

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,  
KECERDASAN SPIRITUAL DAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
(Studi Empiris di Dinas Kebersihan Kota Ternate)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**I L H A M**

**NIM: 015889696**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Raya , Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

**Kepada**  
**Yth. Direktur PPs UT**  
**Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe**  
**Tangerang 15418**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya selaku pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

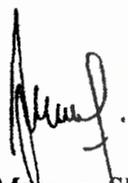
Nama/NIM : I L H A M / 015889696  
Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual,  
dan Organizational citizenship behavior terhadap kinerja  
Aparatur Sipil Negara.  
(Studi kasus di Dinas Kebersihan Kota Ternate)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/~~baru~~\* selesai sekitar 95.% sehingga dinyatakan **sudah layak uji/belum layak uji\*** dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

*16 Juni*  
Ternate, ~~18~~ <sup>16</sup> Juni 2014

**Pembimbing I**



(Dr. Marwan, SE, M.Si)  
NIP : 19710907 200312 1 002

**Pembimbing II**



(Dr. Surachman Dimiyati, M.Ed)  
NIP : 19511208 197603 1 004

\*) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI: MAGISTER MANAJEMEN

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul "Analisis Pengaruh Kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual, dan *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebersihan Kota Ternate" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Ternate, 19 Juli 2014

Yang Menyatakan

METERAI  
TEMPEL

E481DABF444498444

ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

(L H A M)

NIM. 015889696

## ABSTRACT

### **The Influence Analysis Of Emotional Intelligence, Intellegence of Spiritual and Organizational Citizenship Behavior to Performance of Aparatur Civil State**

(Case study On Dinas Kebersihan, Ternate City)

**Ilham**

Ilham.full@gmail.com

Graduate Studies Program  
Indonesian Open University

The purpose of this research is intended to look at: (1) the influence of emotional intelligence on the performance of the apparatus, (2) the effect on the performance of spiritual intelligence apparatus, (3) the influence of organizational citizenship behavior on the performance of the apparatus, and (4) the effect of emotional intelligence, spiritual intelligence and organizational citizenship behavior on performance apparatus simultaneously and what variables are most influential in this study.

The study design using causality. Data analysis using multiple regression with quantitative non-experimental approach. The number of samples is equal to the total population or census called by the respondent by 55 people. where the source data used is primary data in the form of data obtained directly from the source under study and secondary data obtained from the office documentation sanitation departments. data collection techniques in this study were interviews using the method of filling the questionnaire.

In this study, it was found throughout the hypothesis that emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational citizenship behavior, and a significant positive effect on the performance of the apparatus. influential variable in this study is organizational citizenship behavior, with a contribution of 60%. Of the value of Adjusted R Square shows a value of 0.421 or 42.1%. This means that the performance variable (Y) by 42.1% influenced by emotional intelligence variables (X1), spiritual intelligence (X2), and organizational citizenship behavior (X3) while 47.9% is influenced by other factors outside of the three independent variables in the research this.

**Keywords** : emotional intelligence, spiritual intelligence, organization citizenship behavior, Employee performance

## ABSTRACT

### **The Influence Analysis Of Emotional Intelligence, Intellegence of Spiritual and Organizational Citizenship Behavior to Performance of Aparatur Civil State** (Case study On Dinas Kebersihan, Temate City)

**Ilham**

Ilham.full@gmail.com

Graduate Studies Program  
Indonesian Open University

The purpose of this research is intended to look at: (1) the influence of emotional intelligence on the performance of the apparatus, (2) the effect on the performance of spiritual intelligence apparatus, (3) the influence of organizational citizenship behavior on the performance of the apparatus, and (4) the effect of emotional intelligence, spiritual intelligence and organizational citizenship behavior on performance apparatus simultaneously and what variables are most influential in this study.

The study design using causality. Data analysis using multiple regression with quantitative non-experimental approach. The number of samples is equal to the total population or census called by the respondent by 55 people. where the source data used is primary data in the form of data obtained directly from the source under study and secondary data obtained from the office documentation sanitation departments. data collection techniques in this study were interviews using the method of filling the questionnaire.

In this study, it was found throughout the hypothesis that emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational citizenship behavior, and a significant positive effect on the performance of the apparatus. influential variable in this study is organizational citizenship behavior, with a contribution of 60%. Of the value of Adjusted R Square shows a value of 0.421 or 42.1%. This means that the performance variable (Y) by 42.1% influenced by emotional intelligence variables (X1), spiritual intelligence (X2), and organizational citizenship behavior (X3) while 47.9% is influenced by other factors outside of the three independent variables in the research this.

**Keywords** : emotional intelligence, spiritual intelligence, organization citizenship behavior, Employee performance

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN**

**PENGESAHAN**

Nama : I L H A M  
NIM : 015889696  
Program Studi : Magister manajemen  
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual, dan *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebersihan Kota Temate

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 19 Juli 2014  
W a k t u : 11.00 – 13.00 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua Komisi Penguji: Nama Lengkap : Dr. Sri Listyarini, M.Ed  
Tanda tangan .....

Penguji Ahli: Nama Lengkap : Ir. Aryana Satrya M.M., Ph.D  
Tanda tangan .....

Pembimbing I: Nama Lengkap : Dr. Marwan., S.E., M.Si  
Tanda tangan .....

Pembimbing II: Nama Lengkap : Surachman Dimyati, M.Ed., Ph.D  
Tanda tangan .....

## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual, dan *Organizational citizenship behavior* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebersihan Kota Temate.

Penyusun TAPM : I L H A M  
 NIM : 015889696  
 Program Studi : Magister Manajemen  
 Hari/Tanggal : ..... mei 2014

Menyetujui :

Pembimbing I.

Pembimbing II.



Dr. Marwan, SE, M.Si  
 NIP. 19710907 200312 1 002



Dr. Surachman Dimiyati, M.Ed  
 NIP. 19511208 197603 1 004

Mengetahui.

Direktur Program Pascasarjana  
 Manajemen

Ketua Bidang Program Magister



Suciati, MSc., Ph.D  
 NIP. 19520213 198503 2 001




Maya Maria, SE, MM  
 NIP. 19720501 199903 2 003

## KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Analisis pengaruh kecerdasan emosional, Kecerdasan spiritual, dan *Organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kebersihan Kota Ternate”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

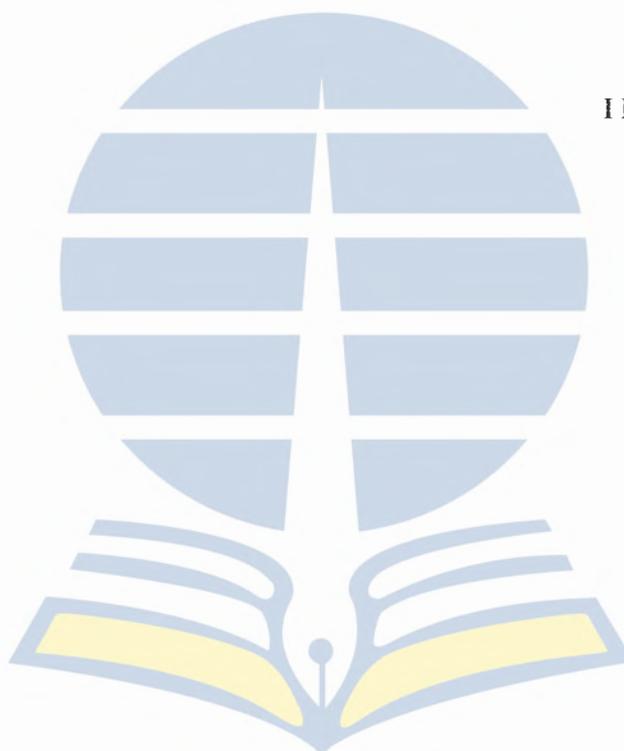
1. Rektor Universitas Terbuka, Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D.
2. Ibu Suciati, MSc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
3. Ibu Maya Maria, SE, MM., selaku ketua Bidang Ilmu/Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka.
4. Bapak Dr. Marwan, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing I atas waktu dan kesempatan, bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis.
5. Bapak Dr. Surachman dimiyati, M.Ed., selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, pengarahan, serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis.
6. Bapak Prof. Ujang Sumarwan, M.Sc, (Institut Pertanian Bogor) selaku dosen pembahas Ahli atas bimbingan, pengarahan, kritik & saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis khususnya pada tahap BTR I.
7. Bapak Ir. Aryana Satrya, Ph.D, (Universitas Indonesia) selaku dosen penguji ahli dalam sidang TAPM, Terima kasih atas waktu, kesempatan, dan saran membangunnya.
8. Ibu Dr. Sri Listyarini, selaku Ketua Komisi Sidang TAPM. sekali lagi terima kasih atas segala sesuatunya.

9. Bapak Dr. Ismet Sawir M.Sc., selaku Kepala UPBJJ UT Ternate, yang memberikan pelayanan dengan baik selama penulis mengikuti program pendidikan, terima kasih untuk sharing dan bantuannya.
10. Bapak Anfas ST. MM., selaku penanggungjawab program S2 UPBJJ Ternate. Terima kasih atas sharing ringannya selama mengikuti perkuliahan di UT.
11. Seluruh Pegawai Dinas Kebersihan Kota Ternate, terima kasih atas waktu dan keikutsertaannya dalam mengisi kuesioner dan informasi pendukung lainnya.
12. Seluruh staf UPBJJ Ternate yang tidak dapat di sebut satu persatu, semoga tidak mengurangi rasa hormat ini kepada anda semua.
13. Seluruh pengajar selama penulis mengikuti proses perkuliahan di UT -UPBJJ Ternate ; Dr. Hadi Sirat, M.Si., Dr. Muamil Sunan.M.P, M.AP., Dr. Nahu Daud, SE. M.Si., dan Dr. Abd. Wahab, M.Si.
14. Seluruh Rekan seperjuangan angkatan pertama Magister manajemen UT-UPBJJ Ternate. Semoga jalinan silaturahmi yang sudah terbangun ini, terus tetap terjaga sepanjang masa.
15. Orang tua tercinta, atas dorongan semangat, doa, dan semuanya yang tidak dapat di sebut satu persatu, sekali lagi terima kasih ya Allah “lindungi mereka, ampuni dosa mereka, dan permudahlah segala urusan mereka. . Aamiin”
16. Istri dan anak tersayang, atas motivasi dan dorongan semangat untuk sesegera mungkin menyelesaikan perkuliahan ini tepat waktu.
17. Keluarga penulis yang tidak dapat disebut satu persatu, terima kasih untuk doa dan dorongan semangatnya, semoga adik adikku dan sanak saudara yang lain dapat menyusul kejenjang yang sama.
18. Pemerintah Provinsi Maluku Utara atas bantuan biaya perkuliahannya.
19. Omar Kayam, ST. Anggota DPRD Malut, terima kasih atas bantuannya.
20. Rekan rekan alumni Institut Sains & Teknologi Nasional (ATN/STTN/ISTN) Jakarta, Terima kasih atas dorongan morilnya.
21. Rekan-rekan CISC Ternate, terima kasih untuk suplemennya #KTBFH
22. Bapak Wahab Ibrahim, SH., M.M, terima kasih atas buku dan dorongan morilnya.
23. Bapak Rachmat Djabir, SE.,M.M, Terima kasih atas buku dan dorongan morilnya.
24. Baharudin Hi Halil, ST. dan Nasrin Do Achmad terima kasih dukungannya.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. Akhir kata penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini, saran, kritik dan masukan berarti semoga menjadi pelengkap dalam penelitian ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya dalam pengembangan penelitian selanjutnya... Aamiin.

Ternate, 20 Juli-2014

Penulis  
I L H A M



## DAFTAR ISI

	Hal.
Lembar Pernyataan Orisinalitas Tesis .....	ii
Abstract .....	iii
Abstrak .....	iv
Lembar Pengesahan .....	v
Lembar Persetujuan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	13
1. Pengertian Kinerja .....	13
2. Pengertian Kecerdasan Emosional (EQ) .....	20
3. Pengertian Kecerdasan Spiritual (SQ) .....	27
4. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	35
B. Penelitian Terdahulu .....	41
C. Kerangka Proses Pemikiran .....	45
D. Kerangka Konseptual .....	46
E. Hipotesis Penelitian.....	47
F. Definisi Operasional dan dimensionalitas Variabel .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	54
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
C. Populasi dan sample .....	55
D. Data dan Instrumentasi .....	56
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	57
F. Sumber Data .....	58
G. Metode Analisis Data .....	58

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kota Ternate .....	67
B. Gambaran Umum Dinas Kebersihan .....	69
C. Gambaran Umum Responden .....	70
1. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	70
2. Responden Menurut Usia .....	71
3. Responden Menurut Masa Kerja .....	72
4. Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	72
5. Responden Menurut Golongan .....	73
6. Responden Menurut Bidang Kerja .....	74
D. Hasil Temuan .....	74
1. Hasil Uji Validitas .....	75
2. Hasil Uji Realiabilitas .....	80
3. Uji Asumsi Klasik .....	80
a. Uji Multikolienaritas .....	80
b. Uji Heteroskedastisitas .....	81
c. Uji Autokorelasi .....	82
d. Uji Normalitas .....	83
4. Pengujian hipotesis .....	84
a. Uji t .....	88
b. Uji F .....	90
c. Komposisi pengaruh variabel .....	91
5. Analisis regresi berganda .....	92
E. Pembahasan .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	109
Lampiran .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
Tabel 4.1 Administrasi wilayah kota Temate .....	68
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis kelamin .....	71
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia .....	72
Tabel 4.4 Responden Menurut Masa Kerja .....	73
Tabel 4.5 Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	74
Tabel 4.6 Responden Menurut Golongan .....	75
Tabel 4.7 Responden Menurut bidang kerja .....	76
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif .....	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas .....	80
Tabel 4.10 Hasil uji Multikolinearitas .....	83
Tabel 4.11 Tabel Durbin - Watson .....	85
Tabel 4.12 Uji Kolmogorov-Smirnov untuk Normalitas Data .....	87
Tabel 4.13 Tabel ANNOVA .....	91
Tabel 4.14 Kontribusi penagruh masing-masing variabel .....	92
Tabel 4.15 Hasil uji regresi berganda .....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kelebihan dan kekurangan EQ dalam diri .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Proses Berpikir .....	46
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DKKT .....	70
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel X1 .....	78
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel X2 .....	79
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel X3 .....	79
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Y .....	80
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot .....	84
Gambar 4.7 Grafik Normal PP dan Histogram .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Tabulasi Penelitian
- Lampiran 3 Output uji Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 4 Output Analisis Regresi berganda
- Lampiran 5 Tabel Pendukung



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, dan perekonomian, kota Ternate telah menjadi pesona dan daya tarik tersendiri bagi berbagai kalangan untuk beraktifitas, bekerja dan menetap disini. Perkembangan kota Ternate yang terus meningkat dari tahun ketahun berdampak pada bertambahnya jumlah penduduk kota. Perkembangan tersebut tak ayal merubah pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat yang berdampak pada meningkatnya jumlah sampah yang dihasilkan warga. Masalah ini kemudian menjadi isu penting yang harus segera diselesaikan secara bersama, baik dari pemerintah daerah maupun warga masyarakat kota Ternate.

Sebagai organisasi pelayanan publik, dinas kebersihan adalah perangkat teknis yang mempunyai tugas dan wewenang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hubungannya dengan kebersihan dan pengangkutan sampah perkotaan. Adapun tugas pelayanan yang diberikan kepada warga diantaranya pengangkutan sampah, penyedotan tinja, dan normalisasi kali dan saluran drainase perkotaan. Selain tugas yang telah disebutkan tadi, dinas kebersihan juga memberikan pembinaan-pembinaan kepada masyarakat terkait masalah kebersihan, pengelolaan dan pemanfaatan sampah. Dinas kebersihan termasuk instansi yang berkontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD) lewat penarikan retribusi sampah.

Kota Ternate sendiri telah meraih penghargaan Adipura sebanyak 7 kali selama periode 2005 hingga 2013. Hal ini membuktikan pencapaian kinerja secara

kelembagaan berjalan sesuai harapan. Namun realita yang ada, jika dikaitkan dengan perannya sebagai organisasi pelayanan masyarakat serta peran aparatur di dalamnya, mengindikasikan bahwa perolehan Adipura belum menjamin kinerja dinas Kebersihan secara menyeluruh berjalan baik. Masih banyak persepsi masyarakat yang menganggap dinas kebersihan kota Ternate tidak maksimal dalam menangani permasalahan sampah di kota Ternate.

Indikasi ketidakpuasan warga bisa dilihat dari tanggapan-tanggapan warga dan berita mengenai kinerja pengangkutan sampah yang dipublikasikan lewat koran lokal, dan hampir tiap bulannya selalu saja ada masyarakat yang mengeluh mengenai sampah dilingkungan tempat tinggal mereka. salah satu bentuk keluhan warga yang termuat dalam berita diantaranya “warga tagalame keluhkan pelayanan dinas kebersihan kota Ternate” (Malutpost, p.4).

Menurut Laking & Stevens dalam Tarigan (2005, p.1), persoalan pelayanan masyarakat dalam suatu organisasi publik semakin mencuat jika dikaitkan dengan berbagai perkembangan dan tuntutan kontemporer seperti globalisasi, perdagangan bebas, *good governance*, profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, mobilitas sosial ekonomi, dan sederet isu terkait lainnya. Belum lagi jika dihubungkan dengan penegakan etika dan moral dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kinerja organisasi dapat berjalan baik jika didukung dengan SDM yang berkualitas. Namun pada kenyataannya masih dijumpai aparatur dengan perilaku tidak profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Kedisiplinan aparatur salah satunya, ini bisa dilihat dari tingkat kehadiran aparatur dalam apel pagi dan pulang kerja selama bertugas dalam kurun waktu tiga tahun terakhir dari tahun 2011

hingga tahun 2013 yang presentasi kehadiran hanya mencapai 30% dan yang paling tinggi tidak lebih dari 50% dari total jumlah aparatur dinas kebersihan (DKKT, 2014).

Dalam hal kinerja operasional, prestasi aparatur dinas kebersihan dianggap masih minim dengan beberapa kelemahan yang ada. Dalam proses pengangkutan sampah warga yang total penduduknya mencapai  $\pm 200$  ribu jiwa (DKKT, 2013) standar volume sampah yang dapat terangkut perharinya berdasarkan ketentuan SNI (1995) mengenai persampahan kota sedang adalah sebanyak  $\pm 194.000\text{m}^3/\text{hari}$ . Sementara faktual di lapangan sehari-hari, sampah yang terangkut oleh petugas paling tinggi sebanyak  $\pm 110.000\text{m}^3/\text{hari}$  atau berkisar diantara 45-55% dari total sampah perharinya. Ini belum termasuk permasalahan lainnya dimana masih terdapat area-area pemukiman warga yang belum bisa dijangkau langsung oleh kendaraan pengangkut sampah, disebabkan kurangnya armada dan sarana pendukung lainnya.

Kemudian yang kedua, dari segi target PAD. Pada akhir tahun 2013 pemasukan terealisasi dari 3 sumber pendapatan dengan capaian 80% untuk retribusi sampah, sewa alat berat 20%, dan penyediaan kakus dan penyedotan tinja sebesar 30% dari total target yang ditetapkan. Untuk kelompok retribusi sampah, secara keseluruhan dapat dikatakan berkinerja baik. Namun, jika di lihat dari target masing-masing petugas penagih retribusi ternyata masih ada sebagian petugas yang tidak memenuhi target yang ditetapkan, hanya saja kekurangan tersebut dibantu dari pendapatan petugas lainnya yang kebetulan pos retribusinya lebih besar. Untuk sewa alat berat dan penyedotan tinja realisasi jauh dari target yang ditetapkan.

Yang ketiga, bidang sarana prasarana dan perbengkelan dinas kebersihan kota Ternate. Capaian kinerja yang diperoleh oleh bidang ini pada tahun 2013 masuk dalam kategori "Cukup" (DKKT, 2013). Sekalipun masuk dalam kategori aman, faktor indiscipliner apatur menjadi salah satu masalah dibidang tersebut.

Selain permasalahan diatas, kemampuan individu seorang aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang abdi negara merupakan tantangan tersendiri yang harus dihadapi. Seorang aparatur yang bertugas sebagai pengawas lapangan selain menjalankan tugasnya di luar waktu biasanya, mereka harus mampu mengarahkan, mengawasi, dan memiliki kemampuan membahasakan apa yang di perintahkan atasan kepada para petugas pengangkut sampah yang notabennya berlatar belakang pedidikan rendah. begitupun sebaliknya sebagai petugas pengangkut sampah, dengan jenis pekerjaan yang tidak biasa dikerjakan oleh kebanyakan orang ini, mereka dituntut untuk bekerja maksimal dengan kondisi kerja serba terbatas.

Sebagai seorang aparatur yang pekerjaannya berhadapan langsung dengan warga, mentalitas dan kemampuan aparatur serta kemampuan menjelaskan, memahami, menterjemahkan apa yang menjadi kebutuhan warga dan keinginan pemerintah harus dapat disinergikan bersama-sama. Sebagai contoh seorang aparatur harus bisa untuk mengajak para pelanggan dalam hal ini warga masyarakat untuk dapat selalu taat dan berpartisipasi aktif dalam menjaga lingkungan sekaligus tepat waktu dalam membayar retribusi sampah.

Aparatur dinas kebersihan dituntut untuk bekerja maksimal, aparatur harus dapat mengabaikan kepentingan pribadi dan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat, tugas ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah bagi

semua orang, namun bukanlah suatu pekerjaan yang sulit jika dijalankan dengan *nothing to lose*. Seorang aparatur harus mampu menahan perasaan, emosi dan egonya dalam memberikan pelayanan sehingga orang yang dilayani merasa puas, senang, dan dihormati. Ini merupakan salah satu sikap yang harus dipenuhi seorang aparatur di sektor pelayanan publik seperti dinas kebersihan kota Temate.

Dengan masalah dan keunikan pekerjaan yang telah dijelaskan ini, penulis beranggapan selain dari faktor eksternal ada faktor lain yang secara mendasar juga mempengaruhi kinerja aparatur di dinas Kebersihan kota Temate, yaitu kecakapan individu. Pegawai harus siap menghadapi tekanan kerja dan mampu beradaptasi dengan pola lingkungan yang ada dengan tidak mengandalkan keunggulan intelektual saja, namun kecerdasan lainnya yang berakar dari dalam individu itu sendiri.

Penelitian yang ditulis oleh Boyatzis (dalam Fabiola, 2005, p.3) untuk menemukan orang yang tepat dalam sebuah organisasi bukanlah perkara yang mudah, karena yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang berbakat saja. Ada faktor-faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor tersebut berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi emosi dan moral dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi.

Kemudian untuk mencapai kinerja yang diharapkan baik bagi penyedia jasa adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi

memberikan yang terbaik kepada pelanggan (Olorunnwo dalam Djati, 2009, p.3). Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik atau dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior (OCB)* (Organ, *et al.* Dalam Djati, 2009, p.3).

Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin dalam Fabiola, 2005, p.2). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2000, p.46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*).

Kecerdasan emosi saat ini merupakan permasalahan yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosi tersebut di dalam lingkungan organisasi. Chermis dalam (Fabiola, 2005, p.3) pernah menulis dalam artikelnya berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya bahwa ada kemungkinan untuk dapat memperbaiki kemampuan emosional dan sosial seorang karyawan. Selain itu dalam penelitian tersebut juga ditemukan beberapa prinsip dalam mengaplikasikan EQ pada organisasi secara luas.

Sistem kompetensi berdasarkan kecerdasan emosi dan spiritual untuk setiap posisi yang sudah ada sebelumnya, sebenarnya bisa dikembangkan untuk banyak fungsi dalam pengembangan SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan dan

pengembangan karir hingga penilaian kinerja. Bisa dibayangkan betapa hebatnya jika bisa dibangun suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang mampu memotivasi karyawannya untuk mengembangkan kecerdasan emosinya, sehingga bukan hanya kompetensi teknis yang berkembang tetapi juga produktivitas dan kinerjanya ikut meningkat (Martin dalam Fabiola, 2005, p.4).

Djajendra (2013) mengatakan potensi seseorang tidak terbatas, apa saja dapat dihasilkan atau dimunculkan dari dalam potensi dan sumber daya diri seseorang, selama orang tersebut memiliki keberanian mental dan emosi. Keberanian mental dapat diwujudkan dari kecerdasan mental yang mampu memahami, menguraikan, menyimpulkan, memagari risiko, mendefinisikan, memutuskan, dan bersikap pasti dengan sebuah tindakan. Kalau mental sudah berani bertindak dengan keunggulan kreatifnya atas sebuah impian atau rencana, maka diri akan bergerak dengan keyakinan dan kepercayaan untuk mewujudkannya dengan sukses. Mental yang kreatif dan berani akan membangkitkan keberanian emosi dalam wujud gairah, antusiasme, mood yang siap bertindak dan bekerja keras dalam disiplin diri yang penuh motivasi, serta rasa nyaman emosi bersama keunggulan kreatif mental untuk melampaui batas-batas normatif yang ada.

Goleman (2001, p.39) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Patton (dalam Fabiola, 2005, p.4) bahwa orang yang

memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Penelitian yang dilakukan Martin (dalam Fabiola, 2005, p.5) juga menjelaskan bahwa masalah kecerdasan emosi tersebut apakah bisa diterapkan dalam konsep manajemen yang standart dan benar-benar berpengaruh terhadap kinerja karyawan atau hanya sekedar pemahaman yang bisa dilatih pada level kemampuan personal saja.

Munculnya kecerdasan emosi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang telah mengundang pro dan kontra dikalangan para ahli. Gordon dalam (focus\_online.com, 2004, p.1) adalah salah satu yang menentang pendapat tersebut. Ia berpendapat bahwa kecerdasan emosi lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan mood (suasana hati), sedangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya.

Cooper dan Sawaf (dalam Fabiola, 2005, p.5) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengindra, memahami dan dengan efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber energi, informasi, dan pengaruh yang manusiawi. Lebih lanjut dikatakan bahwa emosi manusia adalah wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri tersembunyi, dan sensasi emosi. Apabila dipercayai dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang diri sendiri dan orang lain di

sekitarnya. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional.

Idrus (dalam Fabiola, 2005, p.5) mengatakan salah satu bentuk kecerdasan lain yang saat ini tengah populer adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Secara singkat kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kemampuan lain yang sebelumnya telah disebutkan yaitu IQ dan EQ.

Zohar dan Marshal (dalam Rahmasari, 2012, p.3) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Hal tersebut seperti juga yang ditulis oleh Mudali (dalam Rahmasari, 2002, p.2) bahwa menjadi pintar tidak hanya dinyatakan dengan memiliki IQ yang tinggi, tetapi untuk menjadi sungguh-sungguh pintar seseorang haruslah memiliki kecerdasan spiritual.

Adlin (dalam Rahmasari, 2002, p.2) mengungkapkan pendapat yang sedikit berbeda dengan keduanya. Ia mengemukakan bahwa merupakan kekeliruan menyandingkan terminology spiritual dengan Q ketiga dalam kecerdasan, apalagi mengkaitkannya dengan kinerja. Adlin dalam tulisannya menyebut kecerdasan spiritual cenderung subyektif yang juga tidak terkait dengan agama.

Faktor X lainnya yang ingin penulis teliti adalah potensi *organizational citizenship behavior* aparatur di dinas kebersihan kota Ternate. Berdasarkan pengamatan penulis di dinas Kebersihan potensi OCB inilah yang memberikan stimulus sehingga kinerja aparatur lainnya secara keseluruhan menjadi lebih baik. Perilaku ini dapat menunjang kinerja seorang aparatur dalam bekerja dan mengacu pada perilaku yang dapat mereka anggap dapat membuat aparatur bekerja sesuai prosedur. Dan akhirnya secara positif mempengaruhi aparatur lain yang berperilaku sama yang berdampak pada meningkatnya kinerja organisasi

Sejalan dengan hal diatas maka *organizational citizenship behavior* juga dapat mempengaruhi kinerja organisasi dan memperbaiki kinerja kelompok karena membantu orang secara langsung untuk bekerja sama. pegawai yang saling membantu tidak harus bertanya kepada atasannya untuk meminta bantuan. membiarkan para atasan bebas untuk melakukan tugas-tugas yang lebih penting. Podsakoff, *et al.* (dalam Jen Hung Huang, 2004).

Ravianto (dalam Fabiola, 2005, p.1) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, namun pada akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik, biasa saja, atau semakin buruk.

Dari gambaran permasalahan diatas dan yang melatar belakangi mengapa penulis perlu melakukan penelitian ini, adalah: 1) Rasa keingintahuan penulis

terhadap masalah-masalah yang terjadi pada dinas kebersihan kota Ternate. 2) Membuat pemecahan masalah dalam bentuk solusi dan saran, serta 3) Pemenuhan pengembangan diri baik dalam hal ilmu pengetahuan yang digeluti dan pengembangan kapasitas sebagai seorang aparatur pemerintah.

Kemudian berdasarkan uraian fenomena permasalahan di atas juga, maka peneliti ingin melihat bagaimana variabel kecerdasan emosional, variabel *organizational citizenship behavior*, dan variabel kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kebersihan Kota Ternate.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja?
2. Apakah Kecerdasan Spiritual berpengaruh signifikan terhadap Kinerja?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja?
4. Apakah EQ, SQ, dan *Organizational Citizenship Behavior* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja?

## C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Aparatur.

2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan Spiritual terhadap kinerja aparatur.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja Aparatur.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kecerdasan Spiritual secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja Aparatur.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Manfaat praktis, yaitu membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada dan diteliti dalam penelitian ini, kemudian dapat memberikan informasi mengenai kontribusi EQ, EQ, dan OCB terhadap kinerja aparatur Dinas Kebersihan Kota Ternate sehingga dapat dijadikan pedoman dalam peningkatan kapasitas aparatur.
- b. Manfaat teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen, konsentrasi Bidang Sumber Daya Manusia, dan juga dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Teori Dasar

#### 1. Pengertian Kinerja Aparatur

Mutu yang berkualitas dalam pelayanan tidak terpisahkan dari standar, karena kinerja diukur berdasarkan standar kerja. Melalui manajemen kinerja, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya seorang aparatur secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan, yang berdampak terhadap pelayanan prima pada organisasi tempatnya bekerja, dan dampak akhir bermuara pada tercapainya tujuan organisasi dan kesejahteraan masyarakat.

Konotasi kinerja dalam konteks pekerjaan, sama dengan prestasi kerja. Kinerja menekankan pada apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan, sehingga berdampak pada keluaran yang dihasilkan. Bila disimak lebih lanjut dari apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah input menjadi output (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya. Hasil kinerja seseorang/organisasi akan mencerminkan prestasi kerja dari seseorang atau organisasi tersebut.

Kinerja aparatur dalam organisasi mengarah kepada kemampuan aparatur dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang pegawai

masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. "Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar serta setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya", Berry dan Houston dalam Azhar (1993).

Menurut Bernardin dan Russel dalam Yustiono (2014), kinerja dapat didefinisikan sebagai *"Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period"*. Berdasarkan pendapat Bernardin & Russel ini, kinerja cenderung dapat dilihat sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam selang waktu tertentu.

Sementara kinerja menurut Ilgen dan Schneider ( dalam Williams, 2002, p.94) *"Performance is what the person or system does"*. Hal senada dikemukakan oleh Mohrman (dalam Williams, 2002, p.94) sebagai berikut: *"A performance consists of a performer engaging in behavior in a situation to achieve results"*. Dari kedua pendapat ini, terlihat bahwa kinerja dilihat sebagai suatu proses bagaimana sesuatu dilakukan. Jadi, pengukuran kinerja dilihat dari baik-tidaknya aktivitas tertentu untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Pendapat yang lebih komprehensif disampaikan oleh Brumbrach (dalam Armstrong, 1998, p.16) sebagai berikut :

*"Performance means behaviours and results. Behaviours emanate from the performer and transform performance from abstraction to action. Not just the instruments for results, behaviours are also outcomes in their own right – the product of mental and physical effort applied to tasks – and can be judged apart from results"*

Brumbrach beranggapan selain menekankan pada hasil, perilaku merupakan bagian penting dari kinerja yang dapat mempengaruhi hasil kerja seorang pekerja.

Kinerja menurut Achmad (2012, p.47) diartikan sebagai ekspresi potensi berupa perilaku atau cara seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas sehingga menghasilkan suatu produk yang merupakan wujud dari semua tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pendapat yang termuat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja boleh dikatakan sebagai sebuah pencapaian yang bersifat cara pandang, proses, hasil atau perilaku yang mengarah pada suatu tujuan berdasarkan keputusan bersama atau suatu produk yang dihasilkan.

#### **A. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja atau *Performance Appraisal* adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang aparatur apakah mencapai target sesuai pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja aparatur yang disebut manajemen kinerja. Maupun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja aparatur dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja aparatur. Program manajemen kerja yang mempunyai ruang lingkup yang besar dan meliputi semua elemen yang didayagunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan

dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil evaluasi kerja aparatur dalam lingkup tanggung jawabnya. Penilaian kinerja aparatur dapat diartikan sebagai sebuah mekanisme yang baik untuk mengendalikan aparatur. "Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan dengan benar akan menguntungkan perusahaan karena adanya kepastian bahwa upaya-upaya individu memberikan kontribusi kepada fokus strategik perusahaan".(Rivai, 2006, p.309).

Menurut Mangkuprawira (2002, p.223), bahwa "penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Apabila hal itu dilakukan dengan benar maka para karyawan, penyelia mereka, departemen sumber daya manusia dan perusahaan akhirnya akan memperoleh keuntungan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada focus strategic perusahaan. Penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan. Departemen SDM menggunakan informasi yang dikumpulkan melalui penilaian kinerja untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan rekrutmen, seleksi, orientasi penempatan, pelatihan/ pengembangan dan kegiatan lainnya".

Penilaian kinerja mempunyai dua kegunaan utama yang pertama ialah mengukur kinerja untuk tujuan memberikan penghargaan seperti contohnya untuk kepentingan promosi. Kegunaan yang kedua adalah untuk pengembangan potensi individu (Mathis dan Jackson, 2002).

Menurut Siagian (1995, p.223-224) pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional dan diterapkan secara obyektif terlihat paling sedikit memiliki dua

kepentingan (*manfaat*) baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi organisasi dimana dia bekerja, yaitu :

### 1. Bagi Pegawai

Penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Apabila hasil dari penilaian tersebut memberikan hasil nilai yang *positif*, maka diharapkan bisa memberikan motivasi untuk dapat bekerja, mengembangkan dan meningkatkan kompetensinya dengan lebih baik, dimasa yang akan datang. Sedangkan bila hasilnya *negatif*, maka diharapkan pegawai yang bersangkutan bisa mengetahui kelemahan dan kekurangannya sehingga diharapkan pegawai tersebut bisa memperbaiki baik kinerja maupun perilakunya dimasa mendatang.

### 2. Bagi organisasi

Apabila hasil dari penilaian tersebut *positif*, maka akan membantu pimpinan dalam mengambil keputusan untuk kemungkinan melakukan program pengembangan yang tepat bagi pegawai bersangkutan sesuai dengan bakat dan kemampuannya. Selain itu pula berguna untuk memberikan kompensasi, kenaikan pangkat, dan promosi jabatan. Sedangkan apabila hasil penilaian tersebut *negatif*, akan berguna bagi pimpinan untuk identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, konseling, desain pekerjaan, penempatan, dan demosi.

Bernadin (dalam Fabiola, 2005, p.13) memiliki kesamaan pandangan dengan Covey (2005, p.516) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

a. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja atau jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan

c. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan

d. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain

e. Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

## B. Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Salah satu instrumen untuk dapat mengarahkan aparatur pada tingkat kompetensi yang diinginkan adalah dengan penerapan sistem penilaian kinerja (prestasi kerja). Di Indonesia penilaian pegawai negeri sipil secara formal tertuang

pada PP No. 10 tahun 1979 tentang Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan PNS, atau lebih dikenal dengan DP3. Di mana unsur-unsur yang dinilai dalam melaksanakan penilaian pelaksanaan pekerjaan diantaranya : 1). Kesetiaan; 2). Prestasi kerja; 3) Tanggung jawab; 4).Ketaatan; 5). Kejujuran; 6). Kerjasama; 7). Prakarsa; 8) Kepemimpinan dengan rentang nilai antara 0-100.

Dalam perkembangannya, sistem penilaian DP3 dianggap lebih berorientasi pada penilaian kepribadian (*personality*) dan perilaku (*behavior*) yang terfokus pada pembentukan karakter individu dengan menggunakan kriteria *behavioral*, belum terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas (*end result*) dan pengembangan pemanfaatan potensi.

Dan juga beberapa tinjauan terkait dengan implementasi DP3 selama ini, proses penilaian lebih bersifat rahasia, sehingga kurang memiliki nilai edukatif, karena hasil penilaian tidak dikomunikasikan secara terbuka. Selain itu, pengukuran dan penilaian prestasi kerja tidak didasarkan pada *target goal* yang dicapai.

Pada tahun 2014 ini, dengan mulai diberlakukannya undang-undang baru tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menggantikan UU Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bentuk pelaksanaan reformasi birokrasi maka sistem penilaian PNS dari DP3 diganti dengan SKP menurut PP 46 Tahun 2011. Melalui sistem penilaian yang sempurna, diharapkan apa yang menjadi tujuan dari penilaian itu sendiri bisa tercapai secara efektif, sehingga bisa dihasilkan Aparatur Negara yang sempurna dan seimbang lahir maupun bathinnya, yang ditandai dengan adanya tingkat kompetensi yang tinggi dan perilaku yang mencerminkan seorang Abdi Negara, dan Abdi Masyarakat. Adanya perilaku yang baik dan tingkat kompetensi

yang tinggi pada masing-masing individu, secara langsung juga akan meningkatkan kompetensi organisasi atau instansi dimana aparaturnya tersebut mengabdikan. Melalui sistem baru ini, Penilaian prestasi kerja ASN secara sistemik menggabungkan antara penilaian Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil (SKP) dengan penilaian perilaku kerja.

Penilaian prestasi kerja terdiri dari dua unsur yaitu SKP dan Perilaku Kerja dengan bobot penilaian unsur SKP sebesar 60 % dan perilaku kerja sebesar 40 %. Penilaian SKP meliputi aspek-aspek : Kuantitas, Kualitas, Waktu, dan/ atau Biaya. Sementara Penilaian perilaku kerja meliputi unsur : Orientasi Pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, dan Kepemimpinan. SKP ditetapkan setiap tahun pada bulan Januari dan digunakan sebagai dasar penilaian prestasi kerja.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil indikator kinerja yang dikemukakan oleh Bernadin (1993). Kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah 1). Kualitas, 2). Kualitas, 3). Kuantitas, 4). Ketepatan waktu, 5). Kemandirian, 6). Komitmen. Kaitannya dengan Indikator pada penelitian ini, intinya terdapat kesamaan indikator dengan sistem yang ada pada penilaian pegawai yaitu SKP, hanya saja sasaran penelitian ini lebih melihat pengaruh EQ, SQ, dan OCB terhadap Kinerja aparatur di DKKT.

## **2. Pengertian Kecerdasan Emosional (EQ)**

Teori dan pemakaian istilah mengenai kecerdasan emosional pertama kali dikemukakan oleh Peter Salovey dari Harvard university dan John Mayer dari

Universitas of New Hampshire pada tahun 1990. Mereka (Solovey dan Mayer) mendefinisikan EQ (*emotional quotient*) sebagai :

“himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.” (Shapiro, 1998, p.8).

Pada mulanya istilah EQ hanya diperkenalkan di sekitar lingkungan pendidikan saja. Dan mungkin saja tetap hanya akan beredar di sekeliling tembok sekolah jika saja Daniel Goleman tidak memperkenalkan teori EQ ini dalam bukunya “*Emotional Intelligence. Why It Can More Than IQ?*” yang terbit di tahun 1995 (Mangkunegara, 2005).

Kecerdasan emosional telah diterima dan diakui kegunaannya. Studi-studi menunjukkan bahwa seorang eksekutif atau profesional yang secara teknik unggul dan memiliki EQ yang tinggi adalah orang-orang yang mampu mengatasi konflik, melihat kesenjangan yang perlu dijematani atau diisi, melihat hubungan yang tersembunyi yang menjanjikan peluang, berinteraksi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat dibanding orang lain.

Istilah kecerdasan emosi pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi 3 bidang kecerdasan yaitu : (1). kecerdasan abstrak (seperti kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika), (2). kecerdasan konkrit seperti kemampuan memahami dan memanipulasi objek, dan (3). kecerdasan sosial seperti kemampuan berhubungan dengan orang lain.

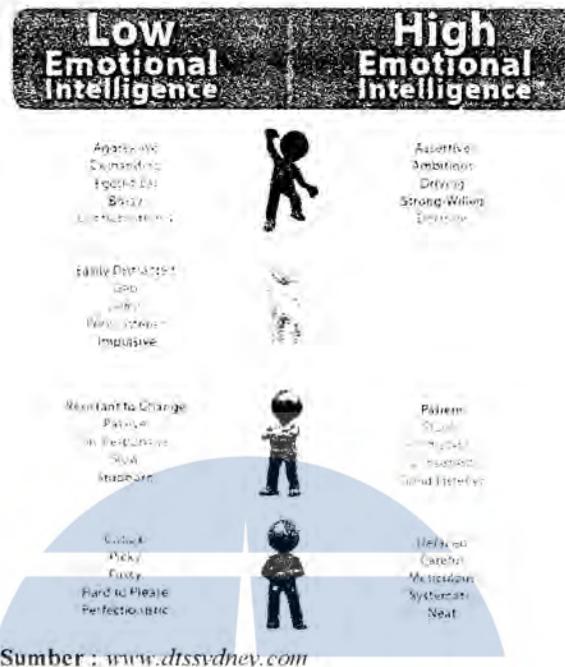
Kecerdasan sosial menurut Thordike yang dikutip Goleman (2002) adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang lain untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, meliputi kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal. Kecerdasan interpersonal adalah kecerdasan untuk kemampuan untuk memahami orang lain, sedangkan kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan mengelola diri sendiri (Mangkunegara, 2005).

Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Keterampilan EQ bukanlah lawan keterampilan IQ atau keterampilan kognitif, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik pada tingkatan konseptual maupun di dunia nyata. Selain itu, EQ tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan.

Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Dalam rumusan lain, Gardner menyatakan bahwa inti kecerdasan antar pribadi itu mencakup “kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain”. Dalam kecerdasan antar pribadi yang merupakan kunci menuju pengetahuan diri, ia mencantumkan “akses menuju perasaan-perasaan diri seseorang dan kemampuan untuk membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkannya untuk menuntun tingkah laku”. (Goleman, 2002, p.53).

Gambar 2.1  
Kelebihan dan Kekurangan EQ



Apa yang dinyatakan Gardner sedikit berbeda dengan Salovey (dalam Goleman, 2002, p.57) dia memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis pada tahun 1999 (dalam Martin, 2000, p.26) memberikan hasil bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif terhadap hasil kerja dan kinerja seseorang. Kecerdasan emosi dikaitkan dengan sistem manajemen sumber daya manusia, misalnya untuk pelatihan, dalam hal ini kecerdasan emosi dapat dijadikan dasar untuk

memberikan pelatihan secara khusus. Pelatihan tersebut hasil akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Suharsono (2004, p.120-121), kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi untuk pengendalian diri, tetapi juga mencerminkan kemampuan dalam mengelola ide, konsep, karya, maupun produk. Ada banyak keuntungan bila seseorang memiliki kecerdasan emosional secara memadai, diantaranya : 1). Mampu menjadi alat untuk pengendalian diri, sehingga seseorang tidak terjerumus ke dalam tindakan-tindakan bodoh yang merugikan diri sendiri maupun orang lain. 2). Dapat diimplementasikan sebagai cara untuk memasarkan atau membesarkan ide, konsep, bahkan produk. 3). Modal penting bagi seseorang untuk mengembangkan bakat kepemimpinan dalam bidang apapun.

Sementara itu, Hein (dalam Goleman, 2001, p.13) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan orang lain, untuk memotivasi diri seseorang dan mengekang impuls, dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif.

Berdasarkan pemikiran Goleman (2001) tersebut, Kecerdasan Emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Diantara lima kecakapan dasar dalam kecerdasan Emosi, yaitu:

a. *Self awareness*

Merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Mayer (dalam

Goleman, 2002, p.64) kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

b. *Self management*

Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

c. *Motivation*

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati (*social awareness*)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe individu

e. *Relationship management*

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan

hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

### A. Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kinerja

Berbagai masalah dan tantangan dalam dunia kerja merupakan hal yang harus dihadapi oleh pegawai. Persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik.

Menurut Agustin (2001,p.79) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

Goleman dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja tetapi juga Kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* (Goleman 2000, p.37).

Kinerja karyawan belakangan ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Meyer (*Psikologi.com*, 2004, p.1) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan

kinerja yang optimal. Salah satu aspek dalam kecerdasan emosi adalah motivasi. Salovey (dalam Goleman, 2000,p.58), seperti yang dijelaskan sebelumnya, memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang.

Boyatzis dan Chermis (dalam Fabiola, 2005, p.25) sebuah penelitian terhadap beberapa subjek penelitian sebuah perusahaan menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Chermis juga mengungkapkan bahwa walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik tapi apabila dia memiliki sifat yang tertutup dan tidak berinteraksi dengan orang lain secara baik maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang.

