukan suatu pekerjaan fikiran maupun fisik dalam sebuah organisasi diluar dari tanggung jawab pekerjaan untuk mencapai keefektifan sebuah organisasi. Dengan adanya OCB sehingga kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan baik untuk melayani kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut: Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan? Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan? Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan? Apakah kecerdasan spiritual, komunikasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan? Adapun tujuannya adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual, komunikasi, *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pelayanan.

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner dalam pengumpulan data.

2.2 Definisi Operasional Variabel

2.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

a. Kecerdasan Spiritual

Menurut Zohar dan Marshall (dalam Suhartini & Nur 2017: 22) Kecerdasan spiritual merupakan suatu kecerdasan dalam menghadapi dan memecahkan suatu persoalan tentang nilai dan makna.

b. Komunikasi

Masmuh (2010:9, dalam Hartono, W.F., dan Jopie Jorie Rotinsulu 2015:910) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan – pesan yang ada didalam suatu organisasi, didalam kelompok formal maupun informal organisasi.

c. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Schnake (1991, dalam Muhdar HM 2014:44), suatu perilaku atau etika pro-sosial seperti dalam hal membantu karyawan baru dalam memahami cara kerja internal organisasi, membantu rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, menghadiri sebuah pertemuan dan secara sukarela melakukan hal yang lebih dari pekerjaan.

2.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen merupakan kinerja pelayanan. Menurut Mangkunegara (2005:67, dalam Novelia, dkk 2016:73) Kinerja sebuah organisasi secara keseluruhan pada dasarnya tidak terlepas dari kinerja seluruh karyawan yang ada didalamnya.

2.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan kriteria tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari lebih lanjut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar tahun 2018 yang berjumlah 46 orang.

Menurut sugiyono (2008:116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar sebanyak 46 orang.

2.4 Metode Analisis Data

2.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner valid atau tidak. Pengujian validitas menggunakan *pearson product moment*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dipakai sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Pada penelitian ini dalam uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha*.

2.4.2 Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dapat digunakan untuk mengetahui data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak. Untuk uji normalitas data hasil tes menggunakan nilai residual yang akan diuji dengan metode Kolmogorov Smirnov.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berhubungan dengan situasi dimana hubungan linier yang pasti atau mendekati pasti diantara variabel bebas. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak.

c. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan nilai *durbin watson*, jika nilai D-W sama dengan 2 maka tidak terjadi otokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Gejala Heteroskedastisitas adalah salah satu penyimpangan dari asumsi klasik yang berarti bahwa suatu keadaan homoskedastisitas berguna untuk menganalisis apakah semua variabel bebas mempunyai varian kesalahan pengganggu yang sama pada model yang digunakan. Pengujian heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Uji Gletser*.

2.4.3 Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meneliti tentang apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan atau secara parsial antara variabel independen(X) terhadap variabel dependen(Y).

b. Uji F

Uji F ini biasa dipakai untuk menggambarkan signifikansi pengaruh variabel tidak bebas secara bersama - sama terhadap variabel tergantung.

c. Uji t

Uji t menggambarkan signifikansi pengaruh dari variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variabel terikat (variabel dependen).

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi ini dipergunakan untuk meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel tidak bebas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua aspek indikator dari variabel kecerdasan spiritual, komunikasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja pelayanan dinyatakan valid karena mempunyai nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel.

3.2 Uji Reliabilitas

No	Nama Variabel	Cronbach Alpha	Nunnally	Status
1.	Kecerdasa Spiritual (X1)	0,763	0,60	Reliabel
2.	Komunikasi (X2)	0,822	0,60	Reliabel
3.	Organizational Citizenship Behavior (X3)	0,718	0,60	Reliabel
4.	Kinerja Pelayanan (Y)	0,617	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual, komunikasi, *organizational citizenship behavior* dan kinerja pelayanan mempunyai nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat menjelaskan bahwa semua variabel menunjukkan kuatnya reliabilitas atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang handal.

3.3 Pengujian Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov Smirnov Z	P_{value}	Keterangan
<i>Unstandardiz</i>	0,899	0,394	Normal

ed Residual

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil uji normalitas diperoleh nilai kolmogorov smirnov z untuk residual sebesar 0,899 dengan *probability* 0,394. karena data hasil perhitungan uji normalitas dengan *probability* 0,394 lebih besar dari 0,05 ($0,394 > 0,05$), sehingga data yang dipakai dalam penelitian ini berdistribusi normal.

3.3.2 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kecerdasa Spiritual (X1)	0,532	1,879	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Komunikasi (X2)	0,639	1,566	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Organizational Citizenship Behavior (X3)	0,620	1,612	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil pengujian multikolinearitas diketahui bahwa tidak ada satupun dari variabel bebas yang mempunyai nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,1 dan nilai VIF masing – masing variabel bebas tidak ada yang lebih besar dari 10, sehingga model regresi ini tidak ada masalah multikolinearitas.

