



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 13 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2011

► *Pengaruh Stock Split Terhadap Harga Saham dan Volume Perdagangan Saham Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*

► *Analisis Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Aset Strategik Terhadap Hubungan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada UMKM Industri Pakaian Jadi di Provinsi DKI Jakarta)*

► *Service Quality as a Mediator of Price Level and Competitive Conditions that Influence Customer Satisfaction of Visitors of Stars Hotel in East Java*

► *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penumpang KRL Ekspres di Stasiun Lenteng Agung*

► *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gunung Agung di Mall Ciputra*

► *Analisis Citra Label, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Helm SNI di Jakarta*

► *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Guru Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Guru di Sekolah Menengah Kejuruan Kabupaten Tangerang*

► *Perumusan Strategi Berbasis Perspektif Balance Scorecard pada PT. Realife Realty Indonesia Depok (PMS)*

► *Memastikan Jenis Kausalitas: Hubungan atau Pengaruh?*

Kebersamaan Keterbukaan Kesiambungan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 13 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2011

DARI REDAKSI

Salam sejahtera,

Pertama-tama, kami mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang masih setia menanti edisi Jurnal Pengembangan Wiraswasta.

Dalam edisi kali ini, redaksi menurunkan tulisan-tulisan mengenai Pengaruh Stock Split Terhadap Harga Saham dan Volume Perdagangan Saham Perusahaan, Pemasaran, Sdm, Strategik dan tulisan mengenai Memastikan Jenis Kausalitas: Hubungan atau Pengaruh?

Segegap redaksi berharap sumbangan tulisan berupa hasil penelitian dari bapak/ibu sekalian sesuai dengan pedoman penulisan yang telah ditentukan. Semoga apa yang kami sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Selamat membaca.

ARTI LOGO

Tiga orang bergandengan melangkah bersama melambangkan Kebersamaan, dan Kesyukuran. Garis yang mengelilingi ketiga orang seperti buku yang terbuka melambangkan Keterbukaan.



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 13 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2011

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

PELINDUNG

HR. Soemitro (*Pembina Yayasan IPWIJA*)
Hj. Siti Kumala, S.Mi. (*Ketua Yayasan IPWIJA*)

PENANGGUNG JAWAB

Dr. Suyanto, SE., MM, M.Ak (*Ketua STIE IPWIJA*)
Drs. Juniarto Royo Prasetyo, MPM., Ed.D. (*Wakil Ketua STIE IPWIJA*)

PIMPINAN UMUM

Ir. Titing Widyastuti, MM (*Ketua Program M.M. STIE IPWIJA*)

DEWAN REDAKSI

Prof. J. Supranto, MA., APU (*UPI YAI*)
Drs. (Ec). Ibnu Widiyanto, MA., Ph.D. (*UNDIP*)
Ir. Agung Martono, MM., DBA. (*QIA Consulting*)
Drs. Sudarso, MM (*UNTAR*)
Drs. Slamet Ahmadi, MM (*STIE PUTRA BANGSA*)

PEMIMPIN REDAKSI

Ir. Jen ZA. Hans, M.Sc., Ph.D

REDAKSI PELAKSANA

Dra. Yuli Triastuti, MM
Anna Wulandari, SE, MM

ADMINISTRASI DAN KEUANGAN

Estuti Fitri Hartini, SE., MM

DISTRIBUSI / PEMASARAN

Rasipan, SH., MM.
Gd. Adhi Graha Lt.14 Jl. Gatot Subroto Kav.56 JKT 12950
Tel. (021) 5265266 (Hunting) Fax. (021) 5265270

ALAMAT REDAKSI

STIE IPWIJA Adhi Graha Lt. 14
Jl. Gatot Subroto Kav. 56 Jakarta Selatan
Telp. 5265266 Fax. 5265270
Email. stieipwija@cbn.net.i

PENERBIT

P4M STIE IPWIJA

PERCETAKAN

CV. Agung Semarang

FREKWENSI TERBIT

4 (Empat) Bulanan



Jurnal Pengembangan Wiraswasta

VOLUME 13 NOMOR 03 ■ DESEMBER 2011

DARI REDAKSI

SUSUNAN DEWAN REDAKSI

DAFTAR ISI

KEUANGAN

- *Pengaruh Stock Split Terhadap Harga Saham dan Volume Perdagangan Saham Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*
Susanti Widyastuti 263 - 278