Penelitian terkait dengan kecerdasan emosi yang dilakukan oleh Lewin (dalam Hall & Gardner, 1993) mengatakan bahwa berprilaku, dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai kinerja Individu. Setiap individu memiliki kepribadian dan lingkungan yang mempengaruhi. Sementara itu, penelitian yang dilakukan Mayer (dalam Nindyati, 2009) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi mampu memprediksikan kinerja yang bagus bagi karyawan.

Penelitian lain berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional karyawan pernah dilakukan oleh Pristy (2012). pengujian ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional (EQ) pada antar karyawan berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indra Karya Malang. Kemudian Al Kahtani (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *“Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed*

*Theoretical Framework* keahlian pengelolaan emosional dalam dunia ketenagakerjaan mempengaruhi pencapaian kinerja seorang pegawai. Dari beberapa penelitian sebelumnya ini dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebagai salah satu perilaku produktif karyawan yang menunjang tercapainya tujuan organisasi.

### 3. Pengertian Kecerdasan Spiritual (SQ)

Kemunculan istilah Spiritual Quotient (SQ) itu sendiri, sampai saat ini masih menjadi kontroversi. Riset tentang spiritual intelligence (*Spiritual Quotient*) merupakan temuan yang menggemparkan. Hal ini dikarenakan SQ ini adalah temuan yang disebut-sebut sebagai *the ultimate intelligence* yaitu puncak kecerdasan. SQ muncul di tengah paradigma yang masih didominasi oleh temuan terbaru Daniel Goleman tentang *Emotional Intelligence* (EQ).

Sebagian pihak masih belum menerima penggunaan kata *Quotient* yang dilekatkan dengan kata Spiritual. Sebagai sesuatu yang bersifat *transcendence* (ruhaniyah). SQ dikatakan berbeda dengan IQ. Spiritualitas tidak bisa diukur berdasarkan perhitungan *mental age* dibagi *chronological age* dikalikan seratus. Oleh sebab itu, wajar jika Zohar dan Marshall (2000) tidak menulis pada judul bukunya, “SQ: *Spiritual Quotient*” tapi ditulis, “SQ : *Spiritual Intelligence – The Ultimate Intelligence*”. Selanjutnya, Zohar dan Marshall (2000, p.11) juga mengakui bahwa membicarakan kecerdasan spiritual merupakan sesuatu yang masih dianggap janggal oleh para akademisi disebabkan ilmu pengetahuan belum mempunyai perangkat untuk mempelajari sesuatu yang tidak dapat diukur secara objektif.

Begitu pula dengan Covey (2005). Dalam bukunya, *“The 8th Habit From Effectiveness to Greatness”*, ia tidak menyingkat istilah Spiritual Intelligence dengan “SI” tapi ditulis, *“Spiritual Intelligence (SQ)”*. Berbeda dengan pengarang buku lainnya tentang Kecerdasan Spiritual. Tony Buzan dengan penuh percaya diri ia secara tegas memberi judul bukunya, *“The Power of Spiritual Intelligence”*. Dan secara konsisten ia tidak pernah menuliskan istilah SQ dalam bukunya tersebut.

Alasan yang mengantarkan spiritualitas disebut sebagai kecerdasan adalah penemuan para ahli tentang adanya akar kekuatan spiritual dalam otak manusia. Penelitian-penelitian dalam bidang neurologi, psikologi, dan antropologi telah menghasilkan penemuan yang memperkuat dugaan adanya potensi kecerdasan spiritual dalam basis-basis saraf otak manusia.

Zohar dan Marshal (2001) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan. Kecerdasan tersebut menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa lindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna (Zohar dan Marshal, 2000).

Bagi Danah Zohar dan Marshal (2000) spiritualitas tidak harus dikaitkan dengan kedekatan seseorang dengan aspek ketuhanan, sebab menurutnya seorang humanis ataupun atheis pun dapat memiliki spiritualitas tinggi. Hal ini berbeda

dengan pandangan Agustin (2001) tentang SQ bahwa penemuan ini justru telah membuktikan kebenaran agama Islam tentang konsep fitrah sebagai pusat spiritualitas. Dalam kajian Zohar dan Marshal, pusat spiritualitas secara neuro-biologis disebut *God Spot* yang terletak pada bagian kanan depan otak. *God Spot* ini akan bersinar saat terjadi aktivitas spiritual. Dalam konsep Islam, *God Spot* itu diasosiasikan dengan nurani, mata hati atau fitrah. Fitrah adalah pusat pengendali kebenaran yang secara *built-in* ada pada diri manusia yang dihunjamkan oleh Allah SWT pada jiwa manusia pada saat perjanjian primordial (QS. al-A'raf, ayat 179).

Eckersley (dalam Fabiola, 2005, p.26) memberikan pengertian yang lain mengenai kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual didefinisikan sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas didalam hidup kita. Konsep mengenai kecerdasan spiritual dalam hubungannya dengan dunia kerja, menurut Ashmos dan Duchon (dalam Fabiola, 2005, p.) memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti dan komunitas.

Mccormick (1994) dan Mitroff *et. al* (1999) dalam (Fabiola, 2005, p.26) pada penelitiannya membedakan kecerdasan spriritual dengan religiusitas di dalam lingkungan kerja. Religiusitas lebih ditujukan pada hubungannya dengan Tuhan sedangkan kecerdasan spiritual lebih terfokus pada suatu hubungan yang dalam dan terikat antara manusia dengan sekitarnya secara luas.

Berman (dalam Fabiola, 2005, p.27) mengungkapkan bahwa kecerdasan spiritual (SQ) dapat memfasilitasi dialog antara pikiran dan emosi, antara jiwa dan

tubuh. Dia juga mengatakan bahwa kecerdasan spiritual juga dapat membantu seseorang untuk dapat melakukan transedensi diri.

Menurut Khavari dalam *Spiritual Intellegence. Practical Guide to Personal Happiness*, mendefinisikan kecerdasan spiritual :

*"Spiritual intelligence is the faculty of our nonmaterial dimension the human soul. It is the diamond in the rough that every one of us has. It must be recognized for what it is, polished to high luster with great determination and used to capture lasting personal happiness. Like the other two forms of intelligence, spiritual intelligence is also subject to enhancement as well as deterioration, except that its capacity to increase seems limitless"*.

Kecerdasan spiritual (SQ) adalah fakultas dimensi non material kita jiwa manusia. Inilah intan yang belum terasah, yang dimiliki oleh kita semua. Kita harus mengenalinya seperti apa adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar dan menggunakannya untuk memperoleh kebahagiaan abadi. Seperti dua bentuk kecerdasan lainnya (IQ dan EQ), kecerdasan spiritual dapat ditingkatkan dan diturunkan. Kemampuannya untuk diturunkan tampaknya tidak terbatas.

Dari sudut pandang spiritual Islam (al-Qur'an), kecerdasan intelektual (IQ) dihubungkan dengan kecerdasan akal pikiran (*'aql*), sementara EQ lebih mengandalkan pada emosi diri (*nafs*) dan kecerdasan spiritual mengacu pada kecerdasan hati, jiwa, yang menganut terminologi al-Qur'an disebut dengan (*qalb*). Agustin (2001, p.57) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual dalam perspektif Islam adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah yang bersifat fitrah.

Tasmara (2001) berpendapat bahwa kecerdasan spiritual mempunyai makna yang sama dengan kecerdasan ruhaniah yaitu kemampuan untuk mendengarkan hati nurani atau bisikan kebenaran yang mengillahi dalam cara mengambil keputusan, berempati dan beradaptasi. Rasa ruhiyah merupakan rasa

yang paling fitrah yaitu sebuah potensi yang secara hakiki ditiupkan ke dalam tubuh manusia ruh kebenaran, yang selalu mengajak kepada kebenaran.

John R. Hinnells, mengemukakan bahwa :

*“Islamic spirituality is rooted in the Qur’an and the instructions of the Prophet Muhammad as messenger of God. For the muslim the spiritual life is based on both the fear and the love of God, on obedience to God’s will and on a search for the knowledge of God, the ultimate goal of creation”.*

Spiritualitas Islam berasal dari Al Qur’an and sunnah Nabi Muhammad SAW sebagai utusan Allah SWT. Bagi seorang muslim kehidupan spiritual berdasarkan pada keduanya yaitu takut dan cinta kepada Allah, dengan mentaati perintah Allah SWT dalam sebuah pencarian pengetahuan tentang Allah, yaitu tujuan paling tinggi / utama.

Menurut **Bowell (2005)** Ada beberapa hal yang menjadi penyebab seseorang dapat terhambat secara spiritual, yaitu : 1). Tidak mengembangkan beberapa bagian dari dirinya sendiri sama sekali. 2). Telah mengembangkan beberapa bagian, namun tidak proporsional. 3). Bertentangannya / buruknya hubungan antara bagian-bagian.

**Sukidi (2002, p.94)** mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spritual berdasarkan komponen-komponen dalam SQ yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya adalah:

a. Mutlak Jujur

Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha

b. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, 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 dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup oleh visi dan nilai.

### **A. Pengaruh Kecerdasan spiritual (SQ) dengan Kinerja**

Kecerdasan spiritual merupakan perasaan terhubung dengan diri sendiri, orang lain dan alam semesta secara utuh. Pada saat orang bekerja, maka ia dituntut untuk mengarahkan intelektualnya, tetapi banyak hal yang membuat seseorang senang dengan pekerjaannya. Seorang pekerja dapat menunjukkan

kinerja yang prima apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri sebagai manusia. Hal tersebut akan dapat muncul bila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyalurkan antara emosi, perasaan dan otak. Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual. SQ mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual (Munir dalam Fabiola, 2005, p.29).

Penelitian yang dilakukan Wiersma (dalam, Fabiola, 2005, p.29) memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Ia meneliti tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju. Hasil penelitian ini sama dengan apa yang pernah dilakukan Biberman dan Whittey (dalam Fabiola, 2005, p.30). Mereka mengemukakan hubungan antara kecerdasan spiritual dengan pekerjaan. Kecerdasan spiritual ternyata memberikan pengaruh pada tingkah laku seseorang dalam bekerja.

Penelitian lain mengenai kecerdasan spiritual pernah pula dilakukan oleh Chakraborty (dalam Fabiola, 2005, p.30). Mereka melakukan penelitian tentang kecerdasan spiritual dan *leadership*. Spiritualitas berpengaruh terhadap bagaimana seseorang bersikap sebagai pemimpin. Pemimpin yang baik adalah mereka yang memiliki kecerdasan spiritual yang bagus, serta dapat membawa nilai-nilai spiritualitas dalam kepemimpinannya. Mereka yang berperilaku demikian akan lebih dihargai oleh para bawahannya, sehingga hasil kerja yang dihasilkan akan lebih baik karena setiap orang dapat belajar saling memahami dan menghargai. Kecerdasan spiritual dapat dikembangkan oleh setiap orang. Mengingat pentingnya kecerdasan spiritual dalam dunia kerja, maka beberapa organisasi menciptakan metode untuk mengisi dan melatih kebutuhan spiritual agar dapat mendorong perilaku kerja karyawan mereka supaya lebih baik, sehingga setiap karyawan dapat memunculkan kinerja yang lebih optimal. Alat yang biasa digunakan adalah dengan enneagram.

Penelitian Shrivasta dan Kale (dalam Fabiola, 2005, p.30) memberikan suatu studi tentang metode *enneagram* tersebut untuk meningkatkan dan mendorong spiritualitas di dalam dunia kerja. Pada pertengahan tahun 1990, untuk menjadi pintar tidaklah sesederhana dinyatakan hanya dengan memiliki IQ yang tinggi. Penelitian Mudali (2002, p.3) membuktikan tentang pentingnya kecerdasan spiritual. Seseorang haruslah memiliki SQ yang tinggi agar dia dapat bebar-benar menjadi pintar. Kecerdasan tersebut juga dibutuhkan dalam dunia kerjanya, apabila ketiga kecerdasan tersebut dapat berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja yang menonjol (Mudali, 2002, p.3).

Saat ini dunia kerja membawa lebih banyak konsentrasi pada masalah spiritual. Para pekerja mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya dirumah saja, tetapi mereka juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja mereka. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual (Hoffman, dalam Fabiola, 2005, p.31).

Kecerdasan spritual yang dimiliki setiap orang tidaklah sama. Hal tersebut tergantung dari masing-masing pribadi orang tersebut dalam memberikan makna pada hidupnya. Kecerdasan spritual lebih bersifat luas dan tidak terbatas pada agama saja. Perbedaan yang dimiliki masing-masing individu akan membuat hasil kerja juga berbeda (Idrus dalam Fabiola, 2005, p.31).

Kecerdasan spritual yang dimiliki setiap orang tidaklah sama. Hal tersebut tergantung dari masing-masing pribadi orang tersebut dalam memberikan makna pada hidupnya. Kecerdasan spritual lebih bersifat luas dan tidak terbatas pada agama saja. Perbedaan yang dimiliki masing-masing individu akan membuat hasil kerjanya pun berbeda (Idrus dalam Fabiola, 2005, p.31). Penelitian Oxford University menunjukkan bahwa spiritualitas berkembang karena manusia krisis makna, jadi kehadiran organisasi seharusnya juga memberi makna apa yang menjadi tujuan organisasinya. Makna yang muncul dalam suatu organisasi akan membuat setiap orang yang bekerja didalamnya lebih dapat mengembangkan diri mereka. Hasilnya mereka juga dapat bekerja lebih baik.

Dari beberapa pendapat para pakar diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi kecerdasan spiritual yaitu kemampuan manusia yang menjadikan ia dapat menyadari dan menentukan makna, nilai, moral, serta cinta terhadap kekuatan yang lebih besar dan sesama makhluk hidup. karena lahir kesadaran sebagai bagian dari keseluruhan. Sehingga membuat manusia dapat menempatkan diri dan hidup lebih positif dengan penuh kebijaksanaan, kedamaian, dan kebahagiaan yang hakiki.

#### **4. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Teori dan konsep OCB pertama kali dibahas dalam literatur penelitian organisasional pada awal 1980'an. Para peneliti seperti Bateman dan Organ (1983), Smith (1983), Bienstock (2003), dan Robbins (2006) dalam Ahdiyana (2009, p.2) mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Organ (1983) dalam Ahdiyana (2009,p.2) OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku pegawai yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal (Organ, dalam Ahdiyana (2009,p.2). Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi ( Podsakoff, dalam ahdiyana, 2009, p.2).

Elemen penting yang diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku *extra-role*. Organ dan Batemen (1983) serta Smith *et.al* (1983) menamakan kinerja *extra-role* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal (Smith *et.al.* 1983). OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe, dalam Triana (2013, p.106).

OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual tidak berkaitan dengan sistem reward formal porganisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman. (Elanain, 2007 dalam Prihatsari, 2010, p. 11).

Lebih lanjut Organ dalam Prihatsari, 2007, p.11) menjelaskan OCB merupakan perilaku yang membantu perusahaan, namun perilaku mereka tidak dianggap sebagai bagian dari unsur-unsur inti dari pekerjaan. OCB didefinisikan sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan

peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

OCB didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang langsung dan mengarah pada peran diharapkan. Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok dan atau organisasi Dyne (1995, dalam Triana, 2013). Berkaitan dengan teori diatas *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan kemudian diberi imbalan berdasarkan perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan serta prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan" yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe dalam Triana, 2013, p.107).

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (dalam, Ahdiyana, 2009, p.2), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge dalam Ahdiyana, 2009, p.2).

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan :

- a. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
- b. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.
- c. Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

Organ (1988) mengatakan bahwa orang yang melakukan organizational citizenship behavior dikenal sebagai "tentara yang baik". Terdapat lima dimensi OCB menurut Menurut Organ dalam Ahdiyana ( 2009, p.4) yang dijabarkan sebagai berikut dibawah ini :

a. *Altruism*

Adalah tindakan suka rela yang dilakukan oleh seseorang atau pun kelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun, kecuali mungkin perasaan telah melakukan perbuatan baik. Perilaku altruistik merupakan perilaku menolong yang timbul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban, melainkan tindakan tersebut bersifat kerelaan tanpa aturan-aturan tertentu.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

*Civic virtue* ditunjukkan dengan perilaku turut serta secara penuh (*self involvement*) dan perhatian lebih pada perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Individu dengan *civic virtue* yang tinggi akan sangat memperhatikan kepentingan perusahaannya. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan selalu berperan aktif dalam semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, seperti *training* pegawai, *workshop*, dan lain sebagainya, selalu memperhatikan informasi penting baik dari luar ataupun dari dalam perusahaan yang dapat bermanfaat bagi perusahaannya.

Dalam bukunya D. Organ *This dimension also encompasses positive involvement in the concerns of the organization* (dalam Ratnaningsih, 2012). Jadi dapat disimpulkan bahwa pekerja dengan *civic virtue* yang bagus akan mempunyai loyalitas dan perhatian yang lebih bagi perusahaannya.

Perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dsb sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan. (Side dalam Djati, 2008).

Dalam Djati (2008) setidaknya ada tiga faktor internal penting yang mempengaruhi OCB menurut beberapa pakar, diantaranya : (1). Moral karyawan (Organ & Ryan, 1995, Jaqueline, 2002). (2). Komitmen karyawan Podsakoff (1996) dalam Organ *et al.* (2006). Yan Dyne & Ang (1998), dan (3). Motivasi. (Bienstock, *et. al.*, 2003), Jones dan Schaubroeck (2004).

#### **A. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja Pegawai**

*Organizational citizenship Behavior* sangat penting artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi, terutama dalam jangka panjang. Menurut Podsakoff *et al.* (dalam Traiana, 2013), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan. Pertama, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Kedua, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. Ketiga, OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. Keempat, OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasi secara umum untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Kelima, OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja. Keenam, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa

organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Dan terakhir, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungannya.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Fakta menunjukkan bahwa organisasi dengan pegawai yang memiliki tingkat perilaku OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge dalam Ahdiyana, 2009, p.2).

Dalam sebuah penelitian terdahulu tentang pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja dilakukan oleh Bogler dan Somech (2005,p.420) pada 983 guru SMP dan SMA di Israel menunjukkan bahwa, OCB yang dimiliki para guru sangat berpengaruh pada partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan sehingga mempunyai dampak yang signifikan terhadap keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuannya.

Van Dyne et al. (1994) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002,p.512), bahkan sudah mengembangkan kerangka hubungan antara OCB, modal sosial, dan kinerja organisasi. Dijelaskan lebih lanjut bahwa dimensi OCB meliputi loyalitas, kepatuhan, partisipasi fungsional, partisipasi sosial dan partisipasi advokasi, berinteraksi dengan modal sosial yang dimiliki organisasi

yaitu dimensi struktural, dimensi relasional, dan dimensi kognitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Penelitian yang dilakukan Ariani (2008) menemukan bahwa OCB merupakan perilaku positif di tempat kerja yang mendukung kinerja individu dan keefektifan organisasi. Sebagai perilaku di luar peran yang harus dimainkan, sesungguhnya OCB tidak dapat dipisahkan dari perilaku kerja yang dituntut dalam pekerjaannya. Lebih lanjut Ariani mengungkapkan organisasi bisa mengaplikasikan hal tersebut dalam penilaian kinerja karyawan mengingat perilaku di luar peran juga menjadi standar yang harus dipenuhi karyawan untuk menilai kinerja karyawan. Selain itu, organisasi dapat mendorong agar karyawan berlaku positif, misalnya membantu karyawan lain dan saling mendukung dalam tim. Karena ada karyawan yang dengan suka rela membantu teman lain, tetapi ada juga pribadi yang harus didorong terlebih dulu oleh organisasi.

Sementara Wang (2014) dalam penelitiannya terhadap karyawan Tionghoa dengan responden sebanyak 238 responden menemukan bahwa ada keterkaitan OCB dengan *Perceived Supervisor Support (PSS)* terhadap kinerja organisasi. Wang menjelaskan dukungan supervisor terhadap karyawan memunculkan OCB sangat berpengaruh besar terhadap komitmen organisasi.

Penelitian terdahulu lainnya oleh Chiang dan Hsieh (2012) dan Sani (2013) OCB dapat berbentuk karyawan yang membantu memecahkan permasalahan orang lain yang diluar kewenangan dan tanggungjawab pekerjaannya. Sebagai contoh, karyawan yang secara aktif berpartisipasi dalam pertemuan tim ketika membicarakan perbaikan dan pembenahan pekerjaan, atau karyawan senior (telah berpengalaman) yang memberikan pelatihan kepada karyawan baru diluar

jam kerjanya. Perilaku-perilaku tersebut secara normatif dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja baik secara *teamwork* maupun organisasional. telah menunjukkan adanya korelasi positif antara OCB terhadap kinerja karyawan.