3.3.3 Uji Otokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,730 ^a	,532	,499	1,164	1,528

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil uji otokorelasi menunjukkan bahwa besar nilai D-W adalah 1,528 maka data tersebut tidak mengalami otokorelasi

sehingga tidak terdapat masalah keraguan dalam masalah otokorelasi.

3.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Standar Sig.	Keterangan
Kecerdasan Spiritual (X1)	0,389	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Komunikasi (X2)	0,104	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Organizational Citizenship Behavior (X3)	0,269	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa masing – masing variabel mempunyai nilai signifikansi(sig.) lebih besar dari 0,05(sig > 0,05), sehingga model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas.

3.4 Pengujian Hipotesis

3.4.1 Regresi Linier Berganda

Variabel	Coefficient	Beta	t _{hitung}	P
(Constant)	8,000		3,616	0,001
Kecerdasan Spiritual (X1)	-0,686	-0,605	-4,180	0,000
Komunikasi (X2)	0,305	0,259	1,961	0,057
Organizational Citizenship Behavior (X3)	0,963	0,818	6,105	0,000

Sumber: Data primer yang diolah 2019

$$Y = 8,000 - 0,686 X_1 + 0,305 X_2 + 0,963 X_3$$

Model persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Konstanta adalah 8,000 artinya jika variabel kecerdasan spiritual, komunikasi dan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai nol (0) maka variabel kinerja pelayanan adalah sebesar 8,000.
- b) Koefisien regresi X_1 bernilai negatif sebesar (-0,686) hal ini menunjukkan bahwa variable kecerdasan spiritual mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kinerja pelayanan atau variable kecerdasan spiritual memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan.
- c) Koefisien regresi X_2 bernilai positif sebesar (0,305) hal ini menunjukkan bahwa variable komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan.
- d) Koefisien regresi X_3 bernilai positif sebesar (0,963) hal ini menunjukkan bahwa variable *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan.

3.4.2 Uji t

Variabel	t_{hitung}	P	Keterangan
Kecerdasa Spiritual (X1)	-4,180	0,000	Ho ditolak
Komunikasi (X2)	1,961	0,057	Ho diterima
Organizational Citizenship Behavior (X3)	6,105	0,000	Ho ditolak

Sumber: Data primer yang diolah 2019

- a) Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan

Hasil pengujian diperoleh nilai sig 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 maka Ho ditolak pada taraf signifikansi 0,05. Variabel X_1 mempunyai nilai t_{hitung} yakni 4,180 dengan $t_{tabel} = 2,017$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_1

memiliki kontribusi terhadap Y dengan nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan.

b) Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pelayanan

Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,961 dan ($p = 0,057$). Oleh karena hasil perhitungan (t_{hitung}) lebih kecil dari nilai t_{tabel} atau probabilitas t lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima pada taraf signifikansi 0,05. Artinya bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan.

c) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pelayanan

Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,105. Oleh karena hasil perhitungan (t_{hitung}) lebih besar dari nilai t_{tabel} atau probabilitas t lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak pada taraf signifikansi 0,05. Artinya bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.

3.4.3 Uji F

ANOVA^a

Model	F	Sig.
Regression	15,937	0,000 ^b

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} 15,937 lebih besar dari F_{tabel} 3,23 dengan $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, hal ini berarti bahwa kecerdasan spiritual(X_1), komunikasi(X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior*(X_3) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan(Y).

3.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R^2	Adjusted R Square
1	0,730 ^a	0,532	0,499

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Nilai R square (R^2) sebesar 0,532 berarti variasi perubahan variabel Kinerja Pelayanan dapat dijelaskan oleh kecerdasan spiritual(X_1), komunikasi(X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior*(X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan sebesar 53,2% Sedangkan sisanya sebesar 46,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

4 PENUTUP

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulannya adalah :

- Hasil analisis uji F diperoleh nilai F_{hitung} 15,937, hal ini berarti bahwa kecerdasan spiritual(X_1), komunikasi(X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior*(X_3) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan(Y).
- Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai R square (R^2) sebesar 0,532 berarti variasi perubahan variabel Kinerja Pelayanan dapat dijelaskan oleh kecerdasan spiritual(X_1), komunikasi(X_2) dan *Organizational Citizenship Behavior*(X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan sebesar 53,2% Sedangkan sisanya sebesar 46,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.
- Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan spiritual berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan, variabel Komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan, dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, W.F., dan Jopie Jorie Rotinsulu. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Prima Inti Citra Rasa Manado. Vol.3 No.2. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Pp. 910.
- Muhdar HM. 2014. Studi Empirik Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja: Sebuah Kajian Literatur. Vol.10 No.1. *Jurnal Al-Buhuts*. Pp.35-58
- Novelia, Mery., Bambang Swasto dan Ika Ruhana, 2016. Pengaruh Komitmen Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 38 No.2. pp. 73
- Sugiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, Eka & Nur Anisa. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labuang Baji Makassar. VOL. 4, No. 1. *Jurnal Manajemen Ide dan Inspirasi*. ISSN 2442-4951.