

**PERAN MEDIASI *EMPLOYEE SOCIOPRENEUR* DALAM
PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK
TERHADAP *SERVICE QUALITY PERFORMANCE* DI KLINIK
POLRES SE EKSWIL PATI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

SRI ANIK

NIM : 20402300072

**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2023**

**PERAN MEDIASI *EMPLOYEE SOCIOPRENEUR* DALAM
PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK
TERHADAP *SERVICE QUALITY PERFORMANCE* DI KLINIK
POLRES SE EKSWIL PATI**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2

Program Magister Manajemen



Telah disetujui oleh Pembimbing,

Tanggal 9 Mei 2024

Pembimbing

Dr. Drs. Marno Nugroho, MM
NIDN 0608036601

LEMBAR PENGESAHAN

**PERAN MEDIASI *EMPLOYEE SOCIOPRENEUR* DALAM
PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK
TERHADAP *SERVICE QUALITY PERFORMANCE* DI KLINIK
POLRES SE EKSWIL PATI**

Oleh :

SRI ANIK
NIM : 20402300072

Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung
Tanggal 18 Mei 2024

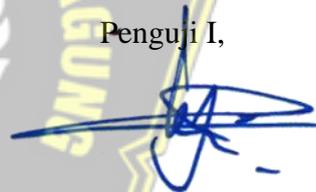
SUSUNAN DEWAN PENGUJI,

Pembimbing,



Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIDN. 0623036901

Penguji I,



Dr. Drs. Marno Nugroho, MM
NIDN. 0608036601

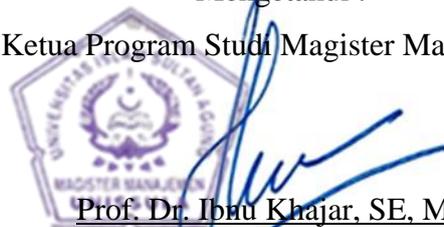
Penguji II,



Prof. Dr. Mutamimah, SE, M.Si
NIDN. 0613106701

Mengetahui :

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIDN. 0628066301

Lembar Pernyataan Keaslian Thesis

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Peran Mediasi *Employee Sociopreneur* Dalam Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap *Service Quality Performance* Di Klinik Polres Se Ekswil Pati
Bentuk Tesis : Empirik
Nama : Sri Anik
NIM : 20402300072
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal : Mei 2024

Merupakan hasil penelitian karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Sultan Agung Semarang. Tesis ini juga bebas dari segala bentuk plagiatisme.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Apabila dikemudian hari terdapat pernyataan tidak benar, maka saya bersedia dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, Mei 2024



Sri Anik

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SRI ANIK

NIM : 20402300072

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

Fakultas : UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul : **"PERAN MEDIASI EMPLOYEE SOCIOPRENEUR DALAM PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN EKSTRINSIK TERHADAP SERVICE QUALITY PERFORMANCE DI KLINIK POLRES SE EKSWIL PATI"**.

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Jepara, 28 Mei 2024

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
#EFF9AKX836577241
SRI ANIK

*Coret yang tidak perlu

Abstrak

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian eksplanatori asosiatif untuk mengeksplorasi hubungan antara motivasi intrinsik Islam, motivasi ekstrinsik Islam, *sociopreneur* dan kinerja pelayanan di Klinik Polres Jepara, Kudus, Grobogan, Pati, dan Rembang. Populasi penelitian adalah Staf Sidokkes dari keempat klinik tersebut, dengan total 111 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner pribadi dengan menggunakan skala interval 1-5, dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *sociopreneur*, serta terhadap peningkatan *service quality performance*. Demikian pula, motivasi ekstrinsik Islam juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *sociopreneur* dan kinerja pelayanan. Selain itu, ditemukan bahwa *sociopreneur* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan.