## B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan kajian terhadap literatur dan penelitian sebelumnya dapat dilihat bahwa penelitian tentang kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ), dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap Kinerja pegawai. Untuk lebih jelasnya, Peneliti telah merangkum berbagai hasil referensi penelitian terdahulu dalam Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1  
Penelitian terdahulu

No	Penulis	Judul	Ringkasan
1.	Cipta/ 2009/ Universitas diponegoro/ Surabaya - Indonesia	Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pentasari Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan</li> <li>• Kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional</li> <li>• Uji random sampling dengan populasi 43 orang menggunakan Analisis path</li> </ul>
2.	J. Aykler/ 2010/ Institut für Change management und management development/ Jerman	<i>The influence of personality factors on organizational citizenship behavior</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>The Five-Factor-Model of personality</i></li> <li>• Faktor Personality sangat berpengaruh positif terhadap OCB</li> <li>• Menggunakan Analisis SEM</li> </ul>
3.	Alicia Sumenge/ 2011/ Manado	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis data menggunakan regresi berganda dengan metode sensus (sampling jenuh) dari populasi berjumlah 69 orang</li> <li>• Kecerdasan emosional, kecerdasan</li> </ul>

	Indonesia	Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Manado	intelektual dan kecerdasan spiritual secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4.	Basit Bin Ali/ 2011/ University of the Punjab, Lahore Pakistan	<i>How Do Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior Influence Sales Performance of IMCG Sales Force?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecerdasan spritual menjadikan suasana spritual dalam kerja yang mencipakan pengaruh terhadap pencapaian penjualan dan tenaga penjualan.</li> <li>• OCB berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan dan karyawannya</li> <li>• Menggunakan skala likert dengan analisis regresi berganda</li> </ul>
5.	Eka Afnan Troena / 2012/ Malang - Indonesia	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian dilakukan di bank syariah di Kota Malang. Sampel penelitian ini sebesar 65 orang manajer bank Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah, Bank Muamalah, BRI Syariah, Bank Mega Syariah di Kota Malang</li> <li>• Instrumen penelitian berupa kuisioner dan teknik analisis data menggunakan PLS (Partial Least Square).</li> <li>• Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</li> </ul>
5	Sumikan/ 2012/ Malang - Indonesia	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Dan Prestasi Belajar PAI Kelas X SMK Negeri 1 Dlanggu Kabupaten Mojokerto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan antara variabel EQ dan SQ terhadap variabel prestasi belajar siswa.</li> <li>• Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 142 siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner (36 item pertanyaan untuk variabel kecerdasan emosional dan 21 item pertanyaan untuk variabel kecerdasan</li> </ul>

			<p>spiritual), dan teknik wawancara. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yaitu Regresi Linier Sederhana dan Regresi Linier Berganda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap variabel prestasi belajar siswa.</li> </ul>
6.	A. Darmawati, Lira Nur Hidayati, & Dyna Hertina S.J. 2013/ UIN/ Yogyakarta Indonesia	Pengaruh kepanasan kerja dan komitmen organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode survey, analisis regresi berganda</li> <li>• Penelitian korelasional dengan menggunakan sampel karyawan</li> <li>• Penelitian ini menemukan bahwa variabel kepanasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i> sementara itu komitmen organisasi pengaruhnya tidak signifikan</li> </ul>
7.	Omid Rashvand & Elham Bahrcvar/ 2013/ University of Economic Sciences Tehran/ Iran	<i>A Study of the Relationship among Spiritual Intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studi ini sudah menunjukkan bahwa yang kecerdasan Spiritual Berpengaruh positif terhadap OCB dan Berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover Intentions</i></li> <li>• Menggunakan analisis regresi bivariat dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dalam 10 perusahaan di tehran.</li> <li>• Menggunakan skala likert, teknik analisis menggunakan SEM</li> </ul>
8.	Linda Kartini Ticoalu 2013/ Universitas Sam Ratulangi Manado Manado Indonesia	<i>Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode penelitian yang digunakan penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai atau karyawan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang berjumlah 50 orang.</li> <li>• Alat analisis yang digunakan regresi linear berganda Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Utama Manado</li> </ul>

Ada terdapat beberapa perbedaan & persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya. Pertama pada penelitian Sumenge (2011), variabel yang diteliti

adalah kecerdasan Intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan Spiritual sementara penulis hanya menggunakan 2 kecerdasan saja yaitu kecerdasan emosional, dan kecerdasan Spiritual tanpa kecerdasan intelektual. Hal ini maksudkan agar peneliti lebih fokus terhadap permasalahan yang akan diangkat.

Dalam hal pemanfaatan sarana analisis data, peneliti sebelumnya Cipta (2009) menggunakan analisis Analisis Path, Troena (2012) menggunakan teknis analisis data PLS (*Partial Least Square*) dan Aykler (2010) menggunakan analisis SEM, sedangkan penulis sendiri sama dengan Sumikan (2012) menggunakan analisis regresi linier berganda dengan likert sebagai skala pengukuran. Dalam penelitian ini, OCB adalah salah satu variabel bebas yang mempengaruhi Kinerja (Y), sedangkan Darmawati *et al* (2013) menggunakannya sebagai variabel dependen (Terikat). Dalam hal metode, penulis memiliki kesamaan dengan peneliti Rashvand *et al* (2013), yaitu dengan menggunakan teknik survei.

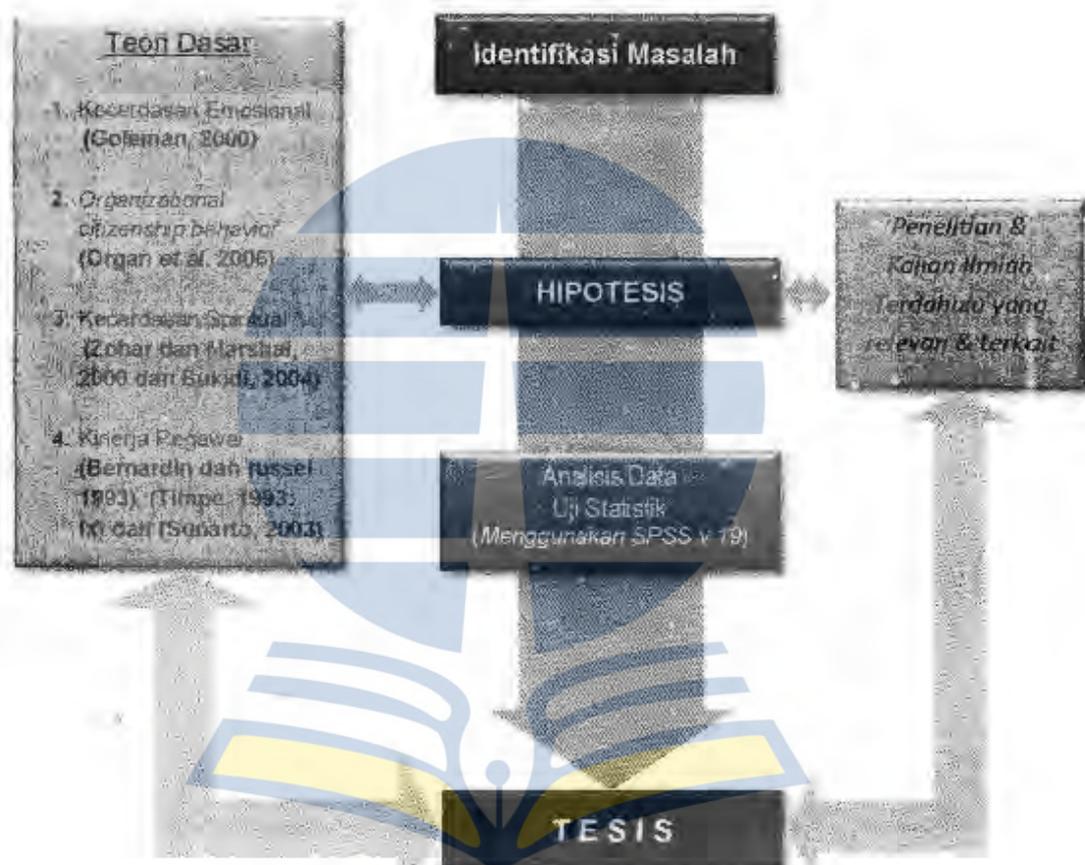
Ticoalu (2013) dalam penelitiannya menggunakan jenis penelitian Asosiatif sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode non-eksperimen. Desain penelitian yang digunakan adalah kausalitas yaitu desain penelitian untuk menguji hipotesis. Dalam metode pengambilan data penulis memakai teknik wawancara dengan menggunakan kuesioner secara terstruktur sama halnya dengan beberapa peneliti sebelumnya diatas.

### **Kerangka Pemikiran**

Dalam penyusunan kerangka pemikiran ini, penulis terinspirasi dari pengamatan dan rutinitas kerja sehari-hari terhadap permasalahan yang dihadapi aparatur dinas kebersihan kota Ternate yang kemudian dimungkinkan

berpengaruh terhadap kinerja individu aparatur tersebut. Kemudian dengan dasar literatur yang ada, baik berupa teori maupun kajian terdahulu, penulis menarik sebuah hasil sementara. Untuk lebih lengkapnya, berikut adalah bagan kerangka proses berpikir penelitian ini.

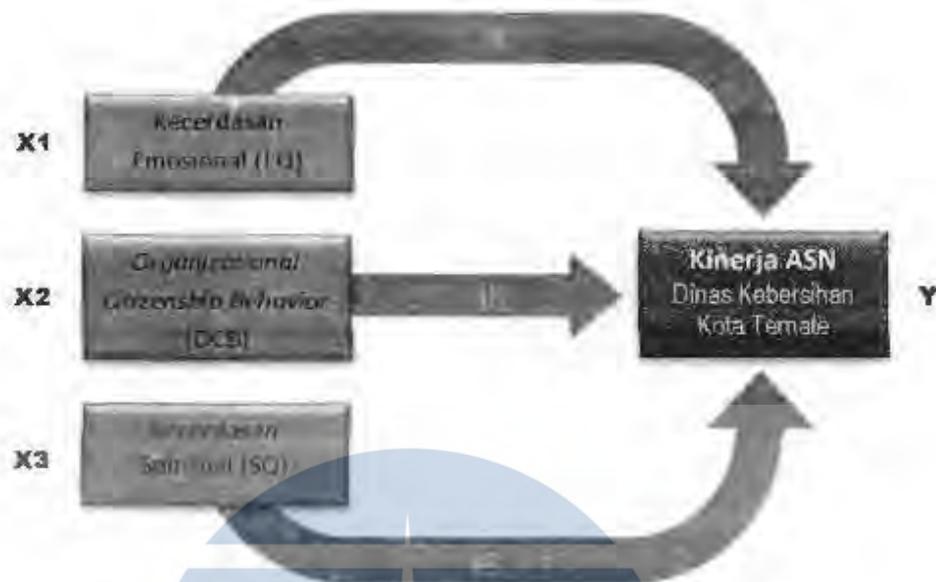
Gambar 2.2  
Kerangka Proses Berpikir



### C. Kerangka Konseptual

Dari proses kerangka berpikir diatas dapat di tarik beberapa variable yang dianggap berpengaruh terhadap kinerja Aparatur di Dinas Kebersihan Kota Ternate. Berikut adalah bagan kerangka koseptual tersebut.

Gambar 2.3  
Kerangka Konseptual



#### D. Hipotesis

Kemudian untuk menguji pengaruh antar variabel, maka hipotesa penelitian dinyatakan sebagai berikut :

- H<sub>1</sub> : Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja ASN di Dinas Kebersihan Kota Ternate.
- H<sub>2</sub> : Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja ASN di Dinas Kebersihan Kota Ternate.
- H<sub>3</sub> : *Organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja ASN di Dinas Kebersihan Kota Ternate.
- H<sub>4</sub> : Kecerdasan emosional, *Organizational citizenship behavior*, dan kecerdasan spiritual secara serempak memiliki pengaruh terhadap kinerja ASN di Dinas Kebersihan Kota Ternate.

## E. Definisi Operasional dan dimensionalitas Variabel

### 1. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi merupakan kecakapan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif dan diukur dari *self awareness* yang merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya, *self management* yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, *motivation* adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga, *empathy* merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, *relationship management* merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain.

### 2. Kecerdasan Spritual

Kecerdasan spritual adalah kemampuan untuk menghadapi persoalan serta menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna yang diukur berdasarkan komponen-komponen dalam SQ, yaitu mutlak jujur dalam arti berkata benar dan konsisten akan kebenaran, keterbukaan ialah bersikap fair atau terbuka, pengetahuan diri, fokus pada kontribusi yang mengutamakan memberi daripada menerima, spiritual non dogmatis yang didalamnya terdapat tingkat kesadaran yang tinggi, kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan serta kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai yang terkandung didalamnya.

### 3. *Organizational citizenship behavior (OCB)*

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* atau juga yang dikenal dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi adalah suatu perilaku di mana seseorang mau melakukan sesuatu di luar apa yang sudah ditetapkan dalam pekerjaannya, dan kemudian tidak mendapatkan penghargaan (*reward*) untuk itu. Sebagai contoh seorang aparatur yang bersedia membantu atasannya atau rekan kerjanya untuk melakukan pekerjaan yang tidak ada dalam kontrak kerjanya, maka orang tersebut dikatakan memiliki OCB yang baik. Dengan contoh tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa OCB memiliki dampak terhadap efektivitas suatu instansi atau organisasi.

### 4. Kinerja aparatur

Kinerja aparatur adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang dapat diukur berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmen. Indikator pengukuran variable-variabel diatas disajikan dan dijabarkan dalam tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 2.2  
Definisi operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Indikator	Item	Skala
Kecerdasan emosional (X <sub>1</sub> )  Definisi : adalah suatu kemampuan atau kecakapan seseorang dalam mengenali, memahami dan	Kesadaran Diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kemampuan mengenali perasaan marah</li> <li>❖ Kemampuan mengenali perasaan sedih</li> <li>❖ Marah yang dirasakan setelah mengenali perasaan</li> <li>❖ Kemampuan mengenali kemampuan diri</li> <li>❖ Kesadaran akan dampak dari</li> </ul>	Likert , Skala pengukuran diukur dari angka 1 sampai 5

mengatur perilaku dan emosional nya secara efektif.	Pengelolaan diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>perasaan marah.</li> <li>❖ Kemampuan mengontrol emosi saat atau sedang marah.</li> <li>❖ Kemampuan mengontrol fokus kerja dalam situasi menjeritikan.</li> <li>❖ Kemampuan menyesuaikan diri dengan peraturan di tempat kerja.</li> <li>❖ Kemampuan mengontrol rasa malas.</li> <li>❖ Kemampuan mengontrol emosi dalam menghadapi permasalahan.</li> </ul>	
	Motivasi diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Perasaan bersemangat dalam bekerja.</li> <li>❖ Kemampuan untuk menyelesaikan tantangan pekerjaan.</li> <li>❖ Kemampuan untuk bangkit dari kegagalan bekerja.</li> <li>❖ Kemampuan untuk bekerja di keadaan yang menjeritikan.</li> <li>❖ Kemampuan untuk masuk kerja dengan giat.</li> </ul>	<b>Referensi Indikator :</b> D.Goleman (2000)
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain.</li> <li>❖ Perasaan senang menjadi tempat curahan hati orang lain.</li> <li>❖ Kemampuan untuk mengerti orang lain yang sedang sedih.</li> <li>❖ Kemampuan untuk turut merasakan kebahagiaan orang lain.</li> <li>❖ Kemampuan untuk mudah memberikan pertolongan pada orang lain.</li> </ul>	
	Ketrampilan sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kemampuan untuk mengatasi permasalahan agar tidak mengganggu pergaulan.</li> <li>❖ Kemampuan untuk mudah berinteraksi dengan orang lain.</li> <li>❖ Kemampuan untuk mudah berkenalan dengan teman baru.</li> <li>❖ Kemampuan untuk membuat dalam lingkungan baru.</li> <li>❖ Keterampilan untuk menyapa orang lain terlebih dahulu.</li> </ul>	
<b>Kecerdasan Spritual (X<sub>2</sub>)</b>  <b>Definisi :</b> Kecerdasan untuk menghadapi permasalahan yang ada dan menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan mendalam	Mullaq Jujur  Keterbukaan  Pengetahuan Diri  Fokus pada Kontribusi  Spiritual non-dogmatis	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kemampuan berkata benar dan konsisten akan kebenaran.</li> <li>❖ Kemampuan seseorang bersikap liris atau terbuka.</li> <li>❖ Kemampuan tentang pengetahuan diri dan usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan yang baik.</li> <li>❖ Kemampuan yang kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban.</li> <li>❖ Kemampuan untuk berakap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan</li> </ul>	Libery - Skala pengukuran diukur dari angka 1-5          <b>Referensi Indikator :</b> Sukidi (2002)  D.B. King

<p><i>Organizational citizenship behavior (X<sub>3</sub>)</i></p> <p><b>Definisi :</b> perilaku individual yang bersifat bebas (<i>discretionary</i>) yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.</p>	<p><i>Altruism</i></p>	<p>penderitaan, kualitas hidup yang dirugikan oleh visi dan nilai.</p> <p>(2007)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mengantarkan rekan kerja yang Cuti</li> <li>❖ Membantu orang lain yang pekerjaannya overload</li> <li>❖ Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta.</li> <li>❖ Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.</li> <li>❖ Menjadi volunteer untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.</li> <li>❖ Membantu orang di luar departemen ketika mereka memiliki masalah</li> <li>❖ Membantu petangan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.</li> </ul>	<p>Likert, Skala pengukuran diukur dari angka 1 sampai 5.</p>
	<p><i>Conscientiousness</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai</li> <li>❖ Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada situasi keadaan lateness, dan sebagainya.</li> <li>❖ Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon.</li> <li>❖ Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar kantor.</li> <li>❖ Datang segera jika dibutuhkan</li> <li>❖ Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra hari lebih.</li> </ul>	<p><b>Referensi Indikator :</b> Organ (2006) Podsakoff et al. (1998)</p>
	<p><i>Courtesy</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi.</li> <li>❖ Membantu pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.</li> <li>❖ Saling bertukar pikiran dalam menyelesaikan tugas kantor.</li> <li>❖ Dapat menjaga citra perusahaan.</li> </ul>	
	<p><i>Sportsmanship</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tidak menomokan kesalahan dalam organisasi</li> <li>❖ Tidak mengeluh tentang segala sesuatu.</li> <li>❖ Tidak membesar-besarkan masalah sesuai posisinya.</li> <li>❖ Dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja.</li> <li>❖ Selalu menunjukkan semangat dan antusiasme dalam bekerja.</li> </ul>	
	<p><i>Civic virtue</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap</li> </ul>	

		<p>penting</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Membantu mengatur kebersamaan secara departemental</li> <li>❖ Memberi perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang membantu <i>image</i> organisasi</li> <li>❖ Mengingatkan adanya kemajuan untuk perusahaan</li> <li>❖ Profesional dalam menggunakan aset.</li> </ul>	
<p>Kinerja Pegawai (Y)</p> <p><b>Definisi :</b> Menekankan pada apa yang dihasilkan dari fungsi atau proses suatu pekerjaan</p>	<p>kuualitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mengerjakan pekerjaan dengan penuh perhitungan dan teliti</li> <li>❖ Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan yang diperintahkan</li> <li>❖ Pengetahuan sesuai dengan bidang kerja</li> </ul>	<p>Likert , Skala pengukuran diukur dari angka 1 sampai 5</p>
<p>kemudian apa yang dihasilkan berdasarkan standar yang sudah ditetapkan</p>	<p>kuantitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mengerjakan pekerjaan dengan target yang telah ditentukan</li> <li>❖ Selalu menetapkan target dalam bekerja</li> <li>❖ Berupaya memenuhi target yang ditetapkan</li> <li>❖ Ketahanan meningkatkan pekerjaan sebanyak mungkin pada jam kerja</li> </ul>	
	<p>kecepatan waktu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tidak menunda nunda pekerjaan.</li> <li>❖ Selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan</li> <li>❖ Pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan.</li> </ul>	
	<p>Efektifitas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mampu mengoperasionalkan fasilitas kantor dalam penyelesaian tugas</li> <li>❖ kemampuan menyelesaikan tugas lebih cepat dari waktu yang diberikan</li> </ul>	<p><b>Referensi</b> <b>Indikator :</b> Hamurini dan russel (1993); Tamp'e, (1993)</p>
	<p>Kemandirian</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Berusaha menyelesaikan pekerjaan sendiri dengan mandiri.</li> <li>❖ Mampu menyelesaikan masalah tanpa bantuan.</li> </ul>	

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain penelitian

Desain penelitian adalah keseluruhan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian tersebut, hal ini penting karena desain penelitian merupakan strategi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk keperluan pengujian hipotesis dan sebagai alat untuk mengontrol variabel yang berpengaruh dalam penelitian (Sugiyono, 1999).

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *non*-eksperimen. Desain penelitian yang digunakan adalah kausalitas yaitu desain penelitian untuk menguji hipotesis (Sedarmayanti & Hidayat, 2011).

#### 2. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- Variabel Independen ( $X$ )

Merupakan variable bebas, penyebab dari variable terikat dan bersifat meramalkan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kecerdasan Emosional ( $X1$ ), Kecerdasan Spritual ( $X2$ ), *Organizational citizenship Behavior* ( $X3$ ).

- Variabel Dependen (*Y*)

Adalah variable terikat, yaitu adalah hal yang diramalkan sebagai akibat dari variable bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas kebersihan Kota Ternate.

### 3. Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian dan juga merupakan salah satu jenis sumber data yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh peneliti sebagai referensi pendukung. Penelitian ini dilakukan di dalam Kota Ternate, Kota Ternate Provinsi Maluku Utara atau tepatnya di Kantor Dinas Kebersihan Kota Ternate. Penelitian di laksanakan pada bulan februari 2014 sampai dengan bulan april 2014.

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009, p.72) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berstatus SK 100%.

## 2. Sampel & Teknik Penentuan Sampel

Menurut Arikunto (2002) apabila subjek penelitian berjumlah kurang dari 100, lebih baik dipakai semuanya sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Oleh karena jumlah populasinya berjumlah 56 orang, maka seluruhnya akan dijadikan responden atau dapat dikatakan jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Responden yang diteliti meliputi : Seluruh staf dinas kebersihan kota ternate, baik dalam lingkup structural maupun fungsional yang ber-SK 100%, Seluruh Kepala Seksi, Seluruh Kepala Bidang, Kepala Sub. Bidang, dan Pimpinan. Sedangkan mereka yang tidak diteliti atau non responden adalah Tenaga Kerja Honorer (PTT) dan pegawai yang masih berstatus SK 80%.

## C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket) menggunakan ukuran ordinal dengan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2009), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Instrumen dibuat dalam bentuk dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan subjek terhadap masing-masing pernyataan. Biasanya sikap dalam skala ini diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral, hingga ke positif.

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penelitian dari 1 sampai dengan 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (5) dan tanggapan

negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1). Dalam penelitian ini, untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner, maka skala penilaiannya sebagai berikut:

Alternatif jawaban SS (Sangat Setuju)	Bobot nilai 5
Alternatif jawaban S (Setuju)	Bobot nilai 4
Alternatif jawaban R (Ragu-Ragu)	Bobot nilai 3
Alternatif jawaban TS (Tidak Setuju)	Bobot nilai 2
Alternatif jawaban STS (Sangat Tidak Setuju)	Bobot nilai 1

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah Survey dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner sebagai media (*Instrument*). Kuesioner/ Angket adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada narasumber dengan harapan memberikan jawaban atas daftar pernyataan.

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan. Dalam suatu penelitian, alat pengumpulan data akan menentukan kualitas penelitian. Oleh karena itu, alat dan teknik pengumpulan data harus mendapatkan penggarapan yang cermat. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang dimilikinya.

##### 1. Jenis Data

Berdasarkan pengelompokannya, jenis data dalam penelitian ini berupa :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian yang memerlukannya. Data primer juga disebut data asli atau data baru (Hasan, 2002, p.82). Data primer penelitian ini diambil dari kusioner yang berisi tentang tingkat presepsi pegawai Dinas Kebersihan Kota Temate terhadap variable yang ada.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada, yang dapat diperoleh di perpustakaan. Data skunder juga disebut data tersedia (Hasari, 2002, p.82). Dalam hal ini data sekunder yang dimaksud adalah riwayat institusi, struktur organisasi, jumlah karyawan, dan data diri karyawan meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan lama masa pengabdian.

## 2. Sumber Data

Pada penelitian ini data diperoleh dengan metode *survey* karena menganut aturan pendekatan kuantitatif. Dimana kuesioner menjadi media yang akan diberikan kepada sampel terpilih, (objek) penelitan yaitu aparatur Dinas Kebersihan Kota Temate yang berstatus PNS dengan SK 100%. Penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Tujuan dari pengumpulan data dengan kuesioner adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan efektif.

Dalam memberikan jawaban, responden tidak diminta menyebutkan nama, sehingga diharapkan responden dapat dengan bebas mengemukakan pendapatnya tanpa harus muncul kekhawatiran bahwa jawaban yang

disampaikan tersebut dapat mempengaruhi kredibilitasnya dengan adanya pencantuman nama tersebut.

