

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisa Terhadap Hasil Pengambilan dan Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dalam bab terdahulu maka dapat ditentukan hubungan yang terjadi antara kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan. Perhitungan yang dilakukan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang terjadi diantara variabel-variabel yang ada, hal ini diperlukan untuk menentukan apa yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal.

5.2 Analisa Hasil Pengambilan Data

Dalam pengambilan data untuk memenuhi data yang diharapkan ada tiga komponen yang menjadi responden. Mahasiswa pada kali ini menjadi responden awal, yang berfungsi sebagai konsumen, yang kemudian menentukan indikator-indikator kualitas pelayanan. Responden yang kedua adalah atasan yang dianggap cukup memahami keseharian dari karyawan. Responden yang ketiga yang sekaligus sebagai objek penelitian adalah karyawan dalam hal ini sesama karyawan akan saling menilai.

Dalam pengambilan data pada pengambilan data awal digunakan sampel minimal responden minimal dengan jumlah responden 68 responden. Pengambilan data ini digunakan untuk mendapatkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan. Setelah didapatkan indikator-indikator yang dibutuhkan kembali dibuat kuesioner untuk mendapatkan peringkat kepentingan dari indikator-indikator yang ada.

Dari sekian indikator yang ada kemudian tereliminasi menjadi 8 indikator kualitas pelayanan sebagai berikut ; cepat, tepat, dan akurat dalam memberikan pelayanan (13.49%), keramahan dalam memberikan pelayanan (13.33%), disiplin dalam bertugas (12.96%), komitmen dengan pekerjaan (12.96%), sabar dalam memberikan pelayanan (12.88), komunikatif (12.71), terbuka dalam menerima saran dan kritik (10.97%), penampilan yang menarik (10.68%).

Prosentase dari indikator-indikator diatas hanya digunakan pada perhitungan kualitas pelayanan dari sudut pandang mahasiswa. Perhitungan kualitas pelayanan dari sudut pandang sesama rekan, dan atasan digunakan prosentase yang sama dan masih ditambah dengan indikator tambahan yang didapatkan dari pihak instansi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu; tanggung jawab, ketaatan, kerja sama, kejujuran, prakarsa.

Dalam pengambilan data ini kualitas pelayanan sebagai *dependent variabel*, dan kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan tingkat pendidikan sebagai *independent variabel*.

Untuk indikator-indikator kecerdasan emosional didapatkan dari landasan teori dengan prosentase yang sama pada setiap indikatornya yaitu ; pengendalian diri, optimisme, berpikir positif, empati, adaptasi dan kerja sama, manajemen hubungan pribadi, kemampuan merundingkan masalah, tanggung jaab pribadi, kreatifitas, kemampuan komunikasi, kepercayaan diri, kemampuan memotivasi, kejujuran. Dan dari indikator-indikator ini kemudian disimpulkan menjadi kecerdasan emosional kedalam, dan keluar.

Indikator kecerdasan spiritual juga didapatkan dari landasan teori yang bagi menjadi 10 indikator yang berkaitan dengan keyakinan terhadap Allah, Malaikat, Rasulullah, Al qur'an, hari kiamat, qodo dan qodhar, syahadat, pelaksanaan sholat, puasa, zakat.

Untuk pengambilan data kuesioner mengenai kualitas pelayanan diberikan kepada mahasiswa, karyawan, dan atasan dengan pertimbangan ketiga komponen cukup valid untuk menilai kinerja karyawan. Untuk pengambilan data tentang kecerdasan emosional, responden yang menilai adalah atasan dan sesama rekan dengan pertimbangan yang paling mengerti keseharian dari objek yan diteliti. Dan yang terakhir pengambilan data mengenai kecerdasan spiritual respondennya adalah diri sendiri dengan pertimbangan tidak ada yang bisa menilai tingkat kecerdasan spiritual atau dengan kata lain tidak ada yang bisa menilai keimanan seseorang selain orang itu sendiri dan Allah SWT. Data tingkat pendidikan didapatkan dari pihak instansi.

5.3 Analisa Pengolahan Data

Dari data yang didapat kemudian diolah. Dalam pengolahannya menggunakan *soft ware* SPSS. Dalam proses pengolahan data untuk kualitas pelayanan karyawan nilai total diperoleh dari total perhitungan penilaian dari mahasiswa, sesama rekan, dan atasan. Untuk perhitungan kualitas pelayanan mahasiswa menggunakan prosentase yang berbeda pada tiap indikator sesuai dengan prosentase yang sudah ditentukan. Sedangkan untuk indikator yang lain digunakan prosentase yang sama. Nilai total untuk tingkat kecerdasan emosional didapatkan dengan menjumlahkan total perhitungan dari sesama rekan dan atasan. Untuk tingkat kecerdasan spiritual didapatkan dengan menjumlahkan total perhitungan kecerdasan emosional dengan total perhitungan kecerdasan spiritual yang diresponeni oleh masing-masing karyawan. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan kecerdasan emosional atau EQ adalah bagian dari kecerdasan spiritual yaitu akhlak.