PEMASARAN

- *Analisis Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Aset Strategik Terhadap Hubungan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada UMKM Industri Pakaian Jadi di Provinsi DKI Jakarta)*
Sri Lestari Prasilowati 279 - 294
- *Service Quality as a Mediator of Price Level and Competitive Conditions that Influence Customer Satisfaction of Visitors of Stars Hotel in East Java*
Juniarto R. Prasetyo dan Hery Margono 295 - 307
- *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penumpang KRL Ekspres di Stasiun Lenteng Agung*
Jayadi dan Wuliana Yesica 308 - 318
- *Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gunung Agung di Mall Ciputra*
Yuli Triastuti dan Lely Rosaria 319 - 330
- *Analisis Citra Label, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Helm SNI di Jakarta Besar Agung*
Martono Dan Roswati 331 - 340

SUMBERDAYA MANUSIA

- *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Guru Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Guru di Sekolah Menengah Kejuruan Kabupaten Tangerang*
Titing Widyastuti 341 - 350

STRATEGIK

- *Perumusan Strategi Berbasis Perspektif Balance Scorecard pada PT. Realife Realty Indonesia Depok (PMS)*
Yoyo Indah Gunawan dan Eko Budiyananto 351 - 363

PENDIDIKAN

- *Memastikan Jenis Kausalitas: Hubungan atau Pengaruh?*
SM. Parulian Tanjung 364 - 372

Redaksi menerima sumbangan tulisan/artikel yang ada hubungannya dengan ekonomi bisnis dan manajemen dari para pembaca. Tulisan harap diketik 2 spasi pada kertas ukuran A4 maksimal 30 halaman. Setiap tulisan disertai abstraksi dan referensi. Redaksi berhak merubah/menyempurnakan isi tulisan. Pendapat yang dinyatakan dalam majalah ini adalah pendapat pribadi penulis, meskipun redaksi bertanggung jawab atas pemilihan tulisan yang hendak dimuat.

PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Komitmen Guru Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Guru di Sekolah Menengah Kejuruan Kabupaten Tangerang

Oleh:
Titing Widyastuti

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan guru terhadap siswa. Kualitas dan profesionalisme guru akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap siswa. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik seorang guru diantaranya dituntut memiliki kecerdasan emosional (EQ) dan komitmen yang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen guru baik secara parsial maupun simultan terhadap persepsi kualitas pelayanan guru SMK di Kabupaten Tangerang.

Metode penelitian dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan ke masing-masing responden. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 276 orang guru. Jumlah sampel sebesar 30% dari jumlah seluruh populasi, yaitu sebanyak 80 orang guru. Sampel ditentukan secara *proportional random sampling*. Analisis data menggunakan analisis varians (ANOVA) dua jalur (*desain faktorial 2 x 2*).

Berdasarkan analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional dan komitmen guru terhadap persepsi kualitas pelayanan guru SMK di Kabupaten Tangerang, sedangkan secara simultan tidak terdapat interaksi antara kecerdasan emosional dengan komitmen guru terhadap kualitas pelayanan guru.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Komitmen Guru

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan sekolah terhadap siswa sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan guru terhadap siswa. Kualitas dan profesionalisme guru akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap siswa. Guru perlu memiliki kemampuan khusus yaitu kemampuan yang tidak dimiliki oleh orang lain yang bukan guru. James M Cooper dalam Asef Umar Fakhruddin mengatakan "A teacher is person charged with the responsibility of helping others to

*Titing Widyastuti adalah
Dosen STIE IPWIJA*

learn and to behave in new different ways".

Pelayanan seorang guru terhadap pendidikan dan juga terhadap anak didik membingkai semua siklus pembelajaran yang menarik. Paradigma memberikan pelayanan menjadi spirit dan motivasi untuk melakukan yang terbaik. Suatu pembelajaran jika dimaknai sebagai pelayanan akan menjadikan pekerjaan tersebut begitu menyenangkan. Gangguan dan tantangan tidak akan mampu melemahkan semangat yang membara jika konsep melayani mengkristal dalam diri seorang guru.

Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik seorang guru dituntut memiliki kecerdasan intelektual (IQ) dan kecerdasan emosional (EQ) yang memadai. Kecerdasan emosional yang dalam hal ini lebih difokuskan pada kematangan emosional harus dimiliki oleh seorang guru. Kecerdasan emosional (EQ) memiliki kontribusi yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan kecerdasan intelektual (IQ). Sebagaimana yang dituliskan oleh Goleman dalam bukunya "*Emotional Intelligence*" bahwa Kecerdasan Intelektual (IQ) bukan ukuran yang tepat untuk menentukan potensi keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas melainkan EQ (Kecerdasan emosional). Kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap keberhasilan seseorang dalam hidupnya. Sedangkan kecerdasan intelektual hanya memberikan kontribusi sebesar 20%.

Survei pendahuluan di SMK yang berada di SMK Kabupaten Tangerang ditemukan bahwa kualitas pelayanan guru terhadap siswa masih belum optimal. Tingkat ketidakhadiran guru masih cukup tinggi sehingga banyak jam pelajaran yang kosong. Alasan ketidakhadiran gurupun terkadang sangat sepele dan tidak masuk akal, misalnya keponakan sakit, urusan keluarga, sedikit pusing kepala atau mengurus keperluan lain yang semestinya dapat dikerjakan tanpa meninggalkan jam pelajaran. Dapat dibayangkan apa yang terjadi dengan siswa jika gurunya tidak hadir.

II. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional guru secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen guru secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang.
3. Untuk mengetahui interaksi pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen guru secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang.

III. KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang tidak menghasilkan kepemilikan apapun

dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks kualitas pelayanan guru maka pengertiannya menjadi aktivitas yang dilakukan oleh guru terhadap siswa yang tidak menghasilkan kepemilikan apapun dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (siswa).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan yang bersifat multi dimensi. Menurut Gronroos dalam Handi Irawan ada tiga dimensi dari kualitas pelayanan. Pertama adalah *technical quality*, yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan. Kedua adalah *functional quality* yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Ketiga adalah *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.

Lebih lanjut Handi Irawan menjelaskan bahwa saat ini yang paling populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Konsep ini mempunyai lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Oleh sebab itu guru dituntut untuk memiliki kemampuan khusus, kemampuan yang tidak mungkin dimiliki oleh orang lain yang bukan guru sebagaimana pendapat James M Cooper dalam Wina Sanjaya "A teacher is person charged with the responsibility of helping others to learn and to believe in new different ways".

Asef Umar Fakhruddin dalam bukunya "Menjadi Guru Favorit" menjelaskan beberapa hal yang harus ada pada diri guru untuk dapat menjadi guru yang baik, menjadi guru favorit, guru yang disenangi siswa diantaranya : (1) sabar, (2) bisa menjadi sahabat, (3) konsisten dan komitmen dalam bertindak, (4) bisa menjadi pendengar dan penengah, (5) visioner dan misioner, (6) rendah hati, (7) menyenangkan kegiatan mengajar, (8) memaknai kegiatan mengajar sebagai pelayanan, (9) menghargai proses. Berdasarkan pengertian kualitas, pelayanan dan beberapa teori mengenai kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan guru adalah aktivitas yang dilakukan oleh guru terhadap siswa dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (siswa).

B. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional sering disebut dengan *Emotional Intelligence (IQ)* atau *Emotional Quotient (EQ)* dicetuskan oleh psikolog Yale yang bernama Peter Salovey dan seorang profesor Universitas New Hampshire, John Mayor pada tahun 1990. Peter Salovey dan John Mayor dalam Anthony Dio Martin mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap orang lain dan untuk mengatur emosi yang secara bersama berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang.

Daniel Goleman seorang psikolog klinis, seperti dikutip oleh Anthony Dio Martin mengatakan bahwa dua jenis pikiran yang rasional dan emosional selalu bekerja bersama dalam menentukan masa depan. Khususnya dalam hal *relationship*, dunia kerja, kesehatan dan akademis, "otak yang emosional" (EQ) ternyata berperan lebih besar dibanding "otak yang rasional" (IQ).