## E. Metode Analisis Data

### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

#### a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002, p.154). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha  $\alpha$ , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0.

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 1999, p.3).

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

- $\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha
- k = jumlah item
- $S_j$  = varians responden untuk item I
- $S_x$  = jumlah varians skor total

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000, p.312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8 - 1,0 : Reliabilitas baik
2. 0,6 - 0,79 : Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 : Reliabilitas kurang baik

Atau dengan mengklasifikasikannya kedalam kriteria indeks reliabilitas sebagai berikut : (1). Sangat rendah untuk nilai  $<0.200$ , (2). Cukup untuk interval nilai  $0.200 - 0.399$ , (3). Tinggi untuk nilai antara  $0.600 - 0.799$ , dan (4). kategori sangat tinggi untuk nilai antara  $0.800 - 1.000$ .

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan Software *Statistical Package for Social (SPSS) versi 19*.

#### b. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002,p.144). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Validitas dalam penelitian ini dicari dengan *criteria internal* yaitu mengkorelasikan skor masing-masing dengan skor totalnya. Cara yang digunakan untuk menghitung korelasi yaitu dengan Program *Statistical Package for Social (SPSS) versi 19* dengan memakai teknik

korelasi *product moment*. Penentuan validitas butir instrumen ditentukan pada skor/ nilai yang terdapat pada skor statistik *Corrected Item- Total Correlation*, yang menunjukkan angka korelasi antara item dengan skor total item. Untuk menginterpretasikan hasilnya dengan cara skor item yang ada ( $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan r-kritis ( $r_{tabel}$  - nya). Aturan yang berlaku adalah jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari angka kritik ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka kuesioner disebut valid.

Penentuan kategori dari instrumen validitas yang mengacu pada pengklasifikasian validitas yang dikemukakan oleh Guilford (1956, p.145 dalam Thiara, 2013) adalah sebagai berikut :

1. 0,80 - 1,00 : Validitas sangat tinggi (sangat baik)
2. 0,60 - 0,80 : Validitas tinggi (baik)
3. 0,40 - 0,60 : Validitas sedang (cukup)
2. 0,20 - 0,40 : Validitas rendah (kurang)
3. 0,00 - 0,20 : Validitas kurang baik (jelek)

## 2. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi berganda perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil analisis regresi dapat memenuhi kriteria *best*, *linear* dan supaya variabel independent sebagai estimator atas variabel dependent tidak bias. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji autokorelasi, uji heterokedastitas, uji multikolinearitas dan uji normalitas.

### 1. Uji Multikolinearitas

Dalam uji multikolinearitas dilakukan dengan uji korelasi antara variabel-variabel independen dengan korelasi sederhana (Gujarati, 1995

dalam Fabiola, 2005, p.51). Menurut Ghazali (2001) uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent dimana model regresi yang baik tidak terjadi multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi adalah dengan menganalisis korelasi variabel-variabel independent. Jika antara variabel ada korelasi yang cukup tinggi ( $> 0,90$ ) maka hal ini menunjukkan indikasi multikolinearitas dengan menunjukkan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factors* (VIF).

Indikator adanya multikolinearitas yang relevan dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antar independent variabel akan tetapi tidak ada atau sangat sedikit pengujian yang signifikan. Model regresi yang bebas multikolinearitas adalah (1). Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10, (2). Mempunyai angka toleransi mendekati 1, (3). Koefisien antar variabel independent harus rendah. Bila ada variabel independent yang terkena multikolinearitas maka penanggulangannya adalah dengan mengeluarkan satu variabel tersebut dari model.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastik, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastik (Ghozali, 2001). Model regresi yang baik adalah yang homokedastik atau tidak terjadi heteroskedastik.

Heteroskedastik terjadi apabila ada kesamaan deviasi standar nilai variabel dependent pada variabel independent.

Hal ini akan mengakibatkan varians koefisien regresi menjadi minimum dan confidence interval melebihi sehingga hasil uji statistik tidak valid. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan koreksi karena kehadiran heteroskedastik yaitu : (1). Melakukan transformasi dengan membagi model regresi asal dengan salah satu variabel independent yang digunakan dalam model tersebut. (2). Melakukan transformasi log.

### 3. Uji Normalitas

Ghozali (2001,p.83) menyebutkan bahwa uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independent dan dependent memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui normal atau tidak maka dilakukan uji normalitas menurut Kolmogorof Smirnov satu arah dan analisis grafik Smirnov menggunakan tingkat kepercayaan 5 %. Sebagai dasar pengujian keputusan normal atau tidak yaitu :

- $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  maka distribusi populasi tidak normal
- $Z_{hitung} < Z_{tabel}$  maka distribusi populasi normal.

Sedangkan analisis grafik menggunakan grafik histogram dan normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari

data sesungguhnya dengan distrik kumulatif dari distribusi normal dalam hal ini distribusi normal akan membantu garis lurus diagonal.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara data dalam variable pengamatan. Apabila terjadi korelasi akan dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Autokorelasi sering terjadi pada sampel dengan data bersifat time series. Uji Durbin Watson adalah cara untuk mendeteksi autokorelasi, dimana model regresi linear berganda terbebas dari autokorelasi jika nilai Durbin Watson hitung terletak di daerah "Tidak Ada Autokorelasi Positif dan Negatif" atau mendekati angka 2 (Rietveld dan Sunaryanto, 1994).

Pengujian autokorelasi penelitian ini menggunakan uji Durbin-watson (DW test), kriteria pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- a. Apabila nilai DW terletak diantara batas bawah dan batas atas ( $dL < d < dU$ ) atau DW terletak diantara  $4-dU$  dan  $4-dL$  ( $4-dU < DW < 4-dL$ ), hasilnya tidak dapat disimpulkan karena berada pada daerah yang tidak meyakinkan (inconclusive).
- b. Apabila nilai DW melampaui  $4-dL$  ( $DW > 4-dL$ ) berarti ada autokorelasi negatif.
- c. Apabila nilai DW terletak antara antara batas atas dan  $4-dU$  ( $du < DW < 4-dU$ ), berarti tidak terdapat autokorelasi.

Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi perlu dikemukakan hipotesis dalam bentuk sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

$H_a$  : Terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

### 3. Uji Hipotesis (Analisis Regresi Berganda)

Teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Teknik ini dipakai untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kinerja Pegawai
- $X_1$  = Kecerdasan Emosional (EQ)
- $X_2$  = Organizational Citizenship Behavior (OCB)
- $X_3$  = Kecerdasan Spiritual (SQ)
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien regresi variabel X
- e = Error disturbance

### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi model terikat (Kuncoro, 2001.p.98; dalam Fabiola, 2005). Melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui derajat ketetapan dari analisis regresi linier berganda. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) juga menunjukkan besarnya variasi sumbangan seluruh variabel independen terhadap variasi variabel tidak bebasnya. Interpretasi terhadap hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) berarti, apabila: (1). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin dekat dengan 1, berarti variabel dependen dapat dijelaskan secara linier oleh variabel independen. Jadi semakin besar nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), maka semakin tepat model regresi yang dipakai

sebagai alat untuk peramalan, karena total variasi dapat menjelaskan variabel dependen. (2). Sebaliknya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati nol berarti model regresi yang digunakan masih dianggap lemah untuk peramalan.

#### 5. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F untuk mengetahui apabila Variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, digunakan uji F dengan melihat nilai F-hitung yang dibandingkan dengan F-tabel pada alpha 0,05 (5%). Jika F hitung lebih besar daripada F tabel ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) maka seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, begitu pula sebaliknya.

#### 6. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t (t-test) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dilakukan unit pada tingkat 95%. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada alpha 0.05 (5%). Apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ). hal ini berarti ada hubungan signifikan antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Koefisien regresi bertanda negatif berarti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah hubungan terbalik.

## **BAB IV**

### **HASIL & PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran umum Kota Ternate**

Kota Ternate adalah ibu kota propinsi Maluku Utara sebelum resmi dipindahkan ke Sofifi pada tahun 2010. Aktivitas pemerintahan dan kemasyarakatan di Kota Ternate pada awal pembentukannya, secara administratif dibagi menjadi 3 Kecamatan dan terdiri dari 58 Desa/ Kelurahan. Dinamika pelaksanaan pembangunan secara sinergis antara Pemerintah Daerah dan masyarakat telah membawa perubahan yang ditandai perkembangan dan kemajuan di berbagai aspek.

Secara geografis wilayah kota Ternate terletak di koordinat  $0^{\circ}47'$  lintang utara dan  $127^{\circ}22'$  Bujur timur.  $124'$  bujur barat,  $0^{\circ}$ - $3^{\circ}$  lintang utara, Kota Ternate berbatasan sebelah utara dengan laut Maluku, sebelah selatan dengan laut Maluku, sebelah timur dengan selat Halmahera, sebelah barat dengan laut Maluku dengan luas wilayah Kota Ternate  $5.795,4 \text{ km}^2$ , terdiri dari luas perairan  $5.544,55 \text{ km}^2$  dan luas daratan  $250,85 \text{ km}^2$ .

Kota Ternate adalah kota berbentuk Kepulauan di mana terdiri dari 8 pulau meliputi : 1). Pulau Ternate, 2). Pulau Hiri, 3). Pulau Moti, 4). Pulau Mayau, 5). Pulau Tifure, 6). Pulau Gurida, 7). Pulau Maka, 8). Pulau Mano.

Dari 8 Pulau tersebut 3 pulau yang berpenghuni, yaitu Pulau Ternate, Hiri, Moti, Mayau, dan Tifure, sedangkan untuk 3 pulau kecil yaitu Pulau Maka, Mano dan Gurida, tidak berpenghuni. Kondisi Topografi Kota Ternate juga ditandai dengan keragaman ketinggian dari permukaan laut (Rendah: 0-499 m, Sedang: 500-699 m dan Tinggi: lebih dari 700 m). Pada perkembangannya Kota Ternate

secara administrasi dibagi lagi menjadi 7 kecamatan dan 77 kelurahan sebagai hasil pemekaran daerah sejak tahun 1999. Pembagiannya Administrasi Wilayah dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1  
Administrasi Wilayah Kota Ternate

Kecamatan Ternate Utara	Kecamatan Ternate Selatan	Kecamatan Ternate Barat	Kecamatan Ternate Timur	Kecamatan Ternate Tengah	Kecamatan Batang Dua
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Dufa-Dufa</li> <li>• Kel. Tarau</li> <li>• Kel. Sango</li> <li>• Kel. Tabam</li> <li>• Kel. Tafure</li> <li>• Kel. Akehuda</li> <li>• Kel. Tubo</li> <li>• Kel. Sangadji Utara</li> <li>• Kel. Sangadji</li> <li>• Kel. Toboleu</li> <li>• Kel. Kasturian</li> <li>• Kel. Salero</li> <li>• Kel. Soa Sio</li> <li>• Kel. Soa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Salahudin</li> <li>• Kel. Makasar Timur</li> <li>• Kel. Makasar Barat</li> <li>• Kel. Kalumpang</li> <li>• Kel. Santiong</li> <li>• Kel. Gamalama</li> <li>• Kel. Moya</li> <li>• Kel. Kampung Pisang</li> <li>• Kel. Marikurubu</li> <li>• Kel. Muhajirin</li> <li>• Kel. Tanah Raja</li> <li>• Kel. Malliaro</li> <li>• Kel. Stadion</li> <li>• Kel. Takoma</li> <li>• Kel. Kota Baru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Kalumata</li> <li>• Kel. Sasa</li> <li>• Kel. Gambesi</li> <li>• Kel. Ngade</li> <li>• Kel. Fitu</li> <li>• Kel. Kayu Merah</li> <li>• Kel. Tobona</li> <li>• Kel. Ubo-Ubo</li> <li>• Kel. Bastiong Karance</li> <li>• Kel. Bastiong Talangame</li> <li>• Kel. Mangga Dua Utara</li> <li>• Kel. Mangga Dua</li> <li>• Kel. Jati Perumnas</li> <li>• Kel. Jati</li> <li>• Kel. Tanah Tinggi Barat</li> <li>• Kel. Tanah Tinggi</li> <li>• Kel. Toboko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Jambula</li> <li>• Kel. Kastela</li> <li>• Kel. Foramadiahi</li> <li>• Kel. Rua</li> <li>• Kel. Afe</li> <li>• Kel. Taduma</li> <li>• Kel. Dorpedu</li> <li>• Kel. Togafu</li> <li>• Kel. Loto</li> <li>• Kel. Takome</li> <li>• Kel. Sulamadaha</li> <li>• Kel. Tobololo</li> <li>• Kel. Bula</li> <li>• Kel. Kulaba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Moti Kota</li> <li>• Kel. Takofi</li> <li>• Kel. Tadumas</li> <li>• Kel. Figur</li> <li>• Kel. Tafamadu</li> <li>• Kel. Tafaga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kel. Mayau</li> <li>• Kel. Bido</li> <li>• Kel. Lelew</li> <li>• Kel. Tifure</li> <li>• Kel. Pante Sagu</li> <li>• Kel. Perum Bersatu</li> <li>• Kel. Tafraka</li> <li>• Kel. Made</li> <li>• Kel. Dorari Isa</li> <li>• Kel. Tomajiku</li> <li>• Kel. Faudu</li> <li>• Kel. Togolobe</li> </ul>

Kota Ternate termasuk kota sedang dengan jumlah penduduk mencapai 216.696 jiwa pada tahun 2013. Ternate yang dikenal sebagai kota kepulauan telah menjadi pusat perdagangan atau kegiatan ekonomi, pusat pendidikan, pusat informasi dan penggerak pembangunan, serta pusat pemerintahan Kota Ternate. Kondisi ini menjadikan Kota Ternate sebagai kota yang memberikan harapan bagi masyarakat, sehingga Kota Ternate menjadi daerah tujuan/urban penduduk dari berbagai daerah khususnya penduduk yang tinggal di pulau-pulau di wilayah Propinsi Maluku Utara untuk berinvestasi di Kota Ternate.

## B. Gambaran umum Dinas Kebersihan kota Ternate

### 1. Visi & Misi

Visi adalah gambaran suatu keadaan yang ingin diciptakan pada masa yang akan datang, berdasarkan pertimbangan potensi, permasalahan, dan peluang yang dimiliki dengan memperhatikan aspirasi dan dinamika yang berkembang pada saat ini. Selaras dengan Visi Pembangunan Kota Ternate Tahun 2010 - 2015 yaitu *“Terwujudnya Kota Ternate menjadi kota berbudaya, agamais, harmonis, mandiri, berkeadilan, dan berwawasan lingkungan”* disingkat *“Bahari Berkesan”*, maka visi Dinas Kebersihan Kota Ternate ditetapkan sebagai berikut *“Terwujudnya Ternate yang bersih dan sehat menuju pembangunan yang berwawasan lingkungan”*. Visi ini ditetapkan untuk memastikan arah, membangkitkan semangat dan harapan, serta menimbulkan kreatifitas bagi setiap aparatur Dinas Kebersihan, agar bekerja lebih baik untuk mencapai kondisi ideal di masa mendatang.

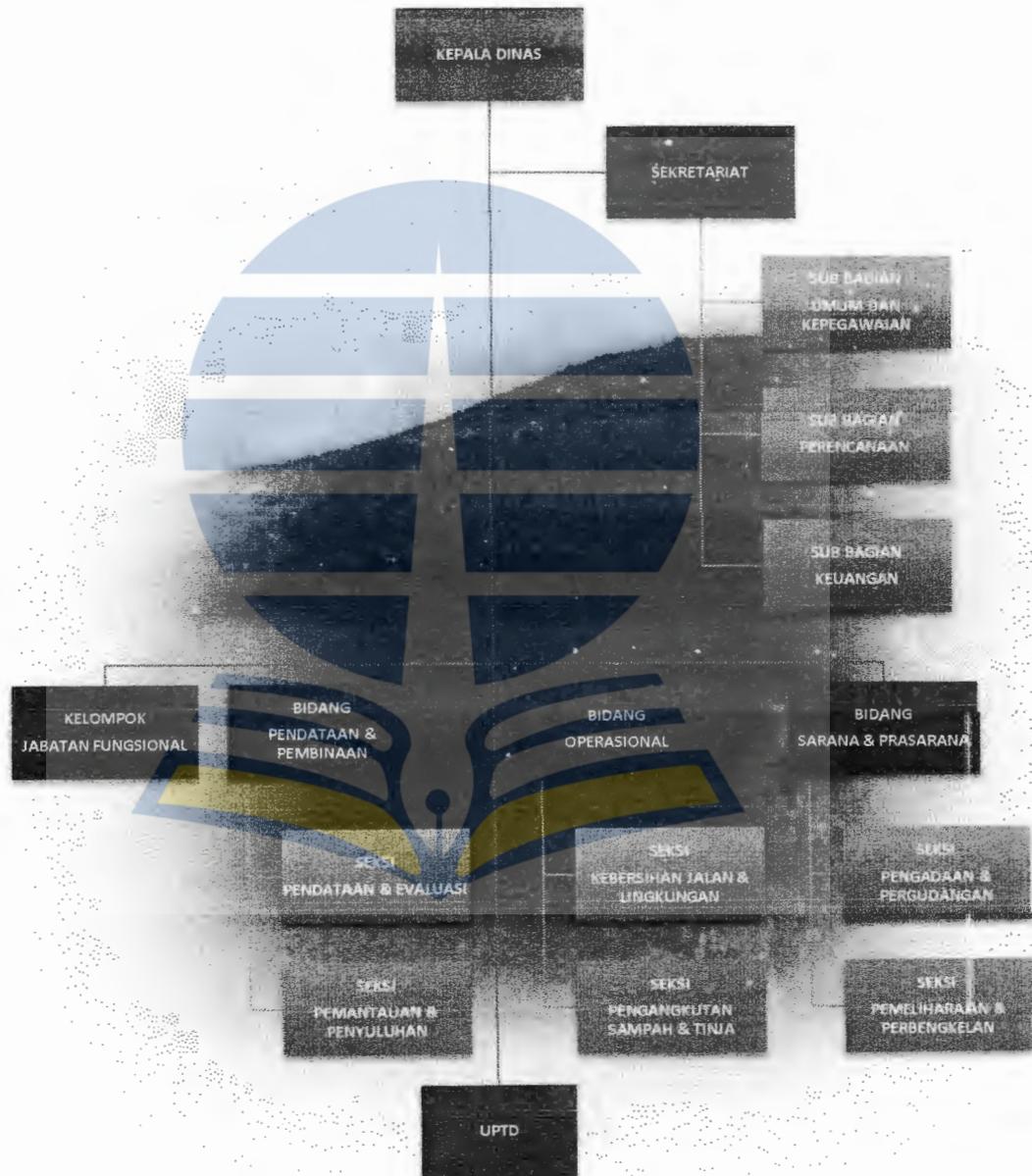
Untuk mewujudkan visi tersebut menjadi nyata dan secara langsung dapat dirasakan manfaatnya, maka ditetapkan misi Dinas Kebersihan Kota Ternate sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kebersihan kota dan pemanfaatan sampah secara profesional.
- b. Melaksanakan pelayanan pengangkutan sampah dan tinja.
- c. Melaksanakan penyediaan dan perawatan sarana prasarana kebersihan dan persampahan.
- d. Melaksanakan pengelolaan Tempat pemrosesan Akhir sampah yang berwawasan lingkungan.
- e. Menumbuhkembangkan kesadaran dan peranserta masyarakat dalam pengelolaan kebersihan dan pemeliharaan sarana prasarana kebersihan.
- f. Melaksanakan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia.

## 2. Strukur Organisasi Dinas Kebersihan Kota ternate

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 15 tahun 2007 tanggal 1 Oktober 2007, Struktur organisasi Dinas Kebersihan Kota Ternate dapat di lihat pada gambar 4.1 di bawah ini

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi DKKT



### C. Gambaran umum responden

Pengambilan data primer dalam penelitian ini di peroleh dari 56 reponden yang kesemuanya adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kebersihan Kota Ternate. Dari hasil penyebaran kuesioner diketahui sebanyak 56 koesioner telah di kembalikan lagi ke penulis. Satu kuesioner tidak dapat diproses karna setelah penulis koreksi ternyata banyak data yang tidak terisi (*error*). Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja, golongan, dan bidang kerja aparatur di dinas kebersihan kota Ternate :

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, penulis merasa perlu untuk mengklasifikasikan responden berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dikarenakan ada kecenderungan tingkat kontrol psikologis yang berbeda dalam menghadapi pekerjaan antara pria dan wanita. Berikut adalah tabel jenis kelamin responden.