Dalam pengolahannya data yang ada sengaja olah secara parsial hal ini dikarenakan ketika dilakukan perhitungan secara integral didapatkan hasil yang tidak sesuai dengan diharapkan. Perhitungan secara parsial dalam hal ini berarti antara kualitas pelayanan dan kecerdasan emosional dilakukan pengolahan data tersendiri, begitu juga terjadi pada kecerdasan spiritual, dan tingkat pendidikan. Perhitungan secara parsial dilakukan karena perhitungan secara integral sama sekali tidak menunjukkan hubungan secara signifikan antara *dependent variabel* dengan *independent variabel* yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dengan kecerdasan emosional, kualitas pelayanan dengan kecerdasan spiritual serta kualitas pelayanan dengan tingkat pendidikan, sehingga dilakukan perhitungan secara terpisah atau parsial, dari pengolahan secara parsial didapatkan 3 persamaan regresi persamaan regresi kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual,

sekali lagi hal ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan korelasi atau hubungan antara *variabel dependent* dan *independent* yang ada.

Pengolahan data dengan menggunakan metode integrasi tidak didapatkan hubungan antara variabel yang ada, hal ini diduga dikarenakan adanya keseragaman penilaian pada kuesioner yang disebarkan hal ini dapat dilihat pada hasil penilaian yang dilakukan oleh masing-masing responden pada kuesioner mengenai kecerdasan spiritual, keseragaman ini atau dengan kata lain tidak ada perbedaan yang fluktuatif penilaian yang ada sehingga susah untuk didapatkan hubungan antara variabel yang ada.

Dugaan yang kedua adalah eksplorasi yang kurang pada butir pertanyaan kuesioner tentang kecerdasan spiritual sehingga penilaian yang dilakukan oleh masing-masing karyawan cenderung memberikan penilaian yang cenderung sama. Hal inilah yang diduga mengakibatkan data yang didapat susah dicari hubungannya apabila diolah secara integral.

Dari pengolahan data yang dilakukan yang menunjukkan adanya pola hubungan atau korelasi antara variabel-variabel yang ada, dari pengambilan data serta pengolahan data juga menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kecerdasan emosional, dan tingkat kecerdasan spiritual karyawan cukup tinggi walaupun hasilnya beragam. Ada dugaan hal ini terjadi dikarenakan secara langsung maupun tidak langsung karena kegiatan-kegiatan yang selama ini dilaksanakan oleh institusi, seperti pengajian bersama, kajian-kajian keagamaan, milad, pembinaan keagamaan, kegiatan olahraga bersama, kegiatan-kegiatan seperti ini cenderung dapat meningkatkan kecerdasan emosional dan spiritual, atau

dengan kata lain kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan setidaknya-tidaknya dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan EQ, SQ walaupun prosesnya tidak begitu signifikan memberikan hasil, namun kegiatan-kegiatan diatas dapat menjadi stimultan dalam peningkatan EQ, SQ. Sehingga kedepan nanti perlu adanya peningkatan yang bertujuan mengefektifkan kegiatan-kegiatan diatas atau setidaknya kegiatan-kegiatan diatas dapat dilaksanakan dengan lebih terarah . Dan perlu ada variasi kegiatan yang lebih mengarah kepada training atau *out bond* yang lebih spesifik dalam meningkatkan kecerdasan emosional maupun spiritual.

5.4 Analisa Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mendapatkan hubungan antara variabel-variabel yang ada. Dikarenakan pengolahan secara parsial, maka uji linieritas juga dilakukan terhadap tiga *variabel independent* yang ada. Dari uji signifikansi yang dilakukan terhadap data yang ada untuk memperoleh sebuah kesimpulan apakah hipotesa yang ada mengenai hubungan atau pengeruh variabel independent dengan variabel dependent diperoleh hasil sebagai berikut

Uji Signifikansi Persamaan Regresi (Uji Linieritas)

Hipotesis mengenai kecerdasan emosional:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan emosional

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan emosional

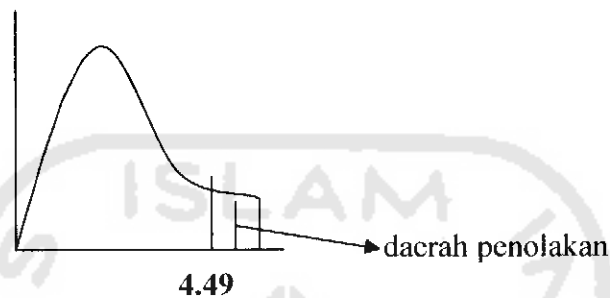
Tingkat signifikansi = 0.05

$$df_1 = 3$$

$$df_2 = n-k-1 = 16$$

$$F_{tabel} = 4,49$$

Daerah Kritis :



Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima

atau :

Jika $0,05 > sig$, maka H_0 ditolak

Jika $0,05 \leq sig$, maka H_0 diterima

Statistik Uji :

$$F_{hitung} = 4,776$$

Kesimpulan :

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $4,776 > 4,49$, maka H_0 ditolak, berarti

Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan emosional

Hipotesis mengenai kecerdasan spiritual:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan spiritual

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan spiritual

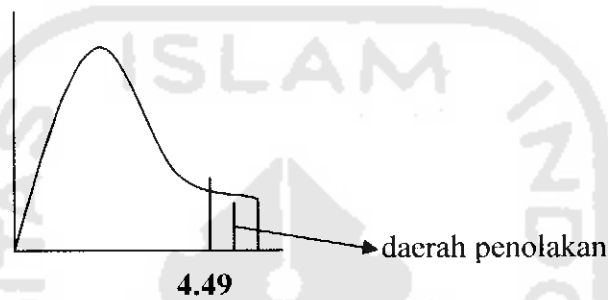
Tingkat signifikansi = 0.05

$$df_1 = 3$$

$$df_2 = n-k-1 = 16$$

$$F_{tabel} = 4.49$$

Daerah Kritis :



Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima

atau :

Jika $0.05 > sig$, maka H_0 ditolak

Jika $0.05 \leq sig$, maka H_0 diterima

Statistik Uji :

$$F_{hitung} = 5.063$$

Kesimpulan :

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $5.063 > 4.49$, maka H_0 ditolak, berarti

Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan emosional

Hipotesis mengenai tingkat pendidikan:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat pendidikan

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat pendidikan.

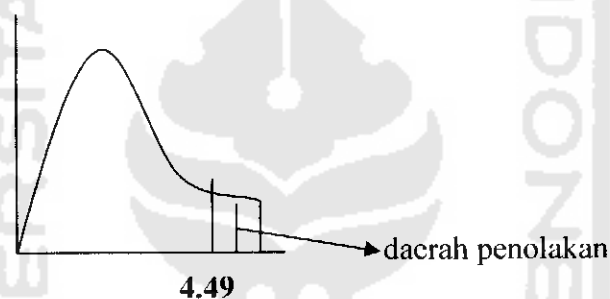
Tingkat signifikansi = 0.05

$$df_1 = 3$$

$$df_2 = n-k-1 = 16$$

$$F_{tabel} = 4.49$$

Daerah Kritis :



Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima

atau :

Jika $0.05 > sig$, maka H_0 ditolak

Jika $0.05 \leq sig$, maka H_0 diterima

Statistik Uji :

$$F_{hitung} = 2.384$$

Kesimpulan :

Karena $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $2.384 < 4.49$, maka H_0 diterima, berarti

Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat pendidikan.

5.5 Hasil Koefisien Korelasi

Dari perhitungan untuk mendapatkan koefisien korelasi yang dilakukan dengan pengolahan data secara parsial didapatkan hubungan dari setiap variabel yang ada. Dari sini kemudian dapat ditentukan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, apakah terdapat hubungan yang lemah atau yang kuat. Penentuan kuat atau tidaknya sebuah hubungan antara setiap variabel ditentukan dengan membandingkan dengan ketentuan sebagai berikut

Jika nilai korelasi yang didapatkan dari pengolahan data lebih dari sama dengan 0.5 maka hubungan yang didapatkan adalah positif kuat, apabila nilai yang didapatkan ada diantara 0 sampai dengan 0.5 maka status yang didapat adalah positif lemah. Jika nilai yang didapat ada diantara -0.5 sampai dengan 0 maka hubungan yang didapatkan adalah negative lemah. Dan bila nilai yang didapatkan kurang dari sama dengan -0.5 maka hubungan yang didapatkan adalah negative kuat

a. Koefisien Korelasi Y (Kualitas Pelayanan) dengan X_1 (EQ).

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = 0.458$$

Artinya :

Korelasi positif lemah antara Kualitas pelayanan (Y) dengan EQ (X_1) karena nilai yang diperoleh berada diantara 0 sampai dengan 0.5 yaitu 0.458.

b. Koefisien Korelasi Y (Kualitas Pelayanan) dengan X_2 (SQ).

$$r = \frac{n \sum X_2 Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = 0.469$$

Artinya :

Korelasi positif lemah Antara Kualitas Pelayanan (Y) dengan SQ (X_2), Karena nilai yang diperoleh berada diantara 0 sampai dengan 0.5 yaitu 0.469

c. Koefisien Korelasi X_1 (Kualitas Pelayanan) dengan X_3 (Tingkat Pendidikan).

$$r = \frac{n \sum X_1 X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)}}$$

$$r = 0.342$$

Artinya :

Korelasi positif lemah antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Tingkat Pendidikan (X_2), Karena nilai yang diperoleh berada diantara 0 sampai dengan 0.5 yaitu 0.469 yaitu 0.342