Temuan ini menunjukkan pentingnya memperhatikan faktor motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam dalam meningkatkan kinerja kesehatan di lingkungan klinik, serta peran penting *employee sociopreneur* dalam meningkatkan kualitas layanan. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah perlunya perhatian yang lebih besar terhadap motivasi dan perilaku SDM dalam konteks nilai-nilai Islam, serta pentingnya pengembangan *sociopreneur* untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kata Kunci : motivasi intrinsik Islam; motivasi ekstrinsik Islam; *sociopreneur*; kinerja pelayanan

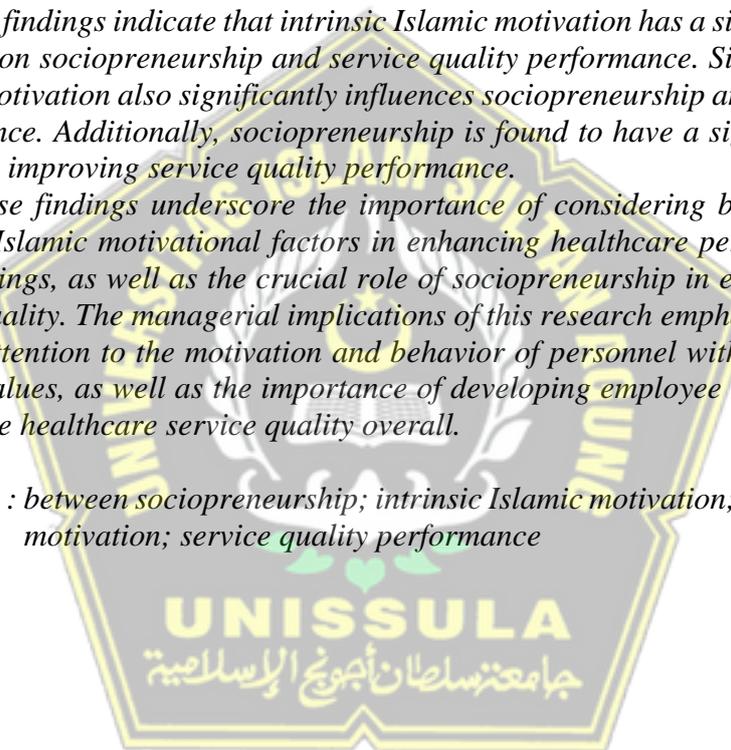
Abstract

This study employs an explanatory associative approach to explore the relationship between sociopreneurship, intrinsic Islamic motivation, extrinsic Islamic motivation, and service quality performance in the Police Clinics of Jepara, Kudus, Grobogan, Pati, and Rembang Regencies. The population consists of the Medical Unit Staff of these clinics, totaling 111 respondents. Data collection was conducted through personal questionnaires using a 1-5 interval scale, ranging from Strongly Disagree (SD) to Strongly Agree (SA). Data analysis utilized the Partial Least Squares (PLS) method.

The findings indicate that intrinsic Islamic motivation has a significant positive influence on sociopreneurship and service quality performance. Similarly, extrinsic Islamic motivation also significantly influences sociopreneurship and service quality performance. Additionally, sociopreneurship is found to have a significant positive impact on improving service quality performance.

These findings underscore the importance of considering both intrinsic and extrinsic Islamic motivational factors in enhancing healthcare performance within clinic settings, as well as the crucial role of sociopreneurship in enhancing overall service quality. The managerial implications of this research emphasize the need for greater attention to the motivation and behavior of personnel within the context of Islamic values, as well as the importance of developing employee sociopreneurship to enhance healthcare service quality overall.

Keywords : between sociopreneurship; intrinsic Islamic motivation; extrinsic Islamic motivation; service quality performance



Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.

Penulisan tesis dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Pascasarjana Universitas Sultan Agung Semarang. Tesis yang berjudul “Peran Mediasi *Employee Sociopreneur* Dalam Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap *Service Quality Performance* Di Klinik Polres Se Ekswil Pati”.

Penulis sangat menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, terutama kepada :

1. Yth. Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M. Si. selaku Ketua Program Magister Manajemen.
2. Yth. Bapak Dr. Drs. Marno Nugroho, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tesis.
3. Yth. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T.,S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 1.
4. Yth. Ibu Prof. Dr. Mutamimah, S.E., M. Si. selaku Dosen Penguji 2.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi khususnya Program Pascasarjana yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
6. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan dukungan materiil dan moril.

Akhir kata saya berharap semoga segala bantuan amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT.

Penulisan tesis ini tidak luput dari adanya kekurangan dan kelemahan baik dalam penyusunannya maupun penulisannya. Untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik, saran maupun komentar untuk menyempurnakannya dengan tetap menyatakan secara keseluruhannya tesis ini menjadi tanggungjawab penulis.