Tabel 4.2  
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekwensi	Persentase (%)
1	Pria	48	87
2	Wanita	7	13
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.2 menunjukkan responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 48 orang (87%), sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin wanita yaitu berjumlah 7 orang (13%). Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan komposisi pegawai laki-laki lebih dominan dari pegawai berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan jenis pekerjaan yang ada di Instansi tersebut lebih banyak di

dominasi oleh pekerjaan yang membutuhkan fisik yang notabennya adalah pekerjaan yang diperuntukkan oleh laki-laki. Keadaan ini dapat terjadi karena dalam jenis pekerjaan ini pegawai laki-laki lebih baik dalam menggunakan akal, pikiran dan tenaganya dibandingkan pegawai berjenis kelamin wanita.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tingkat interval umur yang telah dibuat, diharapkan dapat mampu melihat perbedaan cara pandang dan perilaku responden dalam mencermati kondisi dan lingkungan tempat dia bekerja. Berikut ini disajikan gambaran umum responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini seperti pada tabel 4.3, sebagai berikut :

Tabel 4.3  
Komposisi responden berdasarkan umur

No.	Usia (Tahun)	Frekwensi	Persentase (%)
1	25 – 30	0	0
2	31 – 40	34	62
3	41 – 50	19	35
4	≥ 51	2	3
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.3 menunjukkan responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 34 orang atau 62% dari total interval umur responden yang akan diteliti. Usia responden di antara 31-40 tahun merupakan yang paling dominan komposisinya pada penelitian ini. Responden berusia 41 – 50 tahun sebanyak 19 orang (35%), dan responden yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 2 orang (3%). Dari tabel dapat disimpulkan rata-rata usia pegawai berada dalam kategori usia produktif sehingga diharapkan dapat menghasilkan kinerja tinggi dalam bekerja.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja

Tingkat pengalaman kerja responden berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh responden dalam memahami cara kerja, budaya, serta permasalahan yang di hadapi dalam bekerja. Tingkat pengalaman seseorang juga akan mempengaruhi cara pandang dan berfikir seseorang dalam mengatasi keadaan. Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan masa kerja dapat di rangkum dalam tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4  
Komposisi responden berdasarkan masa kerja

No.	Masa Kerja (Tahun)	Frekwensi	Persentase (%)
1	≤ 4	3	4
2	5 – 10	36	65
3	11 – 20	13	25
4	≥ 21	4	6
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.4 menunjukkan responden dengan masa kerja < 4 tahun sebanyak 3 Orang (5.4%), masa kerja 5 tahun s/d 10 tahun sebanyak 36 orang (65%), 11 tahun s/d 20 tahun sebanyak 13 orang (25%), masa kerja diatas 21 tahun sebanyak 4 orang (6%). Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa rata –rata usia kerja responden telah memenuhi syarat dalam memahami dan menguasai kerja mereka masing-masing sehingga diharapkan dapat mempermudah mereka dalam menangani setiap permasalahan yang muncul dalam berkafititas/ bekerja.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan latarbelakang pendidikan

Tingkat pendidikan responden berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan mengatasi permasalahan kerja sehingga dapat

menunjang kinerja. Pendidikan pada dasarnya bisa mempengaruhi cara pandang dan berfikir seseorang terhadap informasi dan keadaan sehingga mempengaruhi persepsi masing-masing pegawai. Data tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5 di bawah ini :

Tabel 4.5  
Komposisi responden berdasarkan latar belakang pendidikan

No.	Pendidikan	Frekwensi	Persentase (%)
1	SD	1	2
2	SLTP	5	8
3	SLTA	25	45
4	Diploma III	3	5
5	Sarjana	18	34
6	Pasca Sarjana	3	6
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.5 menunjukkan responden dari tingkat pendidikan terlihat beragam dimana yang berpendidikan SD sebanyak 1 (2%) dan berpendidikan terakhir SLTP sebanyak 5 orang atau 8% dari total responden. Untuk tingkat SLTA sebanyak 25 orang (45%) responden dalam kategori ini merupakan populasi terbanyak. Pendidikan Diploma III sebanyak 3 orang (5%), lulusan sarjana sebanyak 19 orang (34%), responden dengan tingkat pendidikan Strata Dua atau pasca sarjana sebanyak 3 orang (5%). Dari komposisi lulusan terakhir aparatur dinas kebersihan di atas termasuk beragam, namun komposisinya berimbang, artinya petugas lapangan didominasi lulusan SLTA dengan pekerjaan-pekerjaan teknis kemudian *dibackup* oleh mereka yang berpendidikan sarjana.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan kepangkatan

Golongan jabatan responden biasanya berkaitan dengan kepangkatan dan

beban kerja memiliki kecenderungan yang berbeda pada tiap tingkatannya. Berdasarkan karakteristik responden golongan jabatan dapat di rangkum dalam tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6  
Komposisi responden berdasarkan Golongan kepangkatan

No.	Golongan	Frekwensi	Persentase (%)
1	GOL I	5	9
2	GOL II	27	48
3	GOL III	19	36
4	GOL IV	4	7
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.6 menunjukkan responden dengan tingkat golongan terbawah atau golongan I sebanyak 5 orang (9%). Golongan II berjumlah 27 orang atau 48% dari total populasi yang ada. Golongan III berjumlah 19 orang (36%), Sedangkan yang terakhir dengan golongan pangkat tertinggi atau gol IV sebanyak 4 orang (7%) pada golongan IV ini biasa di isi oleh pejabat dalam sebuah dinas/ instansi.

## 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Kerja

Bidang kerja responden dikaitkan dengan tupoksi dalam kerja sehari-hari responden. Unit kerja di dinas kebersihan memiliki tantangan dan komposisi beban kerja yang berbeda. Berdasarkan karakteristik responden menurut bidang kerja dapat di rangkum dalam tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7  
Komposisi responden berdasarkan bidang kerja

No	Bidang Kerja	Frekwensi	Persentase (%)
1	Bid. Operasional	20	38
2	Bid. Sosialisasi & Pendataan	5	9
3	Bid. Sarana Prasarana & Perbengkelan	9	16
4	Bid. Umum & kepegawaian	5	9

5	Fungsional	4	7
6	Sub. Keuangan	10	18
7	Sub. Perencanaan	2	3
<b>Total</b>		<b>55</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 4.7 menunjukkan responden yang bekerja di bidang operasional sebanyak 21 orang (38%) terbanyak dari populasi yang ada. Bidang sosialisasi & pendataan berjumlah 5 orang atau 9%. Bidang sarana prasarana & perbengkelan berjumlah 9 orang (16%). personil bagian fungsional sebanyak 4 orang (7%), pegawai keuangan sebanyak 10 orang (18%), dan bagian perencanaan sebanyak 2 orang (3%). Dari komposisi bidang kerja, penempatan personil terbanyak ada pada bidang operasional, hal ini di maksudkan karna sebagai instansi teknis maka personil lapangan sangatlah diperlukan dalam menuntaskan permasalahan yang ada di lapangan. Keberhasilan bidang operasional dalam menyelesaikan masalah barometer keberhasilan institusi.

#### **8. Karakteristik jawaban responden (analisis Deskripsi)**

Merangkum jawaban responden dalam bentuk statistik deskriptif di maksudkan untuk memberikan suatu gambaran data (nilai maksimum, minimum, mean, dan deviasi standar). Dalam analisis deskriptif ini analisis data menggunakan program SPSS v.19 dimana hasil dari pengelolaan dapat di lihat pada tabel 4.8 di bawah ini :

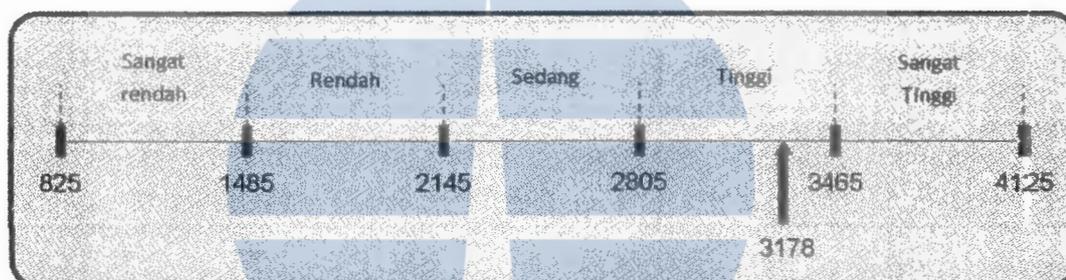
Tabel 4.8  
Statistik Deskriptif

Item	Indikator	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Rata bobot skor	Rata skor	Mean		Ket.
									Statistic	Std. Error	
X1.1	Kesadaran Diri	55	4.00	1.00	5.00	237	225	4.09	4.3	.097	Baik
X1.2		55	3.00	2.00	5.00	219			4.0	.084	
X1.3		55	3.00	2.00	5.00	219			4.0	.109	
X1.4	Pengeblaan Diri	55	3.00	2.00	5.00	222	227	4.13	4.0	.104	Baik
X1.5		55	3.00	2.00	5.00	227			4.1	.094	
X1.8		55	3.00	2.00	5.00	233			4.2	.066	
X1.7	Motivasi Diri	55	4.00	1.00	5.00	239	233	4.24	4.3	.091	Baik
X1.8		55	3.00	2.00	5.00	226			4.1	.106	
X1.9		55	4.00	1.00	5.00	235			4.3	.095	
X1.10	Empati	55	3.00	2.00	5.00	226	226	4.12	4.1	.103	Baik
X1.11		55	4.00	1.00	5.00	228			4.1	.095	
X1.12		55	3.00	2.00	5.00	225			4.1	.087	
X1.13	Ketrampilan Sosial	55	3.00	2.00	5.00	220	211	3.84	4.0	.104	Baik
X1.14		55	3.00	2.00	5.00	214			3.9	.115	
X1.15		55	3.00	2.00	5.00	199			3.6	.115	
X2.1	Mutek Jujur	55	2.00	3.00	5.00	254	235	4.27	4.6	.084	Baik
X2.2		55	3.00	2.00	5.00	218			4.0	.116	
X2.3		55	2.00	3.00	5.00	233			4.2	.082	
X2.4	Keterbukaan	55	2.00	3.00	5.00	227	216	3.93	4.1	.078	Baik
X2.5		55	3.00	2.00	5.00	216			3.9	.107	
X2.6		55	3.00	2.00	5.00	205			3.7	.102	
X2.7	Pengelolaan Diri	55	3.00	2.00	5.00	213	214	3.90	3.9	.127	Baik
X2.8		55	3.00	2.00	5.00	219			4.0	.102	
X2.9		55	2.00	3.00	5.00	211			3.8	.089	
X2.10	Fokus pada Kontribusi	55	1.00	4.00	5.00	246	237	4.32	4.5	.068	Baik
X2.11		55	2.00	3.00	5.00	243			4.4	.081	
X2.12		55	4.00	1.00	5.00	223			4.1	.143	
X2.13	Spiritual non Dogmatis	55	3.00	2.00	5.00	253	236	4.29	4.6	.080	Baik
X2.14		55	3.00	2.00	5.00	226			4.1	.103	
X2.15		55	2.00	3.00	5.00	229			4.2	.062	
X3.1	Altruism	55	3.00	2.00	5.00	240	217	3.9	4.4	.729	Baik
X3.2		55	2.00	3.00	5.00	217			3.9	.705	
X3.3		55	4.00	1.00	5.00	193			3.5	.940	
X3.4	Conscientiousness	55	3.00	2.00	5.00	239	227	4.1	4.3	.726	Baik
X3.5		55	2.00	3.00	5.00	238			4.3	.546	
X3.6		55	3.00	2.00	5.00	203			3.7	.814	
X3.7	Cousterry	55	3.00	2.00	5.00	215	213	3.9	3.9	.701	Baik
X3.8		55	3.00	2.00	5.00	216			3.9	.836	
X3.9		55	4.00	1.00	5.00	207			3.8	.816	
X3.10	Sportmanship	55	3.00	2.00	5.00	192	210	3.8	3.5	.960	Baik
X3.11		55	4.00	1.00	5.00	205			3.7	.781	
X3.12		55	2.00	3.00	5.00	233			4.2	.637	
X3.13	Civic Virtue	55	3.00	2.00	5.00	195	217	3.9	3.5	.835	Baik
X3.14		55	2.00	3.00	5.00	219			4.0	.707	
X3.15		55	2.00	3.00	5.00	237			4.3	.505	
Y1	Kualitas	55	1.00	4.00	5.00	245	228	4.2	4.5	.603	Baik
Y2		55	2.00	3.00	5.00	229			4.2	.462	
Y3		55	3.00	2.00	5.00	211			3.8	.739	
Y4	Kuantitas	55	3.00	2.00	5.00	225	215	3.9	4.1	.701	Baik
Y5		55	2.00	3.00	5.00	223			4.1	.621	
Y6		55	3.00	2.00	5.00	197			3.6	.738	
Y7	Ketepatan Waktu	55	3.00	2.00	5.00	224	223	4.0	4.1	.663	Baik
Y8		55	2.00	3.00	5.00	231			4.2	.487	
Y9		55	3.00	2.00	5.00	213			3.9	.771	
Y10	Efektivitas	55	2.00	3.00	5.00	230	227	4.1	4.2	.475	Baik
Y11		55	3.00	2.00	5.00	218			4.0	.607	
Y12		55	4.00	1.00	5.00	233			4.2	.881	
Y13	Kemendinan	55	3.00	2.00	5.00	207	213	3.9	3.8	.922	Baik
Y14		55	3.00	2.00	5.00	227			4.1	.747	
Y15		55	4.00	1.00	5.00	204			3.7	.875	

Sumber: Data primer diolah, 2014

Kemudian untuk melihat tingkat skor hasil responden dalam variabel (X1) ini, maka dapat dihitung dengan menjumlahkan skor jawaban responden atas 15 pernyataan (pertanyaan) yang telah dibuat. Dimana total bobot skor yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden sebesar 3178. Nilai skor maksimum dan minimum untuk 55 responden didapat 4125 (skor tertinggi) dan 825 (skor terendah), jarak interval yang didapat sebesar  $4125 - 825 = 3300$ . Posisi skor nilai responden untuk variabel X1 dapat dilihat pada gambar 4.2 :

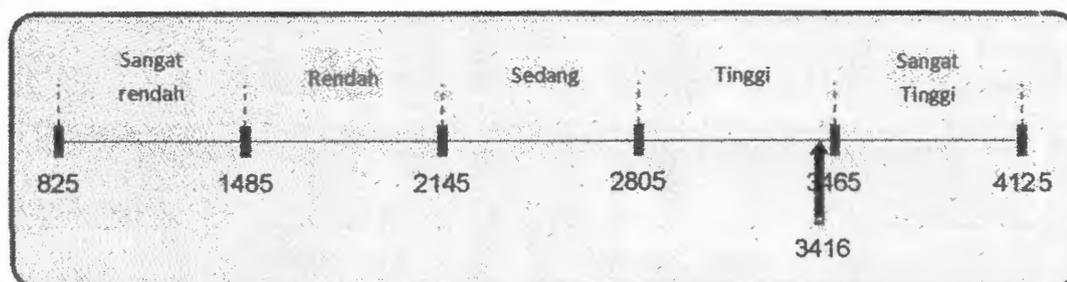
Gambar 4.2  
Garis Kontinum Variabel X1



Sumber: Data primer diolah, 2014

Untuk melihat tingkat skor hasil responden dalam variabel (X2) ini, maka dapat dihitung dengan menjumlahkan skor jawaban responden atas 15 pernyataan yang telah dibuat. Di mana total bobot skor yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden adalah 3416. Nilai skor maksimum dan minimum untuk 55 responden didapat 4125 (skor tertinggi) dan 825 (skor terendah), jarak interval yang didapat sebesar  $4125 - 825 = 3300$ . Oleh karena itu posisi skor nilai responden untuk variabel X2 ada pada kategori Tinggi. Untuk lebih jelas posisi skor variabel x2 dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini :

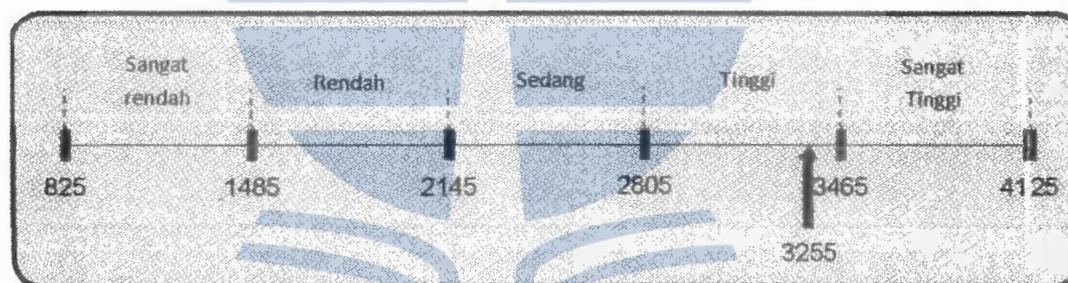
Gambar 4.3  
Garis Kontinum Variabel X2



Sumber: Data primer diolah, 2014

Total bobot skor yang diperoleh berdasarkan hasil tabulasi responden untuk variabel X3 adalah 3255. Sama dengan variabel sebelumnya, variabel X3 masuk dalam kategori Tinggi, posisi skor X3 pada garis kontinum dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini :

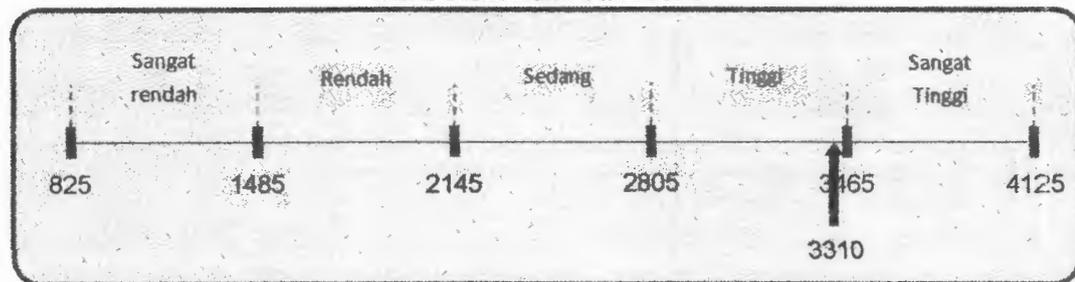
Gambar 4.4  
Garis Kontinum Variabel X3



Sumber: Data primer diolah, 2014

Posisi skor nilai responden untuk variabel Y dapat dihitung dengan menjumlahkan skor jawaban responden atas 15 pernyataan yang telah dibuat. Dimana total bobot skor yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden adalah 3310. Nilai skor maksimum dan minimum untuk 55 responden didapat 4125 (skor tertinggi) dan 825 (skor terendah), jarak interval yang didapat sebesar  $4125 - 825 = 3300$  adalah 3310 atau masuk dalam kategori Tinggi, terlihat pada gambar 4.5 dibawah ini :

Gambar 4.5  
Garis Kontinum Variabel Y



Sumber: Data primer diolah, 2014

## D. HASIL & TEMUAN

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*Construct Validity*). Menurut Jack R. Fraenkel, validitas konstruk merupakan yang terluas cakupannya dibanding dengan validitas lainnya, karena melibatkan banyak prosedur termasuk validitas isi dan validitas kriteria. Uji Validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dimana terdapat persyaratan nilai  $r_{hitung}$  yang harus dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  ( $r_{kritis}$ ). Bila  $r_{hitung}$  dari hasil olah data lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir tersebut dinyatakan valid, dan begitupun sebaliknya. Berikut adalah tabel hasil  $r_{hitung}$  untuk masing masing variable.

Tabel 4.9  
Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen

Variabel	Item	$r_{hitung}$ ( <i>Pearson Correlation</i> )	$r_{tabel}$ dengan taraf sig. 0.05 angka kritis untuk n = 55	Cronbach's Alpha <i>hitung</i>	Cronbach's Alpha <i>tabel</i>	Keterangan $r_{hitung} > r_{tabel}$ $\alpha > 0,6$
(X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,547 <sup>**</sup>	0,265	0,727	0,6	Valid & reliabel
	X <sub>1.2</sub>	0,456 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.3</sub>	0,413 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.6</sub>	0,542 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.8</sub>	0,349 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.9</sub>	0,582 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.10</sub>	0,579 <sup>**</sup>				
	X <sub>1.11</sub>	0,512 <sup>**</sup>				

	X <sub>1,12</sub>	0,699 <sup>000</sup>				
	X <sub>1,13</sub>	0,630 <sup>000</sup>				
	X <sub>1,14</sub>	0,507 <sup>000</sup>				
	X <sub>1,15</sub>	0,344 <sup>000</sup>				
<b>(X<sub>2</sub>)</b>	X <sub>2,1</sub>	0,462 <sup>000</sup>	0,265	0,724	0,6	Valid & reliabel
	X <sub>2,2</sub>	0,413 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,3</sub>	0,511 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,4</sub>	0,424 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,5</sub>	0,464 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,6</sub>	0,476 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,7</sub>	0,435 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,8</sub>	0,394 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,9</sub>	0,499 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,10</sub>	0,564 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,11</sub>	0,583 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,12</sub>	0,507 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,13</sub>	0,401 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,14</sub>	0,737 <sup>000</sup>				
	X <sub>2,15</sub>	0,622 <sup>000</sup>				
<b>(X<sub>3</sub>)</b>	X <sub>3,1</sub>	0,562 <sup>000</sup>	0,265	0,739	0,6	Valid & reliabel
	X <sub>3,2</sub>	0,508 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,3</sub>	0,492 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,4</sub>	0,540 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,5</sub>	0,519 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,7</sub>	0,583 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,8</sub>	0,603 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,9</sub>	0,452 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,10</sub>	0,666 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,11</sub>	0,466 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,12</sub>	0,515 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,13</sub>	0,748 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,14</sub>	0,570 <sup>000</sup>				
	X <sub>3,15</sub>	0,449 <sup>000</sup>				
	<b>(Y)</b>	Y <sub>1</sub>				
Y <sub>2</sub>		0,373 <sup>000</sup>				
Y <sub>4</sub>		0,382 <sup>000</sup>				
Y <sub>5</sub>		0,676 <sup>000</sup>				
Y <sub>6</sub>		0,520 <sup>000</sup>				
Y <sub>7</sub>		0,496 <sup>000</sup>				
Y <sub>8</sub>		0,428 <sup>000</sup>				
Y <sub>9</sub>		0,672 <sup>000</sup>				
Y <sub>11</sub>		0,697 <sup>000</sup>				
Y <sub>12</sub>		0,550 <sup>000</sup>				
Y <sub>13</sub>		0,505 <sup>000</sup>				
Y <sub>14</sub>		0,728 <sup>000</sup>				
Y <sub>15</sub>		0,543 <sup>000</sup>				

Sumber: Data primer diolah, 2014

Dari tabel 4.9 diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) seluruh item pernyataan masuk dalam kategori Valid, kecuali  $X_{1.4}$ ,  $X_{1.5}$  dan  $X_{1.7}$ . Hal ini di karenakan  $r_{tabel}$  lebih besar dari  $r_{hitung}$  atau nilai angka kritis 0,265 untuk  $n = 55$  lebih besar dari  $r_{hitung}$  (*Pearson Correlation*). Item  $X_{1.4}$  kebanyakan responden ragu-ragu untuk memilih setuju atau sangat setuju.

Kemudian pada variabel kecerdasan Spiritual ( $X_2$ ) Semua item pernyataan juga masuk dalam kategori Valid, tanpa terkecuali. Ini dikarenakan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . atau diatas angka kritis untuk  $n = 55$ .

Pada variable *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) hanya terdapat satu item pertanyaan yang tidak valid yaitu :  $X_{3.6}$ . hal ini di karenakan nilai angka kritis 0,265 untuk  $n = 55$ , lebih besar dari  $r_{hitung}$  0,135. Item  $X_{3.6}$  memiliki makna ganda sehingga sulit di pahami responden.

Sedangkan pada variabel kinerja (Y) untuk item  $Y_{10}$  dinyatakan tidak valid karena berada dibawah angka kritis atau dibawah angka  $r_{tabel}$  ( $0,349 < 0,361$ ), item selebihnyamasuk dalam kategori Valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan Software *Statistical Package for Social* (SPSS) versi 19. Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel

penelitian dapat dilihat pada tabel 4.10 di atas. Nampak pada tabel, hasil *Alpha Cronbach* hitung yang di dapat adalah kesemuanya dapat di terima (*reliable*).

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas perlu dilakukan untuk mendeteksi ada dan tidaknya multikolinieritas dalam model regresi ini. Pengukuran dapat dilakukan salah satunya dengan cara mengukur nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang didapat. Multikolinearitas tidak terjadi apabila  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$ .

Dari tabel 4.12 nilai VIF yang didapatkan pada masing-masing variabel bebas  $< 10$  atau hasil hitung paling tinggi sebesar 1,356 jauh dibawah batas aman yang sudah di tetapkan, dan nilai *tolerance* berada diatas nilai standar sebesar 0,1 hal ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas di antara 3 variabel bebas sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan yang kuat antar variabel-variabel bebas.