Lebih lanjut Goleman mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat dan ketekunan termasuk kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Goleman menjelaskan tentang bagaimana fakta-fakta neorologis berperan dalam membentuk kemampuan dasariah manusia untuk mempertahankan hidup yang disebut *kecerdasan emosional*: misalnya kesanggupan untuk mengendalikan dorongan emosi; untuk membaca perasaan terdalam orang lain; untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya - sebagaimana dirumuskan oleh Aristoteles, keterampilan langka "untuk marah pada orang yang tepat, demi tujuan yang benar dan dengan cara yang baik."

Ari Ginanjar Agustian mengatakan "Sederhananya EQ adalah kemampuan untuk merasa". Kunci kecerdasan emosi adalah pada kejujuran pada suara hati. Suara hati itulah yang seharusnya dijadikan pusat prinsip yang mampu memberi rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan. Tiga pertanyaan yang bisa diajukan ialah : apakah saya jujur

terhadap diri saya sendiri? Seberapa cermat saya merasakan perasaan terdalam pada diri saya? Seringkali saya tidak mempedulkannya?

Orang-orang ber-EQ tinggi mampu membawa karyawan "biasa" menuju puncak karir sesuai dengan pendapat Daniel Goleman bahwa IQ hanya memberikan kontribusi 20% pada kesuksesan seseorang, kontribusi EQ justru mencapai 80%.

Anthony Dio Martin memaparkan pendapat Daniel Goleman, bahwa pada mulanya Goleman menyebut 5 faktor penting guna mengembangkan kecerdasan emosional, yakni (1) kesadaran diri; (2) Mengelola emosi; (3) Motivasi diri; (4) Empati dan (5) Ketrampilan sosial.

C. Pengertian Komitmen

Meyer, Allen dan Smith dalam Sopiah mengemukakan bahwa ada tiga komponen komitmen organisasional, yaitu:

1. *Affective commitment*
2. *Continuance commitment*
3. *Normative commitment*

Hunt and Morgan dalam Sopiah mengemukakan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi bila: (1) memiliki kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi, (2) berkeinginan untuk berusaha ke arah pencapaian tujuan organisasi, dan (3) memiliki keinginan yang kuat untuk bertahan sebagai anggota organisasi.

Minner dalam Sopiah menjelaskan proses terjadinya komitmen organisasional sebagai berikut, pada fase awal (*inisial commitment*) faktor

yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan adalah : (1) karakteristik individu, (2) harapan karyawan pada organisasi, (3) karakteristik pekerjaan.

Fase kedua disebut juga sebagai *commitment during early employment*. Pada fase ini karyawan sudah bekerja beberapa tahun. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komitmen karyawan pada organisasi adalah pengalaman kerja pada tahap awal awal bekerja, bagaimana pekerjaannya, bagaimana sistem penggajiannya, bagaimana gaya supervisinya, bagaimana hubungannya dengan rekan sejawat atau hubungannya dengan pimpinan. Semua faktor ini akan membentuk komitmen awal dan tanggung jawab karyawan pada organisasi yang pada akhirnya akan bermuara pada komitmen karyawan pada awal memasuki dunia kerja.

Tahap yang ketiga yang diberi nama *commitment during later career*. Faktor yang berpengaruh terhadap komitmen pada fase ini berkaitan dengan investasi, mobilitas kerja, hubungan sosial yang tercipta di organisasi dan pengalaman-pengalaman selama bekerja.

IV. METODE PENELITIAN

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menggunakan kuesioner (angket) yaitu dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden penelitian ini adalah sejumlah guru dari masing - masing sekolah sesuai jumlah sampel yang telah ditetapkan.

Instrumen terdiri dari: instrumen kualitas pelayanan guru, instrumen kecerdasan emosional dan instrumen komitmen guru. Instrumen menggunakan skala Likert yang berfungsi untuk mengukur sikap atau pendapat responden tentang masing-masing variabel yang akan diteliti.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah guru-guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang, sedangkan populasi terjangkaunya adalah guru-guru SMK Kabupaten Tangerang Gugus 06 yang terdiri dari 8 sekolah dengan jumlah guru sebanyak 276 orang.

Dalam penelitian ini sampel ditentukan secara acak proporsional (*proporsional random sampling*). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 276 orang guru. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumusan dari Suharsimi sebesar 30% dari jumlah seluruh populasi.