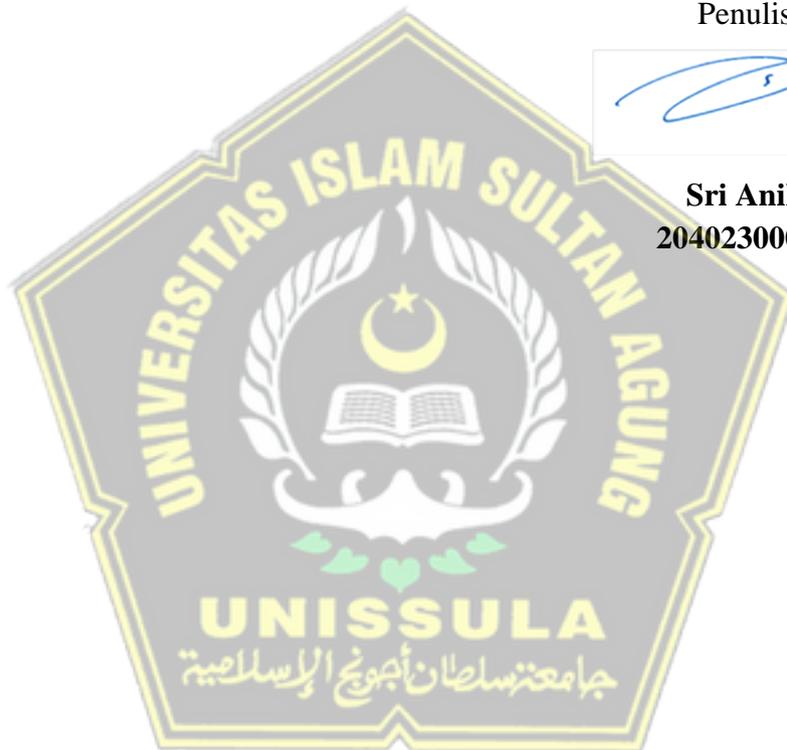
Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Semarang, Mei 2024

Penulis



Sri Anik
20402300072



Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
Lembar Pernyataan Keaslian Thesis	iv
Abstrak	v
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1. Kinerja Pelayanan	10
2.1.2. Motivasi Islam.....	12
2.1.3. Employee Sociopreneur	15
2.2 Model Empirik penelitian	17
1.2.1. Pengaruh antar variable dan perumusan hypothesis	17
1.2.1. Model Empirik Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel	22
3.3. Sumber Data.....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data	23
3.5. Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator	24
3.6. Tehnik Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Analisis Deskripsi Responden.....	33

4.2.	Analisis Deskriptif Data Penelitian	35
4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	41
4.3.1.	Convergent Validity	42
4.3.2.	Discriminant Validity	43
4.3.3.	Uji Reliabilitas	46
4.4.	Evaluasi Kesesuaian Model (Goodness of fit)	47
4.5.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	49
4.5.1.	Uji Multikolinieritas	50
4.5.2.	Analisis Pengaruh antar Variabel	50
4.6.	Pembahasan	53
BAB V PENUTUP		62
5.1.	Simpulan	62
5.2.	Implikasi Teoritis	64
5.3.	Implikasi Manajerial	65
5.4.	Keterbatasan Penelitian	67
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang	68
Daftar Pustaka		69
Lampiran 1 Kuestioner		73
Lampiran 2. Deskripsi Responden		83
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian		84
Lampiran 4. Full Model PLS		86
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)		87
Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)		89
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)		90
Lampiran 8 Tabulasi Data Penelitian		92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja pelayanan publik merujuk pada evaluasi dan pengukuran sejauh mana suatu lembaga atau organisasi pemerintah dapat memberikan layanan yang efisien, efektif, dan responsif kepada masyarakat (Kushartiningsih & Riharjo, 2021). Evaluasi kinerja pelayanan publik penting untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga pemerintah dapat memberikan layanan yang berkualitas, relevan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang mereka layani (Rezki et al., 2022).

Seksi Kedokteran Kepolisian dan Kesehatan Kepolisian memiliki tugas melaksanakan layanan kedokteran dan kesehatan kepolisian sesuai dengan kemampuannya. Pelayanan klinik tersebut mencakup pelayanan kedokteran kepolisian untuk keperluan tugas kepolisian, penyelenggaraan layanan kesehatan bagi pegawai negeri di Polri, keluarga mereka, dan masyarakat umum di poliklinik, serta pelayanan kesehatan kesamaptaan.