Tabel 4.10  
Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics		Keterangan : <b>Tidak terjadi Multikolinearitas</b>
Model				
	Tolerance	VIF		
1	(Constant)			
	Emotional Quoties	0.831	1.204	
	Spritual Quoties	0.822	1.217	
	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	0.737	1.356	

a. Dependent Variable: Kinerja (Performance)

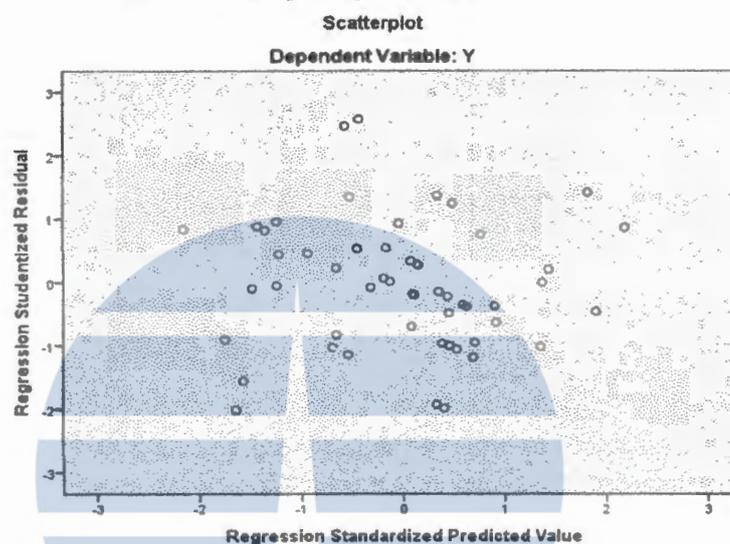
Sumber: Data primer diolah, 2014

#### b. Hasil Uji Heterokedstisitas

Menurut Ghozali (2005) salah satu cara untuk melihat adanya heterokedstistas pada persamaan regresi adalah dengan melihat titik-titik pada

grafik *scatter plot* antara nilai variable terikat (ZPRED) pada kotak X-axis dengan residualnya (SRESID) pada Y-axis. Jika titik-titik tersebut membentuk pola tertentu, maka regresi terindikasi adanya heterokedastistas. Hasil uji heterokedastistas ditampilkan pada gambar 4.6 berikut ini :

Gambar 4.6  
Grafik Scater plot uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer diolah, 2014

Dari gambar 4.6 diatas, dapat dilihat hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat gejala heterokedastistas oleh karena titik-titik berpencar secara acak dan tidak menunjukkan pola tertentu. Dapat dikatakan dalam penelitian ini tidak terjadi Heteroskedastisitas dan terjadi homoskedastisitas.

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan

dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai periode sesudahnya (Santosa, Purbayu, dan Ashari, 2005, p.240).

Dasar pengambilan keputusannya Angka Durbin-Watson adalah sebagai berikut :

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Untuk menganalisisnya uji autokorelasi menggunakan SPSS v.19, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.11 Model Summary. Berikut ini :

Tabel 4.11  
Model summary Durbin-Watson

Model Summary <sup>a</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics					Durbin-Watson
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.649 <sup>a</sup>	.421	.387	.421	12.366	3	51	.000	1.802

a. Predictors: (Constant), OCB, EQ, SQ  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2014

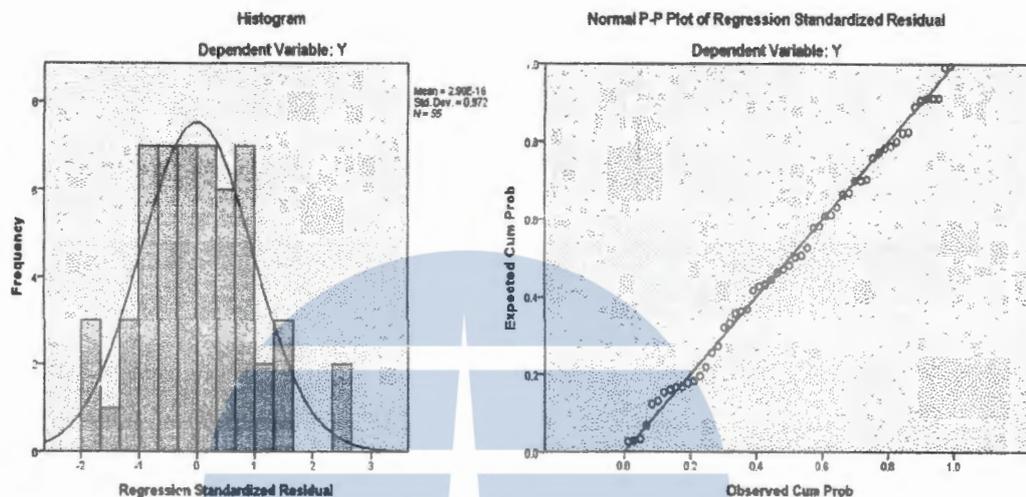
Dari tabel diatas didapatkan nilai Durbin-Watson ( $DW_{hitung}$ ) sebesar 1802. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan  $DW_{hitung}$  berada diantara -2 dan 2, sehingga dapat ditulis  $-2 \leq 1,802 \leq 2$ , maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Uji Autokorelasi terpenuhi dengan tidak adanya pengaruh autokorelasi .

#### d. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan grafik normal probability plot Uji normalitas dan dapat juga di lakukan secara statistic, yaitu

dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian normalitas ditunjukkan pada gambar di bawah ini sebagai berikut :

Gambar 4.7  
Grafik normal probability Plot & Grafik Histogram



Sumber: Data primer diolah, 2014

Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. maka dapat dikatakan model regresi memenuhi unsur uji normalitas. Namun jika data penyebaran menjauh dari garis diagonal yang ada maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada gambar histogram, data terlihat terdistribusi mendekati normal. Hal ini bisa kita lihat dari sebaran data yang membentuk lonceng (*bell shaped*) mengikuti garis prediksi. Uji normalitas dapat juga di lakukan secara statistic, yaitu dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan terdistribusi secara normal secara statistik dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, bila tingkat signifikansi pada tabel Kolmogorov-Smirnov diatas 0.05 (derajat kepercayaan

yang digunakan). Hasil uji Normalitas data dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov seperti yang terlihat pada tabel 4.12 dibawah ini.

Tabel 4.12  
Kolmogorov-Smirnov Z

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Emotional Quoties	Spritual Quoties	Organizational Citizenship Behavior	Kinerja (Performance)
N		55	55	55	55
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	55.3818	56.0182	51.6182	52.4727
	Std. Deviation	4.88191	5.34544	5.44498	5.12385
Most Extreme Differences	Absolute	.142	.075	.110	.128
	Positive	.125	.059	.088	.128
	Negative	-.142	-.075	-.110	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		1.050	.557	.814	.951
Asymp. Sig. (2-tailed)		.220	.915	.521	.326
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel 4.12 terlihat pada baris "*Asymp. Sig. (2-tailed)*" baris paling Akhir. Apabila nilai tiap variabel berada diatas *cut off value* yang telah disepakati yaitu 0.05, maka disimpulkan data terdistribusi secara normal. Secara keseluruhan, dengan menggunakan metode grafik, dan statistik dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas dipenuhi dalam penelitian ini.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji t

Analisis hasil uji parsial (Uji t) dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan

kecerdasan spiritual secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Aparatur di dinas kebersihan kota ternate..

Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, digunakan uji t. apabila  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Demikian sebaliknya. Dari nilai  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa :

1. Hipotesis 1 yang diajukan adalah kecerdasan spritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hipotesis tersebut maka pengujian hipotesis dinyatakan sebagai berikut :

$H_0: b_1 = 0$  kecerdasan Emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur diDinas kebersihan kota Ternate.

$H_a: b_1 > 0$  Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Dinas Kebersihan kota Ternate.

Variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) sebesar 0,253 (+) dengan probabilitas 0,018. Karena  $p < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kinerja Aparatur ( $Y$ ).

2. Hipotesis 2 yang diajukan adalah kecerdasan spritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hipotesis tersebut maka pengujian hipotesis dinyatakan sebagai berikut :

$H_0: b_2 = 0$  Kecerdasan Spiritual secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur diDinas kebersihan kota Ternate.

$H_a: b_2 > 0$  Kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Dinas Kebersihan kota Ternate.

Apabila pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) nilai probabilitas (*probabilitas value*) koefisien regresi X2 lebih kecil daripada 0.05 maka hipotesis alternatif 2 diterima. Berdasarkan komputasi olah data SPSS diperoleh nilai probabilitas untuk koefisien regresi X3 sebesar 0.006 atau lebih kecil daripada 0,05, oleh karena itu, hipotesis nol dua dalam penelitian ini ditolak dan sebaliknya hipotesis alternatif diterima.

3. Hipotesis 3 yang diajukan adalah berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hipotesis tersebut maka pengujian hipotesis ketiga dinyatakan sebagai berikut:

$H_0: b_3 = 0$  *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur di dinas kebersihan kota Ternate.

$H_a: b_3 > 0$  *Organizational Citizenship Behavior* secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Dinas Kebersihan kota Ternate.

Variabel *organizational citizenship behavior* ( $X_3$ ) dengan probabilitas 0,000. Karena  $p > 5\%$  ( $0,004 < 0,05$ ) maka secara parsial variabel kecerdasan spiritual ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kinerja karyawan (Y) bila variabel bebas lain tetap nilainya.

#### b. Uji F

Untuk pengujian hipotesis 4 tentang pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat maka digunakan uji F. Hipotesis 4 yang diajukan adalah kecerdasan Emosional, kecerdasan Spiritual dan *Organizational*

*Citizenship Behavior* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan maka hasil uji hipotesis 4 dinyatakan sebagai berikut :

- $H_0: b_4 = 0$  kecerdasan Emosional, kecerdasan Spiritual dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja aparatur diDinas kebersihan kota Ternate.
- $H_a: b_4 > 0$  Kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan *Organizational Citizenship Behavior* secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Dinas Kebersihan kota Ternate.

Nilai  $F_{hitung} = 12.366$  ( $Sig. = 0,000$ ) pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% ketiga variabel independen (kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Secara lebih tepat, nilai  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dimana jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka secara simultan atau bersama-sama variabel-variabel independen dalam model berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat keyakinan (*level of significant*) 5 % atau *alpha* 0.05 dan *degree of freedom* :  $df = n-k-1$  akan diperoleh nilai  $F_{tabel}$ , kemudian membandingkan nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh dipergunakan untuk menentukan apakah ada pengaruh yang signifikan atau tidak. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak tapi bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Tabel 4.13  
Tabel ANOVA<sup>b</sup>

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	611.856	3	203.952	12.366	.000 <sup>a</sup>
	Residual	841.126	51	16.493		
	Total	1452.982	54			

a. Predictors: (Constant), OCB, EQ, SQ

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2014

Hasil uji ANOVA atau uji F pada tabel 4.13 diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12.366 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  untuk numerator df ( $n_1 = 3$ ) dan denominator df ( $n_2 = 51$ ) adalah sebesar 2.786. Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa 12.366 lebih besar dari 2.786 dan nilai signifikansi hasil 0,000 lebih kecil dari 0,05 probabilitas signifikansi (standar yang ditetapkan) dapat disimpulkan hipotesis 4 bahwa kecerdasan emosional, *Organizational citizenship behavior*, dan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh secara serempak terhadap kinerja aparatur di dinas kebersihan kota Ternate dapat diterima, ini berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan sebaliknya hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima.

Berdasarkan hasil ulasan uji statistic diatas, hipotesis 4 yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan *Organizational citizenship behavior* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparatur Terbukti.

### c. Kontribusi Setiap Prediktor Terhadap Y

Metode *Stepwise* adalah penggabungan antara metode *forward* dan *backward*, tujuannya mencari tahu kontribusi setiap prediktor terhadap kinerja. Dalam prosesnya, variabel yang pertama kali masuk adalah variabel yang korelasinya tertinggi dan signifikan dengan variabel dependen, variabel yang masuk kedua adalah variabel yang korelasi parsialnya tertinggi dan masih significant, setelah variabel tertentu masuk ke dalam model maka variabel lain yang ada di dalam model dievaluasi, jika ada variabel yang tidak signifikan maka

variabel tersebut dikeluarkan. Untuk jelasnya dapat dilihat dan dijelaskan pada tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14  
Kontribusi Masing-masing Variabel Bebas Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Keterangan
1	.600 <sup>a</sup>	.360	.348	a. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior
2	.625 <sup>b</sup>	.391	.367	b. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Spritual Quoties
3	.649 <sup>c</sup>	.421	.387	c. Predictors: (Constant), Organizational Citizenship Behavior, Emotional Quoties, Spritual Quoties

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan output pada penelitian ini, nilai variabel *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) adalah yang paling besar, maka *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) adalah variabel bebas yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja aparatur (Y) dengan nilai kontribusi sebesar 60%.

### 5. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode regresi linear berganda. Dari hasil analisis tersebut diperoleh nilai-nilai yang disajikan pada tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Result
	B	Std. Error	Beta			

1						
(Constant)	5.849	10.646	-	.549	.585	
Emotional Quoties	.253	.155	.176	1.635	.018	Signifikan
Spiritual Quoties	.231	.123	.233	1.882	.006	Signifikan
Org Citiz Behavior	.443	.110	.491	4.106	.000	Signifikan
	<b>F</b>	<b>Sig.</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
	12.366	.000 <sup>a</sup>	.649 <sup>a</sup>	.421	.387	4.06112

Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada tabel 4.15 persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,849 + 0,253X_1 + 0,231X_2 + 0,443X_3 + e$$

Dari tabel 4.15 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ), adalah sebesar 0,253. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dengan kinerja Aparatur ( $Y$ ). Artinya apabila kecerdasan emosional ( $X_1$ ) meningkat maka kinerja Aparatur ( $Y$ ) akan meningkat begitupun sebaliknya. Nilai signifikansi pada variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ) sebesar 0,048. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% atau 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Kecerdasan emosional ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja Aparatur ( $Y$ ). variabel  $x_1$  yang bernilai positif sebesar 0,253 mengartikan setiap ada peningkatan 1%, maka akan diikuti dengan peningkatan sebanyak 0,253 kali.
2. Nilai koefisien regresi variabel kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,231. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) dengan kinerja Aparatur ( $Y$ ). Artinya apabila

kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) meningkat maka kinerja Aparatur ( $Y$ ) akan meningkat dan begitupun sebaliknya. Nilai signifikan pada kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) sebesar 0,006. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Aparatur ( $Y$ ).

3. Nilai koefisien regresi variabel *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) ialah sebesar 0,443. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) dengan kinerja Aparatur ( $Y$ ) yang koefisien regresinya juga positif. Inidapat diartikan apabila *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) meningkat maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat dan sebaliknya. Nilai signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur ( $Y$ ).
4. Nilai koefisien korelasi berganda atau  $R$  dari persamaan regresi linier berganda pada tabel 4.15 diatas adalah sebesar 0,649. Ini artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas (kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan *organizational citizenship behavior*) dengan variabel dependennya yaitu kinerja aparatur Dinas Kebersihan. “Suatu persamaan regresi memiliki hubungan yang kuat bila angka  $R$  diatas 0,5” (Santoso, 2002,p.167, dalam tesis Lamba, 2011).

5. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari persamaan regresi linier berganda hasil hitung di atas adalah sebesar 0,421 berarti bahwa 42,1% dari perubahan variabel kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional ( $X_1$ ), kecerdasan spiritual ( $X_2$ ), dan *organizational citizenship behavior* ( $X_3$ ), sedangkan 57,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain diluar variabel yang sedang di teliti.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Aparatur**

Dari hasil analisis kuantitatif pada tabel 4.15, hipotesis I tentang kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur dapat dibuktikan secara statistik. Ini berarti bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan searah dengan kinerja aparatur, di mana bila tingkat pengendalian emosi aparatur meningkat/ baik, maka secara langsung akan meningkatkan kinerja aparatur. Sebaliknya jika kemampuan emosi aparatur menurun/ buruk, maka secara otomatis kinerja mereka pun menurun.

Dari hasil statistic, variabel kecerdasan emosional memiliki nilai mean sebesar 4,1. Jika dikelompokkan nilai tersebut berada pada level baik. Hal ini mengindikasikan sebagian besar responden pada penelitian ini memilih pilihan-pilihan positif seperti setuju (S), dan sangat setuju (SS) yang mengidikasikan pada dasarnya para aparatur di dinas kebersihan kota Ternate telah memiliki kecerdasan emosi yang cenderung baik sehingga dapat merespon secara positif hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja.

Berdasarkan garis kontinum pada gambar 4.2, frekwensi kecerdasan emosional aparatur dinas kebersihan berada pada kategori tinggi dengan nilai total skor sebesar 3178. Semua indikator yang digunakan dapat menjelaskan keseluruhan variabel kecerdasan emosional secara valid dan reliabel dalam penelitian ini.

Variabel kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,253 yang berarti bahwa jika EQ bertambah 1 satuan, maka akan meningkatkan kinerja aparatur sebesar 0.253 satuan.

Dalam penelitian ini pembentuk kostruk kecerdasan emosi paling besar dipengaruhi oleh motivasi diri, dengan nilai rata-rata skor paling tinggi yaitu sebesar 4.24. Menurut Covey (2005, p.516) Motivasi diri adalah tentang apa yang menjadi pemicu semangat seseorang, ini berkaitan dengan visi, nilai-nilai, tujuan, harapan, hasrat, dan gairah-gairah menjadi prioritas-prioritas mereka. Menurut Goleman (1998, p.444) kesadaran diri adalah istilah yang mengacu pada perhatian yang bersifat instropektif dan bercermin pada diri akan pengalamannya, kadang-kadang disebut kepekaan. Indikator ini, apabila dikuasai secara baik oleh seorang aparatur maka dapat mendorong komitmennya terhadap organisasi/ Instansinya, selain itu dapat menuntun aparatur tersebut untuk memahami posisinya secara tepat di dalam dinamika organisasi atau masyarakat.

Motivasi diri yang tinggi menciptakan kepercayaan diri sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas. jika dilihat dari indikator variabel kinerja pada penelitian ini, kualitas merupakan indikator yang memiliki pengaruh paling besar dalam terbentuknya kostruk kinerja. Hal ini membuktikan begitu pentingnya motivasi diri pada setiap aparatur di dinas kebersihan kota Ternate

karena dengan menetapkan prioritas, tujuan, dan nilai tertinggi seorang aparatur dinas kebersihan dapat menunjukkan kualitas kerjanya dalam menjalankan tugasnya. Dengan kemampuan menetapkan tujuan dan standar yang tinggi pada diri tiapaparatur maka tidak heran dalam beberapa tahun terakhir, kota Ternate mampu mempertahankan predikat kota sedang terbersih dengan meraih 7 kali penghargaan dalam bentuk piala Adipura secara berturut-turut.

Hasil penelitian ini menguatkan teori sebelumnya yang dikembangkan D. Goleman (2002) yang menyatakan kemampuan seorang dalam mengatur emosinya dengan *intelligence (to manage our emotional life with intelligence)*, menjaga keselarasan emosi dan mengungkapkannya (*the apporopriateness of emotion and its expression*) melalui ketrampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial.

Dalam konteks pelaksana pelayanan publik, kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja SDM pelayanan publik itu sendiri, seperti apa yang diungkapkan salovey dan mayer (dalam Shapiro, 2003) kecerdasan emosi sebagai himpunan bagian dari kecerdasan social yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri pribadi maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan kemudian menggunakannya sebagai informasi untuk mengembangkan pikiran dan perbuatan sebagai pembentuk keberhasilan individu.

Kinerja aparatur akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hasil penelitian ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh

Meyer (dalam *Psikologi.com*, 2004, p.1) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Hasil penelitian ini konsisten dengan apa yang di dapat dari penelitian sebelumnya seperti : Moustafa dan Milller (2003) yang memberikan kesimpulan bahwa perlu adanya tes *Intelligence* dalam proses penerimaan aparatur, karna tes ini dapat menilai tingkat kecerdasan emosional seorang calon aparatur. kemudian penelitian Alicia (2011) pada Bank BRI Kanwil Manado yang menyimpulkan Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual secara positif signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, berikut lagi ada penelitian Sumikan (2012) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap variabel prestasi belajar siswa, dan penelitian Troena (2013) yang berkesimpulan membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ini menguatkan asumsi bahwa setiap individu terutama aparatur perlu memiliki kecerdasan emosi karna kondisi emosi yang tidak stabil secara tidak langsung dapat mempengaruhi pikiran, perkataan dan perbuatan dalam bekerja. Aparatur yang memiliki kemampuan emosional yang baik dapat mengetahui kondisi emosionalnya dan mengekspresikannya secara tepat dan terkontrol sekaligus dapat memberi banyak manfaat dalam kehidupannya sehari hari baik itu di luar rutinitasnya sebagai seorang aparatur. Seperti yang

diungkapkan Goleman (2005) kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis sehingga mendukung kinerjanya dalam beraktivitas.

Adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja aparatur ini sangatlah beralasan. ini dikarenakan pada dasarnya saat bekerja mereka dapat menyadari kekuatan dan kelemahan mereka dalam menjalankan tugas atau menyelesaikan pekerjaan. Dan dari hasil penelitian ini aparatur yang berstatus ASN SK100% sebagian besar memiliki kemampuan untuk mengatur emosinya, dan terdapat beberapa aparatur yang kurang bisa mengelola emosinya dengan baik.

## **2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Aparatur**

Berdasarkan hasil analisis statistik pada tabel 4.15 diatas, hipotesis 2 tentang adanya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja aparatur, dapat di buktikan secara statistik. Nilai koefisien regresi variabel kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) berdasarkan hasil analisis statistik adalah sebesar 0,231. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) dengan kinerja aparatur ( $Y$ ). Artinya apabila kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) meningkat maka kinerja aparatur ( $Y$ ) akan meningkat dan begitupun sebaliknya. Nilai signifikan pada kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) sebesar 0,006. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk kecerdasan spiritual ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur ( $Y$ ).

Dalam penelitian ini pembentuk kostruk kecerdasan spiritual (SQ) tertinggi di sumbang oleh spiritual *non-dogmatis*, dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.29. Spiritual *non-dogmatis* adalah kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup oleh visi dan nilai.

Indikator spiritual *non-dogmatis* merupakan inti dari konstruk Kecerdasan spiritual. apabila di kuasai dengan baik, seorang aparatur biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental. Ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif,serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan.

Kaitannya dengan kinerja secara umum, kecerdasan spiritual melalui indikator spiritualitas *non dogmatis* akan membentuk aparatur yang menikmati pekerjaannya tanpa tekanan, tahu dan mampu memenuhi tujuan hidup. aparatur yang demikian umumnya memiliki hidup yang seimbang antara kerja dan pribadi. antara tugas dan pelayanan. penerapan lingkungan di tempat kerja yang spiritual meningkatkan produktivitas dan menurunkan *turn over*.