V. PEMBAHASAN

1. Uji Hipotesis

Analisis data pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen guru terhadap kualitas pelayanan guru di SMK Kabupaten Tangerang dengan menggunakan teknik ANAVA dua jalur (design faktorial 2×2).

Data hasil penelitian disusun dalam tabulasi data, hal ini dilakukan dengan maksud untuk mempermudah dalam perhitungan uji ANAVA, kemudian dilakukan perhitungan analisa untuk mendapat jawaban secara empirik dan hipotesis yang

telah dibuat. Data yang tersusun ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Model ANAVA untuk Design
Faktorial 2 x 2

	Kategori	Kecerdasan (A)		Jumlah	Rata-rata
		Tinggi (A1)	Rendah (A2)		
Komitmen Guru (B)	Tinggi (B1)	70	70		
		85	80		
		80	65		
		85	75		
		75	75		
		80	65		
		75	80		
		85	85		
		65	80		
		75	70		
	65	75			
	85	65			
	75	75			
	85	70			
	75	70			
	75	85			
	85	80			
	70	80			
	80	85			
			1545	1500	3045
		77,25	75,00		76,13
Rendah (B2)	75	75			
	75	60			
	75	70			
	80	75			
	80	70			
	80	70			
	65	65			
	50	55			
	75	70			
	65	75			
80	65				
75	75				
60	70				
65	65				
55	60				
75	55				
75	50				
60	70				
65	70				
90	60				
		1420	1325	2745	
		71,00	66,25		68,63
		2965	2825	5790	
		74,13	70,63		72,38

Selanjutnya dari data-data dilakukan uji rerata sebagai berikut:

a. Jumlah kuadrat seluruh pengamatan ($\sum X^2$)

$$\sum X^2 = 120175 + 113350 + 102700 + 88825 = 425050$$

b. Jumlah Kuadrat Rerata atau JK(R)

$$JK(R) = \frac{(5790)^2}{80} = \frac{33524100}{80} = 419051,25$$

c. Jumlah kuadrat Faktor A

$$JK(A) = \frac{(3045)^2}{40} + \frac{(2745)^2}{40} - \frac{(5790)^2}{80}$$

$$= 231800,625 + 188375,625 - 419051,25$$

$$= 420176,25 - 419051,25 = 1125$$

d. Jumlah kuadrat faktor B (JK_B)

$$JK_B = \frac{(2965)^2}{40} + \frac{(2825)^2}{40} - \frac{(5790)^2}{80}$$

$$= 219780,625 + 199515,625 - 419051,25$$

$$= 419296,25 - 419051,25 = 245$$

e. Jumlah kuadrat antar kelompok (JK_{AK})

$$JK_{AK} = \frac{(1545)^2}{20} + \frac{(1500)^2}{20} + \frac{(1420)^2}{20} - \frac{(5790)^2}{80}$$

$$= 119351,25 + 112500 + 100820 + 87781,25$$

$$- 419051,25$$

$$= 420452,5 - 419051,25 = 1401,25$$

f. Jumlah kuadrat faktor AB (JK_{AB})

$$JK_{AB} = 1401,250 - 1125 - 245 = 31,25$$

g. Jumlah kuadrat antar kelompok (JK_D)

$$JK_D = 425050 - 419051,25 - 1125 - 245 - 31,25$$

$$= 4597,25$$

Rerata kuadrat (RK) dan harga F untuk faktor A, B, AB semua unsur di atas dimasukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2
Ringkasan ANAVA dua jalur

Sumber Variasi	JK	db	RK=JK/db	$F_k = \frac{RK}{RKD}$	F_t ($\alpha = 0,05$)
Rerata	419051,25	1	419051,25	-----	-----
Faktor A	1125	1	1125	18,60*	3,97
Faktor B	245	1	245	4,05*	3,97
Faktor AB	31,25	1	31,25	0,52**	3,97
Dalam	4597,25	76	60,49	-----	-----
Total Direduksi	425050	79	-----	-----	-----

2. Hasil Pengujian Hipotesis

(1) Hasil Perhitungan Perbedaan Kualitas Pelayanan Guru dengan Kecerdasan Kelompok

Setelah diadakan perhitungan nilai F observasi (F_0) sebesar 18,60, sedangkan visual F tabel pada taraf signifikan 0,05 Sebesar 3,96, jadi F_0 18,60 > F tabel 3,96. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka hipotesis nol ditolak. Berarti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan guru.