Dalam menjalankan tugasnya, Seksi Kedokteran Kepolisian dan Kesehatan Kepolisian melakukan fungsi operasional kedokteran forensik, investigasi korban bencana, dan kesehatan keamanan dan ketertiban masyarakat. Mereka juga memberikan layanan kesehatan kepada pegawai negeri di Polri, keluarga mereka, dan masyarakat umum, serta melaksanakan kegiatan kesehatan kesamaptaan bagi pegawai negeri di Polri. Selain itu,

mereka bertanggung jawab atas persiapan dan pemeliharaan materi dan fasilitas kesehatan.

Seksi Kedokteran dan Kesehatan terdiri dari Subseksi Kedokteran Kepolisian, Subseksi Kesehatan Kepolisian, dan Urusan Administrasi. Urusan Administrasi bertanggung jawab untuk menyelenggarakan kegiatan administrasi pegawai negeri di Polri dan logistik, serta administrasi umum. Mereka mengelola semua sumber data dengan profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan pendekatan modern dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Selain menjalankan kegiatan operasional kedokteran forensik, investigasi korban bencana, dan kegiatan Keskamtibmas, Subseksi Kepolisian Kesehatan menyediakan layanan kesehatan di poliklinik untuk pegawai negeri di Polri, keluarga mereka, dan masyarakat umum. Mereka juga melaksanakan kegiatan kesehatan kesamaptaan untuk pegawai negeri di Polri, serta merawat materi dan fasilitas kesehatan. Dalam melaksanakan tugasnya, kemampuan untuk memberikan layanan prima menjadi hal yang sangat ditekankan. Kualitas layanan yang diberikan sangat mempengaruhi kinerja Subseksi Kepolisian Kesehatan. Namun, terdapat permasalahan, yaitu kurangnya pemahaman SDM mengenai kualitas layanan dan kurangnya kemampuan SDM dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien, sehingga kepuasan dan kepercayaan pada Poliklinik belum mencapai tingkat yang diinginkan.

Pelayanan kesehatan, sebagai rangkaian aktivitas yang dapat direncanakan dan memiliki standar waktu tertentu, melibatkan berbagai proses.

Rekam medis, sebuah dokumen yang mencatat identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, serta tindakan dan layanan lainnya di fasilitas kesehatan, diatur oleh PERMENKES No: 269/MENKES/PER/III/2008. Rekam medis memiliki fungsi tidak hanya sebagai arsip informasi kesehatan, tetapi juga untuk melindungi kepentingan hukum pasien, dokter, dokter gigi, dan tenaga kesehatan lainnya.

Pelayanan klinik pratama Polres Jepara terhadap pasien rawat jalan dan tahanan selama tiga tahun tergambar dalam table 1.1. berikut

Tabel 1.1.

Pelayanan klinik pratama Polres Jepara

	2021	2022	2023 (s.d OKtober)
Pasien Rawat Jalan	3.081	3.721	4.841
Tahanan	352	367	396
Jumlah	3.433	4.088	5.237

Dari table 1.1 diketahui bahwa pelayanan terhadap pasien meningkat dari tahun ke tahun namun tidak disertai dengan peningkatan SDM sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat maksimal. Di Klinik Pratama Polres Jepara, penyelenggaraan rekam medis belum sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku, dan belum terstandarisasi. Dari pengamatan saya sebagai Kasidokkes Polres Jepara dalam menjalankan tugas sehari-hari, teridentifikasi beberapa masalah yang menghambat pelayanan kesehatan kepada pegawai negeri Polri, keluarganya, dan masyarakat umum di Klinik Pratama Polres Jepara, diantaranya adalah :