Kaitannya dengan kinerja aparatur dinas kebersihan kota Ternate, pada dasarnya setiap aparatur menyadari betapa pentingnya sebuah keberlangsungan serta keberhasilan suatu organisasi, barometernya adalah pencapaian target dan yang paling penting kesuksesan memperoleh piala Adipura pada tiap tahunnya.

Penugasan aparatur diluar waktu normal kerja membuktikan mereka mampu bekerja fleksibel serta jenis pekerjaan yang tidak biasa di kerjakan oleh kebanyakan orang ternyata membuktikan aparatur dinas kebersihan kota Ternate

mempunyai kesadaran tinggi serta memiliki kemampuan untuk bekerja sebagai seorang pelayan masyarakat. Latar belakang aparaturnya yang sebagian berasal dari masyarakat adat (menjunjung nilai budaya dan aturan) dan latar belakang keluarga dengan pemahaman agama yang lumayan baik, memungkinkan mereka sadar betul bahwa kota yang mereka tempati harus di jaga dan dilestarikan, oleh karena itu tertanam dalam nurani mereka untuk bekerja bukan hanya untuk kepentingan pribadi saja melainkan dapat di rasakan manfaatnya oleh masyarakat. Inti dari kecerdasan spiritual adalah sejauh mana kualitas hati para penyelenggara negara dalam melaksanakan kewajibannya sebagai abdi masyarakat.

Menurut Robert K Cooper Ph.D, hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam mendalam yang menuntut kita untuk melakukan pembelajaran, menciptakan kerjasama, memimpin serta melayani. Kecerdasan spiritual yang berkembang dengan baik dapat menjadikan seseorang memiliki “makna” dalam hidupnya. Dengan makna hidup ini seseorang akan memiliki kualitas “menjadi”, yaitu suatu modus eksistensi yang dapat membuat seseorang merasa gembira, menggunakan kemampuannya secara produktif dan dapat menyatu dengan dunia.

Spiritual *non dogmatis* menurut Zohar dan Marshall (2000) tidak selalu terkait dengan kepercayaan atau agama saja, melainkan lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah seorang aparaturnya harus membangun nuansa dan budaya spiritualitasnya kedalam lingkungan pekerjaannya agar menemukan arti dan menghasilkan nilai melalui pengalaman yang mereka hadapi.

Seseorang yang memiliki kepercayaan atau menjalankan agama, umumnya lebih memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki kepercayaan atau tidak menjalankan suatu rutinitas keagamaan. Seperti yang disimpulkan dalam penelitian yang dilakukan Harold G Koenig dan rekan-rekan yang telah dipublikasikan Oxford University Press dalam bentuk buku berjudul *Handbook of Religion and Health*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan bukti empiris yang dihasilkan oleh Moustafa dan Miller (2003) yang memberikan simpulan bahwa tes inteligensi merupakan alat yang tepat dalam melakukan seleksi terhadap karyawan, sehingga tes tersebut dapat memberikan keputusan bagi manajer untuk mendapatkan orang yang tepat dalam pemilihan karyawan yang dibutuhkan.

Kecerdasan spiritual yang tinggi ditandai dengan adanya pertumbuhan dan transformasi pada diri seseorang, tercapainya kehidupan yang berimbang antara karier/pekerjaan dan pribadi/keluarga, serta adanya perasaan suka cita serta puas yang diwujudkan dalam bentuk menghasilkan kontribusi yang positif dan berbagi kebahagiaan kepada lingkungan.

Organisasi yang bersifat spiritual membantu aparaturnya untuk mengembangkan dan mencapai potensi penuh dari dirinya (aktualisasi diri). Bahkan Cipta (2009) dalam penelitiannya mendapati bahwa SQ juga mempengaruhi IQ dan EQ, dimana ketika SQ baik secara tidak langsung IQ dan EQ juga menjadi baik/ meningkat.

Dengan terbentuknya budaya spiritualitas di tempat kerja, diharapkan akan terbentuk aparatur yang *enjoy* (tidak tertekan), tahu dan mampu meraih tujuan hidup. Aparatur yang demikian umumnya memiliki hidup yang seimbang antara

pekerjaan dan kehidupan pribadi. Walaupun ada penelitian yang menyebutkan tingkat spiritualitas seseorang memiliki kadar yang berbeda beda dalam makna pada hidupnya, SQ lebih bersifat luas dan tidak terbatas pada dogma agama saja.

Studi lainnya yang selaras dengan hasil penelitian ini seperti yang dilakukan Ali (2011), Sumikan (2012), dan Troena (2013) menunjukkan pegawai yang kecerdasan spiritualnya tinggi dan didukung lingkungan kerja yang bernuansa spiritual, secara positif menjadi lebih kreatif, memiliki kepuasan kerja yang tinggi, determinasi dan prestasi kerja yang tinggi sehingga mampu berkerja dengan baik, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi.

### 3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Aparatur.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif pada tabel 4.15 hipotesis 3 tentang adanya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja aparatur terbukti berdasarkan hasil olah data statistik. Nilai koefisien regresi variabel *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ), adalah sebesar 0,433. Koefisien regresi yang bertanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) dengan kinerja aparatur ( $Y$ ). Artinya apabila *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_3$ ) meningkat maka kinerja aparatur ( $Y$ ) akan meningkat dan sebaliknya. Hasil analisis statistik *organizational citizenship behavior* ( $X_3$ ) didapati probabilitas sebesar 0,000. Karena  $p > 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* signifikan berpengaruh terhadap kinerja aparatur.

Dalam penelitian ini, pembentuk kostruk *Organizational Citizenship Behavior* terbesar di sumbang oleh *Conscientiousness*, dengan nilai rata-rata skor sebesar 4.1. *Conscientiousness* adalah Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi atau perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pokok aparatur atau dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas dan berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada dasarnya bersifat prososial dalam lingkup kerja, yang diharapkan dapat membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi lebih bersuasana kekeluargaan dan penuh dengan kerjasama dan tanggung jawab bersama. Diharapkan dengan suasana yang seperti itu maka ketegangan di antara para aparatur dapat dikurangi dan karena suasana yang mendukung diharapkan produktivitas aparatur meningkat, sehingga akan tercapai keefektifan dengan keefisienan.

Jika dikaitkan dengan kinerja aparatur, sifat *Conscientiousness* ternyata sangat membantu terbentuknya kualitas kerja yang maksimal. Misalnya pada bidang operasional dinas kebersihan, setiap harinya mereka diwajibkan untuk mengangkut sampah dua kali di area mereka masing-masing, namun beberapa truk pengangkut terkadang bisa mengangkutnya melebihi target yang dibebankan kepada mereka, bahkan ada beberapa petugas pengangkut yang rela bolak balik hingga benar-benar sampah yang ada di lokasi tersebut seluruhnya terangkut dan tuntas pada hari itu juga, hal ini berlaku juga pada aparatur bagian sarana prasarana dan perbengkelan yang rela bekerja lembur diluar jam kerja bahkan hari libur hanya karna secepatnya ingin menuntaskan perbaikan kendaraan pengangkut

sehingga operasionalisasi pengangkutan sampah tidak tersendat yang mengakibatkan terjadinya penumpukan sampah. Maka tidak mengherankan perolehan adipura berturut turut selama 7 kali tetap terjaga.

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada penelitian ini memiliki hasil statistik mean sebesar 3,9 atau berada pada level baik. Dengan 15 indikator pernyataan menghasilkan nilai bobot skor sebesar 3255, maka secara garis kontinum variabel X3 masuk pada kategori TINGGI. Dengan kategori yang diperoleh tersebut dapat dipastikan arah jawaban responden lebih condong positif. Ini membuktikan tingkat pemahaman aparatur terhadap variabel OCB ini cenderung baik/ tinggi. Kontribusi variabel OCB terhadap Kinerja dalam penelitian ini adalah sebesar 44 persen, merupakan yang terbesar diantara variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini, artinya secara OCB dalam penelitian ini merupakan variabel yang paling signifikan mempengaruhi kinerja aparatur di dinas kebersihan kota Temate.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Ali (2011) tentang hubungan OCB dengan kinerja penjualan dan sales pada FMCF berpengaruh positif signifikan. Dari penelitian tersebut disimpulkan bahwa seorang pekerja dapat menunjukkan kinerja yang prima dalam penjualan apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian sebelumnya oleh Ticoalu (2013) dengan judul penelitian *Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan*, dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* dan

komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Utama Manado.

Hasil penelitian ini sependapat dengan apa yang dikemukakan Robbins dan Judge (2008 dalam Ahdiyana, 2009) bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Hasil ini mendukung hasil sebelumnya yang dilakukan oleh Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie (1997 dalam Triana, 2013) bahwa ada keterkaitan yang erat antara *OCB* dengan kepuasan pelanggan, semakin tinggi tingkat *OCB* di kalangan karyawan sebuah perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga mendukung apa yang diungkapkan Dyne (1995 dalam Triana, 2013) yang mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian *OCB* merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok dan atau organisasi.

Penelitian ini membuktikan sekaligus mendukung teori sebelumnya yang mengatakan ada pengaruh signifikan antara *OCB* terhadap kinerja. Perilaku *OCB* membuat kinerja aparatur semakin baik, karena perilaku ini membuat aparatur bersedia bekerja melebihi kewajiban yang dibebankan kepadanya dengan sadar tanpa paksaan dan secara langsung akan membuat kinerja aparatur tersebut dan lingkungan dimana dia bekerja menjadi lebih baik.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur. ini berarti bahwa semakin baik kemampuan mengelola emosi maka akan semakin tinggi kinerja aparatur tersebut. Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa seorang aparatur dapat mengatur kecakapan emosionalnya dapat diyakini upayanya yang dilakukan sesuatu pekerjaan akan menghasilkan kerja yang baik, dan hasil kerja yang baik mendapatkan penilaian yang baik.
2. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur. Hal ini berarti bahwa semakin baik spiritualitas aparatur tersebut maka akan semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh aparatur tersebut. Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa seorang aparatur yang memiliki tingkat spiritualitas yang tinggi akan lebih memaknai pekerjaannya, dengan begitu cara pandang aparatur terhadap pekerjaannya yang digelutinya memiliki nilai lebih yang berdampak pada peningkatan kinerja.
3. Perilaku *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi OCB maka akan semakin baik kinerja aparatur tersebut. Bukti empiris ini memiliki implikasi bahwa seorang aparatur yang memiliki perilaku OCB yang baik menyadari bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak hanya didasari oleh satu orang melainkan kerja tim yang di dalamnya terdapat seluruh aparatur yang terlibat didalamnya. dan pada penelitian ini OCB

memiliki kontribusi paling besar dari variabel bebas lainnya terhadap kinerja dengan presentasi sebesar 60%.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Pimpinan dan Instansi Dinas Kebersihan Kota Ternate

Dalam rangka meningkatkan Kecakapan Individu kepada para aparaturnya, sebaiknya diberi kesempatan untuk mengikutsertakan mereka kedalam pelatihan/ diklat/ seminar yang ada kaitannya dengan bidang kerja masing-masing, misalnya diklat kebendaharaan, kepemimpinan, keuangan, pelatihan pengelolaan sampah, manajemen perbengkelan, seminar peningkatan kapasitas aparatur, dan lain sebagainya. Hubungannya dengan meningkatkan semangat OCB pada aparatur, sebaiknya pimpinan dengan jeli melihat potensi tersebut. Pemberian *reward* kepada mereka yang berprestasi dengan memprioritaskan mereka yang berprestasi dengan memberikan fasilitas dan sarana tambahan pendukung kerja dan insentif.

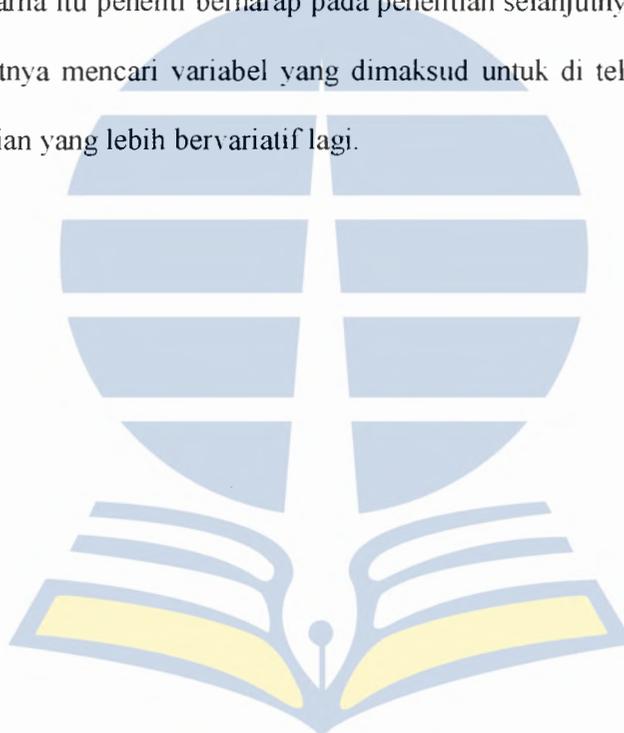
### 2. Bagi Aparatur (DKKT) Dinas Kebersihan Kota Ternate

Penulis menyarankan aparaturnya untuk dapat melaksanakan rutinitas keagamaan mereka dan melaksanakan kegiatan-kegiatan pencerahan rohani lewat ceramah-ceramah keagamaan secara periodik. Sehingga tertanam dalam diri aparatur tersebut bekerja itu termasuk rangkaian ibadah yang tak ternilai harganya tanpa menafikan kebutuhan akan gaji (imbalan) dan menanamkan

kesadaran bahwa pekerjaan yang diperoleh saat ini adalah nikmat yang patut di syukuri..

### 3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti berikutnya yang akan mengambil penelitian sejenis, penulis menyarankan sebaiknya objek penelitian berikutnya adalah aparatur yang berstatus *non* PNS, hal ini dimaksudkan untuk membandingkan perolehan hasil yang di dapat dari aparatur SK 100% dengan *non* PNS. Kemudian dalam penelitian ini masih terdapat 57% variabel lain yang belum teridentifikasi. Oleh karna itu peneliti berharap pada penelitian selanjutnya bisa juga peneliti selanjutnya mencari variabel yang dimaksud untuk di teliti, dengan metode penelitian yang lebih bervariasi lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A.H. (2012). *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*, Yogyakarta : LaksBang PRESSindo.
- Agustin, G. A. (2001). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*. Jakarta : Penerbit Arga.
- Ahdiyana, Marita (2009). *Dimensi Organizational Citizenchip Behavior (OCB) dalam kinerja Organisasi*. Yogyakarta : Tugas Akhir FISE UNY.
- Ali, Basit. (2011). *How Do Workplace Spiritually and Organizational Citizenship Behavior Influence sales Performance of FMCG Sales Force?*. Pakistan : Tugas Akhir Magister Manajemen University of the Punjab Lahore.
- Ayu, Dwi, Nindyati. (2009). *Kepribadian Proaktif, Kecerdasan Emosi Dan Adversity Sebagai Variabel Yang Mempengaruhi Resistance To Change Karyawan Di Perusahaan X*. Diambil 21 april 2012, pada situs web : <http://aynindyatirahardjo.blogspot.com>
- Antonius, Tarigan. (2005). *Human Resource Management Reform Case Study : International Comparison in Human Resource Management Reform (United Kingdom, Australia & New Zealand : Kenneth Kernaghan, 2001) & Ethics and Leadership in the Malaysian Service (Khalid Ibrahim, 1999)*. Diambil 14 februari 2014, pada situs: <http://www.bappenas.go.id>
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian; Pendekatan Praktek ; Edisi Revisi Kelima* Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Armstrong, M. dan Baron, A. (1998). *Performance Management – The New Realities*. London: *Institute of Personnel and Development*.
- Aykler, J. (2010). *The Influence of personality factors on organizational citizenship behavior*. Jerman : Institut für change management und management development
- Azwar, Saifuddin. (1999). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Badan Standarisasi nasional. (1995). *SNI 19-3983-1995 ; Tentang spesifikasi timbunan sampah untuk kota kecil dan sedang di Indonesia*. Jakarta : Tim BSN.

- Bowell, R.A. (2004). *The 7 Steps of Spiritual Quotient*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Cipta. (2009). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja karyawan Melalui Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Takaful Keluarga Pemasaran, Kantor Pemasaran Surabaya. Surabaya: Tugas Akhir program Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Clara, Lamba. (2011). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Peluang Promosi dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kota Tomohon. Manado : Tugas Akhir Program Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi.
- Copy Editor*. (2013, 14 Desember). Warga keluhkan sampah yang belum terangkut dalam *Malutpost*.
- Darmawati, A., Hidayat, A., dan Dyna H.S. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Yogyakarta: Tugas Akhir Magister Manajemen UNY.
- D. Zohar. dan Marshall. (2002). *SQ Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Berfikir Integralistik dan Holistik Untuk Memaknai Kehidupan*. Bandung : Mizan.
- Djajendra. (2013). *Corporate Training, Leadership Organization Business Personal Interpersonal Entrepreneurs and Employed Professionals*. Diambil 10 Januari 2014, dari situs web : <http://kecerdasanmotivasi.wordpress.com>
- Djati, S. Pantja. (2009). Variabel anteseden *organizational citizenship behavior* (ocb) dan pengaruhnya terhadap *service quality* pada perguruan tinggi swasta di Surabaya. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Eris, Yustiono. (2014). Kinerja dan penilaian kinerja. Diambil 12 Januari 2014, dari situs web : <http://www.stialanbandung.ac.id>
- Fabiola, Trihandini, R.A. (2005). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan : Studi kasus di Hotel Horizon. Semarang : Tugas Akhir Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro

- Goleman, D. (1996). Kecerdasan Emosi : Mengapa *Emotional Intelligence* Lebih Tinggi Daripada IQ, Alih Bahasa : T. Hermaya. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Emotional Intelligence : Working with EI* , Alih Bahasa : T. Hermaya. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Emotional Intelligence Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Alih Bahasa : Alex Tri K.W. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gordon, E. (2004). EQ dan Kesuksesan Kerja, diambil pada 14 Desember 2013 dari situs <http://www.e-psikologi.com>
- Gozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hall, C.S. & Gardner, L. (1993) *Teori-teori holistik: organismik – fenomenologis*. Yogyakarta: Kanisius
- Huang, Jin., dan Yang. (2004). Satisfaction with Business-to-Employee Benefit system and OCB. *International Journal of Manpower*. V(25) p.195. diambil dari <http://proquest.umi.com>.
- Hasan, Iqbal. (2005). *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kasim, Azhar. (1993). *Pengukuran efektivitas dalam organisasi*. Jakarta : Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UI
- Khalil A. Khavari.(2001). *Spiritual Intelligence: A Practical Guide to Personal Happiness*. White Mountain Publications.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan ketiga, Bandung : Galia Indonesia.
- \_\_\_\_\_.(2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Cipta.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martin, A.D. (2000). *Aplikasi EQ Based HR Management System*, *Majalah Manajemen*, No.148. Desember.
- Meyer, J. (2000). EQ dan Kesuksesan Kerja, Diambil 12 Desember 2004, pada situs web : <http://www.e-psikologi.com>
- Mirawati ; Kasubag. Umum & Kepegawaian DKKT. (2014, 25 Desember). *Personal interview*.

- Mohammad, As'ad. (1995). Psikologi Industri. Yogyakarta : Liberty.
- \_\_\_\_\_. (2001). Psikologi Industri. Yogyakarta : Liberty.
- Mudali. (2002). *Quote : How High Is Your Spiritual Intelligence ?*. Diambil 01 mei 2013, pada situs web: <http://www.eng.usf.edu/gopalakr/artcles/spiritual.html>
- Prihatsanti, Unika. (2010). Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sd Negeri Di Kecamatan Mejolan Sukoharjo. *Jurnal Psikologi Undip*, V(7), No. 1.
- Rashvand, O. dan E. Bahrevar. (2013). *A Study of The Relationship among Spiritual intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intetions*. Teheran : University of Economic Sciences.
- Ratnaningsih, S.Y. (2012). pengaruh kepuasan kerja dan komitmen terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. *Jurnal Media Mahardhika*. V(11) No. 2 Januari.
- Rivai, Veithzal. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik Edisi Pertama*, Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Lengkap*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA
- Robbins dan Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi. Organizational Behavior. Buku 1, Cetakan. 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa., Purbayu, B., dan Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Suharsono. (2004). *Melejitkan IQ, IE, dan IS*. Jakarta : Inisiasi Press.
- Sedarmayanti. dan Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Sekaran, Umar. (2000). *Metode Penelitian untuk Bisnis, Edisi Keempat*, Penerjemah: Kwan Men Yon, Salemba Empat, Jakarta.
- Shapiro, L.E. (1998). *Mengajarkan Emotional Intelligence Pada Anak*. Jakarta : Gramedia.
- Siagian, S, P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Stephen R. Covey. (2005). *The 8<sup>th</sup> habit : Melampaui Efektifitas, Menggapai Keunggulan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sukidi. (2002). *Rahasia Sukses Hidup Bahagia Kecerdasan Spiritual. Mengapa SQ lebih penting dari pada IQ dan EQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Badan Penerbit YKPN
- Sugiyono. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumenge, Alicia. (2011). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Wilayah Manado*. Manado : Tugas akhir Program Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi.
- Sumikan. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Prestasi Belajar PAI Kelas X SMK Negeri 1 Dlanggu Kabupaten Mojokerto*. Malang : Tugas Akhir universitas Negeri Malang.
- Rahmasari, Lisda. (2012). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Majalah Ilmiah Informatika V(3). No.1.*
- Rietveld, P. dan Sunaryanto, L.T. (1994). *Masalah pokok dalam Regresi Berganda, Edisi Pertama*. Yogya : Andi Offset.
- Tang, L.T., dan Ibrahim. (1998). *Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in The United States and in The Middle East ; Public Personnel Management. V(27). No.4, p.529-551*
- Tasmara, Toto. (2001). *Kecerdasan Rohaniyah Transcendental Intelegensi*. Depok : Gema Insani Pers.
- Thiara, Cancer. (2013). *Validitas dan reabilitas Instrumen*. Diambil 5 Agustus 2014, dari Situs : <http://Statistikpendidikan.com>
- Ticoalu, L.K. (2013). *Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan*. Manado : Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sam ratulangi.

- Timpe, D. (2002). *Leadership*. Seri Manajemen Sumberdaya Manusia, alih bahasa Susanto B. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Triana, Fitriastuti. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 4, No. 2, p.103-114.
- Troena, E.A. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Manajer ; Studi di Bank Syariah Kota Malang. Malang : Tugas Akhir Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang
- Wang, Zhongmin. (2014). *Perceived Supervisor Support and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Commitment*. *International Journal of Business and Social Science*. V(5). No.1. Januari.
- Zohar, D. dan Marshal, I. (2001). *The Ultimate Intelligence*. Bandung : Mizam Media Utama.

