

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



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ANISHIA ANGGUN TAFATHONA
B100150014

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

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

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

Yang ditulis dan disusun oleh:

ANISHIA ANGGUN TAFATHONA
B 100 150 014

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 09 Februari 2019
Pembimbing



(Drs. Kusdiyanto, M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Samsudin, M.M.)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ANISHIA ANGGUN TAFATHONA**
NIRM : **15.6.106.02016.500.014**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL,
KOMUNIKASI, DAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP
KINERJA PELAYANAN DI PT. PLN (PERSERO)
RAYON KARANGANYAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 9 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

ANISHIA ANGGUN TAFATHONA

MOTTO

Kekayaan bukanlah dengan banyaknya harta, namun kekayaan adalah hati yang selalu merasa cukup.

(islamidia.com)

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. al Baqarah :153)

Tersenyum dan berbuat baiklah kepada semua orang dan jalani hidup ini dengan penuh kesabaran, ikhlas dan jujur agar kita selalu bersyukur dan barada di jalan kebenaran untuk mendapatkan ridho Allah SWT.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tersayang yang selalu memberiku semangat, dukungan dan doa
2. Kakak dan kakak ipar tercinta yang selalu memberikan semangat
3. Keponakan yang selalu memberiku kebahagiaan
4. Teman – temanku yang selalu memberikan semangat dan menemani dalam suka dan duka

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan ijin dan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Komunikasi, Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pelayanan Di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar", Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Imronudin S.E., M.Si, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku pembimbing akademis yang telah membimbing dan memberikan masukan untuk lebih baik kedepannya.
6. Ibu Chiendika Woro Satriani selaku Manajer PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang membimbing dan memberikan ilmu – ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual, moril, maupun materil serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyelesaian karya ini. tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, karena terbatasnya kemampuan penulis. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian

selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 09 Februari 2019

Penulis



ANISHIA ANGGUN TAFATHONA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
B. Kecerdasan Spiritual	9
C. Komunikasi	12

D. Organizational Citizenship Behavior (OCB)	15
E. Kinerja Pelayanan	17
F. Penelitian Terdahulu	20
G. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Desain Penelitian	23
B. Kerangka Penelitian	23
C. Populasi dan Sempel	25
D. Data dan Sumber Data	25
E. Metode Pengumpulan Data	26
F. Definisi Operasional Variabel.....	27
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
a. Sejarah PLN	32
b. Sejarah PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar	33
c. Tujuan PT PLN (Persero)	34
d. Visi dan Misi Perusahaan	34
e. Motto Perusahaan	35
f. Logo Perusahaan	35
g. Struktur Organisasi	37
B. Gambaran Umum Responden	38
a. Deskripsi Responden Menurut Usia	38
b. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	38

c. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	39
d. Deskripsi Responden Menurut Lama Kerja	40
C. Hasil Penelitian	41
1. Pengujian Instrumen Penelitian	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	45
2. Pengujian Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Otokorelasi	48
d. Uji Heteroskedastisitas	48
3. Pengujian Hipotesis	49
a. Uji Regresi Linier Berganda	49
b. Uji t	52
c. Uji F	56
d. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
D. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Deskripsi Responden Menurut Usia	38
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Menurut Lama Kerja	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Spiritual	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Komunikasi	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Organizational Citizenship Behavior	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.12. Hasil Uji Otokorelasi	48
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.15. Hasil Uji t	52
Tabel 4.16. Hasil Uji F	58
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1. Logo PLN	35
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT PLN (Perser) Rayon Karanganyar	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Responden	76
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Responden	78
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden	79
Lampiran 5 Uji Validitas	85
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	88
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	89
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda	90
Lampiran 9 Tabel Value OF r Product Moment	93
Lampiran 10 Tabel Nilai t	94
Lampiran 11 Tabel Nilai $F_{0,05}$	97
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 13 Surat Keterangan Penelitian	99

ABSTRAK

Tujuan yang hendak dicapai dengan diadakan penelitian ini adalah 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 dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sensus dan dengan mengambil seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini 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 atau R^2 . Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan, dibuktikan dalam uji t variabel kecerdasan spiritual yaitu dengan t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sedangkan variabel komunikasi memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan, dibuktikan dalam uji t variabel komunikasi yaitu dengan t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), dan variabel organizational citizenship behavior memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan, dibuktikan dalam uji t variabel organizational citizenship behavior yaitu dengan t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Hasil dalam uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel kecerdasan spiritual, komunikasi, dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja pelayanan, karena hasil uji F statistik (F_{hitung}) lebih besar dari nilai F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan probabilitas lebih kecil dari standar signifikan. Hasil dari koefisien determinasi atau R^2 menunjukkan bahwa variasi perubahan naik turunnya kinerja pelayanan disebabkan perubahan variabel kecerdasan spiritual, komunikasi, dan organizational citizenship behavior. Sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam model yang digunakan dalam penelitian.

Kata Kunci: Kecerdasan Spiritual, Komunikasi, Organizational Citizenship Behavior, Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

The aim to be achieved by this research 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 in this study is saturated sampling or census and by taking all employees at PT PLN (Persero) Karanganyar Rayon as a sample. Analysis of the data used in this study is a research instrument test that is validity and reliability tests, classic assumption tests, namely normality test, multicollinearity test, heterocedasticity test, autocorrelation test, hypothesis testing namely multiple linear regression test, t test, F test and coefficient test determination or R². Based on the results of the study showed that the variable spiritual intelligence has a significant influence on service performance, evidenced in the t test of spiritual intelligence variable that is with tcount greater than the ttable value (tcount > ttable), while the communication variable has a non-significant effect on service performance, evidenced in the t test the communication variable namely tcount is smaller than the ttable (tcount < ttable), and the variable organizational citizenship behavior has a significant effect on service performance, evidenced in the t test the variable organizational citizenship behavior that is tcount greater than the t table (tcount > table). The results in the F test indicate that there are simultaneous and significant influences between variables of spiritual, communication, and organizational citizenship behavior intelligence on service performance, because the results of the F statistical test (F count) are greater than the Ftable value (F count > Ftable) with a smaller probability of significant standards. The results of the coefficient of determination or R² indicate that variations in changes in service performance fluctuations are due to changes in the variables of spiritual intelligence, communication, and organizational citizenship behavior. While the rest is caused by other factors not analyzed in the model used in the study.

Keywords: Spiritual Intelligence, Communication, Organizational Citizenship Behavior, Service Performance