1. Klinik Pratama Polres Jepara belum memiliki pedoman resmi untuk penyelenggaraan rekam medis.
2. Pasien yang membutuhkan pelayanan di poliklinik umum dan gigi secara bersamaan diharuskan mengantri ulang, karena rekam medis keduanya tidak tersimpan dalam satu berkas.
3. Terdapat nomor rekam medis ganda akibat ketidakjelasan alur rekam medis untuk pasien baru dan lama.
4. Antrian pasien mengalami penumpukan karena petugas rekam medis memerlukan waktu lebih lama untuk mencari berkas yang tidak tersusun sesuai standar.
5. Kurangnya pemahaman SDM akan kualitas pelayanan. pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolok ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk Kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.
6. Kurang mampunya SDM dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga kepuasan dan kepercayaan pada Poliklinik belum tinggi. Kepuasan konsumen, baik dari sisi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan, dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan dalam menyediakan berkas rekam medis. Indikator ini menjadi krusial dalam mengukur kepuasan. Semakin efisien penyediaan rekam medis, semakin cepat pula pelayanan yang dapat diberikan kepada pasien (Larono, 2020).

Motivasi kerja memiliki peran krusial dalam mempengaruhi kinerja seseorang, di mana kualitas kinerja dapat meningkat secara signifikan dengan

adanya motivasi yang memadai (Agung Nugroho et al., 2020). Motivasi yang terinternalisasi pada individu akan tercermin dalam tindakan konkret yang dilakukannya (Locke & Schattke, 2019). Dalam konteks anggota polisi, pemberian motivasi kerja menjadi esensial untuk mendorong kinerja optimal dan disiplin dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Motivasi ini disampaikan melalui perhatian, arahan, dan inspirasi, yang bertujuan untuk membangun semangat kerja anggota polisi sehingga mereka dapat bekerja dengan dedikasi, dan pada akhirnya mencapai tujuan yang diinginkan. Frederick Herzberg, dengan teori dua faktornya, mengungkapkan bahwa motivasi kerja dapat dijelaskan oleh kemauan kerja yang berasal dari semangat dan gairah kerja intrinsik individu, sekaligus didorong oleh faktor motivasi ekstrinsik (Bundtzen, 2020; Smith & Shields, 2013). Dengan kata lain, motivasi kerja terbentuk melalui kombinasi motivasi intrinsik dan ekstrinsik.

Herzberg berusaha mengembangkan teori yang dapat diaplikasikan secara khusus dalam konteks motivasi kerja, memperluas konsep-konsep dari karya Maslow (Bundtzen, 2020). Ia menyatakan bahwa pemberian upah tinggi, insentif besar, dan perbaikan kondisi tempat kerja hanya memiliki dampak terbatas dalam meningkatkan motivasi karyawan. Sebaliknya, faktor-faktor seperti penghargaan, karakteristik pekerjaan itu sendiri, rasa tanggung jawab, dan peluang untuk berkembang lebih banyak diidentifikasi sebagai faktor yang lebih memotivasi.

Orientasi kewirausahaan sosial dapat memberikan dorongan signifikan terhadap motivasi individu (M. Yusuf Azwar anas, 2019). Orientasi kewirausahaan sosial, dengan menekankan pada nilai-nilai sosial dan dampak positif, dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi individu untuk berkontribusi secara maksimal (Surniandari et al., 2018). Individu merasa terhubung dengan tujuan yang lebih besar dan merasakan bahwa pekerjaan mereka memiliki makna sosial yang dalam.

Hasil penelitian terdahulu terkait peran motivasi terhadap kinerja pelayanan public masih menyisakan kontroversi hasil. Karyawan sektor publik memiliki nilai-nilai motivasi intrinsik atau altruistic yang berbeda dibandingkan dengan karyawan sektor swasta sehingga usaha untuk memotivasi mereka melalui motivasi ekstrinsik (Lapuente & Van de Walle, 2020). Hasil tersebut berbeda dengan penelitian (Solichin & Trifiyanto, 2020) yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini mengusulkan Orientasi kewirausahaan social / *sociopreneur* sebagai variable mediasi. *Sociopreneur* dapat memberikan dorongan signifikan terhadap motivasi individu. Kewirausahaan sosial dengan menekankan pada nilai-nilai sosial dan dampak positif, dapat menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi individu untuk berkontribusi secara maksimal (Irma Paramita Sofia, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kontroversi studi (*research gap*) dan fenomena diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “Bagaimanakah peran mediasi *employee sociopreneur* dalam pengaruh motivasi ekstrinsik dan intrinsik terhadap *service quality performance* di Klinik Polres Jepar, Kudus, Grobogan, Pati dan Rembang“?. Kemudian pertanyaan penelitian yang muncul adalah :