(2) Hasil Perhitungan Perbedaan Kualitas Pelayanan dengan Komitmen Guru

Setelah dilakukan perhitungan Nilai F observasi (F_0) sebesar 4,05, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikan 0,05 sebesar 3,96, jadi F_0 4,05 > F tabel 3,96. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka hipotesis nol ditolak. Dengan demikian berarti bahwa komitmen guru berpengaruh terhadap kualitas pelayanan guru.

(3) Hasil perhitungan interaksi antara Kecerdasan Emosional dengan Komitmen Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Guru

Setelah diadakan perhitungan diperoleh Nilai F observasi (F_0) sebesar 0,52, sedangkan nilai F tabel pada taraf signifikan 0,05 Sebesar 3,96, jadi F_0 0,52 < F tabel 3,96. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis nol diterima. Dengan demikian berarti bahwa tidak ada interaksi antara kecerdasan emosional dengan komitmen guru dalam memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan guru.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari perhitungan ANAVA pada taraf signifikan 5% maka diperoleh hasil-hasil sebagai berikut :

1. Untuk rerata faktor A (kecerdasan emosional), diperoleh $F_0 = 18,60$ dan $F_t = 3,97$ jadi $F_0 > F_t$.
2. Untuk rerata faktor B (komitmen guru), diperoleh hasil $F_0 = 4,05$ dan $F_t = 3,97$ jadi $F_0 > F_t$.
3. Untuk rerata faktor AB (Interaksi antara kecerdasan emosional dan komitmen guru terhadap kualitas pelayanan guru); diperoleh hasil $F_0 = 0,52$ dan $F_t = 3,97$ jadi $F_0 < F_t$.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan (Faktor A)

Hipotesis pertama berbunyi "Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan guru". Faktor ini terdiri dari 2 sub faktor yaitu kecerdasan emosional tinggi dan kecerdasan emosional rendah, ternyata berdasarkan analisis didapatkan harga $F_0 > F_k$ (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Secara statistika dapat ditarik kesimpulan bahwa "Terdapat perbedaan rerata kualitas pelayanan guru pada kelompok guru yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi dan tingkat kecerdasan emosional rendah.

Ini berarti faktor kecerdasan emosional mempunyai pengaruh pada kualitas pelayanan guru di SMK Kabupaten Tangerang. Kelompok subyek yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dengan kelompok yang memiliki kecerdasan emosional rendah, tingkat kecerdasan emosional tinggi mendapat rerata nilai 72,25, dan kelompok guru yang memiliki kecerdasan emosional rendah mendapatkan rerata nilai 65,63.

Melihat kenyataan tersebut maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi seorang guru memiliki kecerdasan emosional maka akan semakin baik pada kualitas pelayanannya kepada siswa-siswanya, begitupun pula sebaliknya, bila seorang guru SMK memiliki kecerdasan emosionalnya rendah akan semakin rendah pula kualitas pelayanannya kepada siswa.

Pengaruh Komitmen Guru terhadap Kualitas Pelayanan Guru (Faktor B)

Hipotesis kedua berbunyi: "Terdapat pengaruh komitmen guru terhadap kualitas pelayanan guru". Faktor ini terdiri dari 2 sub faktor yaitu kelompok guru yang memiliki komitmen tinggi dan kelompok guru yang memiliki komitmen rendah. Hasil perhitungan ANAVA menunjukkan bahwa hipotesis H_0

ditolak dan H_a diterima didapatkan nilai $F_o > F_k$.

Hal ini secara statistik dapat ditarik kesimpulan bahwa "Terdapat pengaruh rerata kualitas pelayanan guru pada kelompok yang memiliki komitmen tinggi dan kelompok yang memiliki komitmen rendah. Hasil dari uji hipotesis ini membuktikan bahwa faktor *komitmen guru* membawa pengaruh pada kualitas pelayanan guru SMK di Kabupaten Tangerang.