- 1) Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur* ?
- 2) Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik Islam terhadap *service quality performance* ?
- 3) Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur* ?
- 4) Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik Islam terhadap *service quality performance* ?
- 5) Bagaimana pengaruh *employee sociopreneur* terhadap *service quality performance* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis peran motivasi intrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur*

- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis peran motivasi intrinsik Islam terhadap *service quality performance*
- 3) Mendeskripsikan dan menganalisis peran motivasi ekstrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur*
- 4) Mendeskripsikan dan menganalisis peran motivasi ekstrinsik Islam terhadap *service quality performance*
- 5) Mendeskripsikan dan menganalisis peran *employee sociopreneur* terhadap *service quality performance*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teori penelitian tentang Sociopreneur dan motivasi memberikan kontribusi yang berharga terhadap pemahaman tentang motivasi individu dari perspektif Islam, dan kewirausahaan sosial yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini juga mendukung perkembangan teori dan praktik di berbagai disiplin ilmu.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi praktisi, akademisi, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memahami dan meningkatkan peran karyawan sebagai sociopreneur,

memotivasi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja organisasi secara keseluruhan.

a. Bagi Individu.

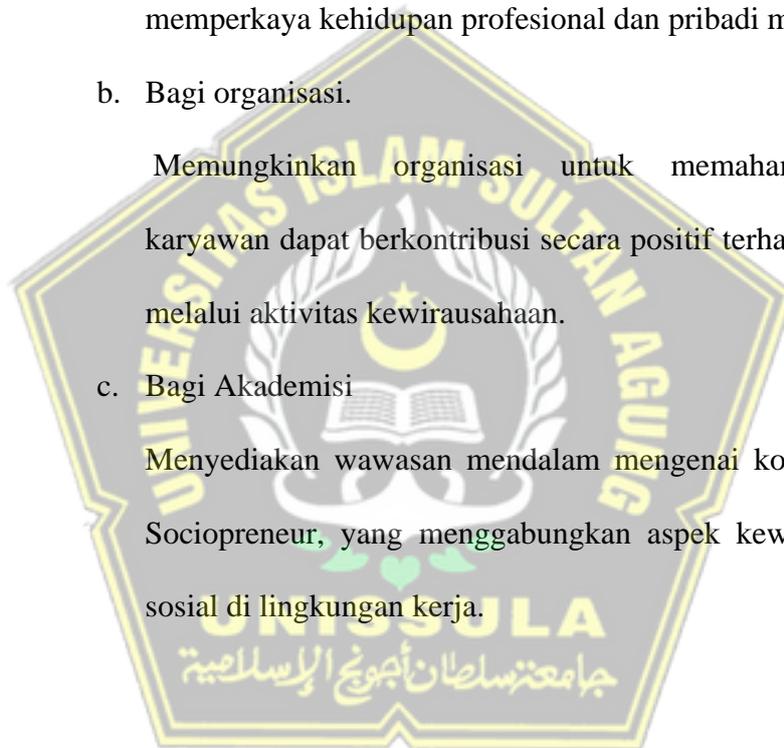
Penelitian terkait *Employee Sociopreneur* dapat menjadi sumber inspirasi dan panduan bagi individu dalam mengembangkan karir yang bermakna, membangun keterampilan kewirausahaan, dan memperkaya kehidupan profesional dan pribadi mereka.

b. Bagi organisasi.

Memungkinkan organisasi untuk memahami bagaimana karyawan dapat berkontribusi secara positif terhadap masyarakat melalui aktivitas kewirausahaan.

c. Bagi Akademisi

Menyediakan wawasan mendalam mengenai konsep *Employee Sociopreneur*, yang menggabungkan aspek kewirausahaan dan sosial di lingkungan kerja.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan adalah proses pengukuran dan evaluasi seberapa baik SDM dalam perusahaan melayani konsumen (Karpen et al., 2012, 2015). Kesan konsumen muncul ketika konsumen berinteraksi dengan perusahaan melalui pelayanan yang diberikan SDM hingga memutuskan untuk melakukan pembelian ulang atau tidak (Hameed et al., 2021).

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan (Karpen et al., 2015). Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal (Ratna Sari et al., 2021).