Kelompok subyek yang memiliki komitmen tinggi mendapatkan rerata 74,13 dan yang memiliki komitmen rendah mendapatkan rerata 70,03. Dengan demikian komitmen yang tinggi secara statistik memberi pengaruh yang lebih baik terhadap kualitas pelayanan bila dibandingkan dengan guru yang memiliki komitmen rendah.

Pengaruh Interaksi antara Kecerdasan Emosional dan Komitmen Guru Terhadap Kualitas Pelayanan (Faktor AB)

Hipotesis ketiga berbunyi "Terdapat interaksi antara kecerdasan emosional dengan komitmen guru terhadap kualitas pelayanan". Hasil perhitungan dari uji statistik model ANAVA pada taraf signifikan 5% diperoleh nilai $F_o < F_k$ ($0,52 < 3,97$), hal ini berarti hipotesis nol diterima, H_0 ditolak. Dengan demikian secara statistik disimpulkan bahwa "Tidak terdapat interaksi kecerdasan emosional dengan komitmen guru terhadap kualitas pelayanan".

Dalam hal ini jika interaksi kedua faktor ini tidak punya pengaruh

terhadap kualitas pelayanan secara bersama-sama, hal ini sangat mungkin sekali guru tidak mampu mengadaptasikan antara kecerdasan emosional yang dimiliki dan komitmen yang ada dalam dirinya. Dari uraian di atas secara rinci dapat dikemukakan bahwa diterimanya H_0 dan ditolaknyanya H_a karena:

1. Guru tidak dapat melakukan orientasi dan mengakomodasi struktur mental yang ada pada dirinya terhadap kecerdasan emosional yang ada pada dirinya.
2. Guru tidak mampu mengadaptasikan komitmen melalui kualitas pelayanan yang ada pada dirinya.
3. Kurangnya sosialisasi yang mengasah pada kecerdasan emosional dan komitmen dari lingkungan organisasi karena faktor besar kecilnya serta suasana dari organisasi di mana seorang guru bekerja.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional guru secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang.
2. Terdapat pengaruh komitmen guru secara parsial terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang.

3. Tidak terdapat interaksi pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen guru secara simultan terhadap kualitas pelayanan guru di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Kabupaten Tangerang

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan guru untuk mengadaptasikan kecerdasan emosional yang dimilikinya dengan komitmen yang ada dalam dirinya.
2. Meningkatkan kemampuan guru dalam melakukan orientasi dan mengakomodasi struktur mental yang ada pada dirinya terhadap kecerdasan emosional yang ada pada dirinya.
3. Meningkatkan kemampuan guru dalam mengadaptasikan komitmen melalui kualitas pelayanan yang ada pada dirinya.
4. Meningkatkan sosialisasi yang mengasah kecerdasan emosional dan komitmen dari lingkungan organisasi di mana seorang guru bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ) Emotional Spiritual Quotient The ESQ Way 165, 1 Ihsan, 6 Rukun Iman, 5 Rukun Islam*. Arga. Jakarta: (2005).
- Anwar, S. (2004). *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali.

- Asmani, Jamal Ma'mur.. *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional, Panduan Quality Control bagi Para Pelaku Lembaga Pendidikan*. Diva Press, Yogyakarta, 2009
- Covey, Stephen. R. (2008). *The 8th Habit, Melampaui Efektivitas Menggapai Keagungan, Terjemahan Wandi S Brata dan Zein Isa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Raya.
- Fakhrudin, Asef. U. *Menjadi Guru Favorit*: Diva Press. Jakarta 2009.
- Effendi, Agus. *Revolusi Kecerdasan Abad 21, Kritik MI, EI, SQ, AQ & Successful Intelligence Atas IQ. : Alfabeta*, Bandung 2005.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.
- Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional. Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ. Terjemahan T. Hariyana*. Gramedia Pustaka Raya, Jakarta, 2007.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta 2005.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Gramedia, Jakarta, (2003).
- Koswara, Deni dan Cipi Triatna. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan dalam Manajemen Pendidikan*. Jakarta. 2003.
- Martin, Anthony. D. *Emotional Quality Management, Refleksi, Revisi dan Revitalisasi Hidup Melalui Kekuatan Emosi*. HR Excellency, Jakarta. 2008.
- Nasution, M N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta, 2001.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Gadjah Mada Pers, Yogyakarta, 2005