Analisis Kinerja Layanan adalah proses untuk mengidentifikasi bahwa proses berjalan sesuai dengan spesifikasi (Liu & Lin, 2019). Kinerja Layanan adalah proses memastikan bahwa persyaratan fungsional dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan terpenuhi (Cusumano et al., 2008). Kinerja Layanan dapat disimpulkan

sebagai upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai dasar dari penilaian konsumen akan kepuasan pembelian.

Lima dimensi kualitas layanan adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Zeithaml et al., 2002). Berikut ini adalah dimensinya :

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Setiap karyawan perlu melayani pelanggan dengan sangat baik untuk budaya pelayanan yang baik secara keseluruhan dari organisasi/lembaga. Oleh karena itu, sikap layanan individu perlu dipertimbangkan untuk manajemen layanan dan inovasi. MyServEx enam dimensi yang diusulkan dan diuji dalam makalah ini mencakup dimensi terkait dan item TQM. Item TQM ditulis ulang agar sesuai dengan pengaturan layanan. Keenam dimensi

MyServEx meliputi aspek: pelanggan/diri sendiri, pesaing, koordinasi, kinerja, jangka panjang, dan orientasi layanan (Ho Voon et al., 2021).

2.1.2. Motivasi Islam

Menurut Herzberg, sebagaimana dikutip oleh (Avey et al., 2011) motivasi adalah keinginan untuk melakukan pekerjaan dengan tujuan tertentu. Terdapat dua faktor utama dalam motivasi, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik (Smith & Shields, 2013). Sebagai umat Muslim, apakah kita melakukan ibadah karena kesenangan dalam berserah diri kepada Allah (motif intrinsik) atau karena konsekuensi (pahala surga atau siksa neraka) yang datang dengan itu?. Jawabannya adalah, semakin tinggi tingkat iman seseorang, semakin mungkin seseorang melakukan ibadah sepenuhnya karena Allah semata. Namun, hal ini tidak berarti bahwa melakukan ibadah untuk mendapatkan masuk surga dan menghindari neraka tidak menjadi ciri-ciri seorang mu'min yang baik (Alias & Samsudin, 2005).

Falah Alawneh (1994) telah berargumen bahwa ibadah yang dilakukan untuk mendapatkan surga dan menghindari neraka sebenarnya adalah salah satu ciri dari seorang mu'min yang baik. Selain itu, bahkan dari perspektif Barat, motivasi untuk mendapatkan surga dan menghindari neraka masih dapat dianggap lebih intrinsik daripada ekstrinsik karena situasi ini tidak teramati dan ditunda setelah kematian (Khair & Ahmad, 2016). Perilaku seperti itu lebih dapat diterima daripada melakukan ibadah untuk imbalan

ekstrinsik duniawi, yang dapat menyebabkan penyakit psiko-spiritual seperti riya' (kesombongan) dan takabbur (kesombongan).

Motif intrinsik adalah keinginan untuk melakukan suatu perilaku yang berasal dari perilaku yang dilakukan / karena senang melakukannya (Chen et al., 2018). Motivasi intrinsik melibatkan motif-motif yang aktif atau berfungsi tanpa perlu rangsangan dari luar, karena dorongan untuk bertindak sudah berasal dari dalam diri individu (Fischer et al., 2019).

Motivasi intrinsik berasal dari motivasi yang muncul dari dalam diri, sementara motivasi ekstrinsik berasal dari pengaruh lingkungan sekitar seseorang (Oudeyer & Kaplan, 2013). Dalam konteks pendidikan agama Islam, motivasi dapat terdiri dari motivasi yang berasal dari Allah (Tauhid) dan motivasi yang berasal dari faktor lain di luar Allah.

Konsep motivasi intrinsik Islam merupakan hasil sintesis dari Manifest *needs theory* dan nilai-nilai Islam yang diartikan sebagai keinginan untuk selalu menjadi yang terdepan, terbaik dan tercepat dalam melaksanakan proses konversi ilmu yang dilandasi semangat gotong royong dan saling menguatkan (Sudarti & Fachrunnisa, 2021a). Konsep motivasi intrinsik Islam disimpulkan sebagai dorongan atau semangat yang berasal dari dalam diri individu sebagai hasil dari keimanan dan keyakinan terhadap ajaran-ajaran Islam. Konsep motivasi intrinsik Islam memiliki 4 (empat) dimensi yaitu (Sudarti & Fachrunnisa, 2021a):

1. Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi.
2. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi.

3. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berkolaborasi.
4. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi.

Sebaliknya, motivasi ekstrinsik melibatkan motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya rangsangan dari luar (Chen et al., 2018). Motif ekstrinsik adalah keinginan untuk melakukan perilaku untuk mendapatkan imbalan eksternal atau menghindari hukuman (Fischer et al., 2019). Motivasi ekstrinsik dalam perspektif Islam adalah dorongan atau keinginan untuk melakukan suatu perilaku atau tindakan dengan tujuan mendapatkan imbalan eksternal atau menghindari hukuman dari pihak lain, bukan semata-mata karena kesenangan atau kepuasan dalam melakukan tindakan tersebut (Khair & Ahmad, 2016). Dalam Islam, motivasi ekstrinsik dapat dipandang sebagai dorongan untuk melakukan ibadah atau perilaku baik demi memperoleh pahala atau ganjaran dari Allah, atau untuk menghindari hukuman atau siksaan dari Allah.

Indikator-indikator motivasi ekstrinsik dalam perspektif Islam sebagaimana dijelaskan Falah Alawneh (1994) meliputi :

1. Ketakutan akan hukuman: Dorongan untuk melakukan amal baik atau menjauhi perbuatan buruk karena takut akan hukuman atau siksaan dari Allah di dunia atau di akhirat.
2. Rasa harapan akan pahala: Dorongan untuk melakukan ibadah atau perbuatan baik dengan harapan memperoleh pahala atau balasan yang baik dari Allah di dunia atau di akhirat.

3. Ketakutan akan kehilangan pahala: Dorongan untuk terus melakukan ibadah atau perbuatan baik karena takut akan kehilangan pahala yang sudah diperoleh atau merasa rugi jika meninggalkan amal baik tersebut.
4. Rasa malu di hadapan manusia: Dorongan untuk menjalankan ibadah atau perilaku baik demi mempertahankan reputasi baik di mata manusia, meskipun motivasi utamanya adalah eksternal (penerimaan sosial atau penghormatan).
5. Kepatuhan kepada ajaran agama: Dorongan untuk melakukan ibadah atau tindakan tertentu karena perintah agama, meskipun motivasi utama adalah untuk mendapatkan imbalan atau menghindari hukuman dari Allah.

2.1.3. *Employee Sociopreneur*

Istilah *social entrepreneur* merupakan istilah yang mendefinisikan kewirausahaan sosial dan lebih dikenal dengan istilah *sociopreneur*. Secara harfiah kedua sebutan dalam menunjuk orang yang bergerak dalam ranah aktifitas sosial /nirlaba (Samimi et al., 2015). "Sociopreneur" adalah istilah yang menggabungkan dua konsep utama, yaitu "sosial" (social) dan "entrepreneur" (wirausaha). Seorang sociopreneur adalah seseorang yang berorientasi pada kewirausahaan (entrepreneurship) dengan tujuan utama untuk memberikan dampak sosial positif. Ini mencakup inisiatif bisnis atau proyek yang dirancang untuk memecahkan atau mengatasi masalah sosial, lingkungan, atau masyarakat.

Ciri khas dari seorang sociopreneur adalah fokusnya pada keberlanjutan dan dampak sosial yang signifikan. Mereka tidak hanya mementingkan

profitabilitas finansial, tetapi juga memperhatikan keberlanjutan lingkungan, kesejahteraan sosial, atau pemecahan masalah-masalah masyarakat. Dengan kata lain, sociopreneur berusaha untuk menciptakan nilai sosial seiring dengan pencapaian keberhasilan bisnis (M. Yusuf Azwar anas, 2019).

Beberapa contoh kegiatan sociopreneur meliputi pendirian perusahaan yang memberikan peluang kerja bagi kelompok marginal, inisiatif untuk mengatasi masalah ketidaksetaraan sosial, dan proyek-proyek yang berfokus pada keberlanjutan lingkungan (Kurniasih et al., 2022). Sociopreneur seringkali memadukan tujuan bisnis dengan nilai-nilai etika dan kepedulian sosial untuk menciptakan perubahan positif dalam masyarakat. Sociopreneurship mencerminkan tren di mana banyak pengusaha dan perusahaan mulai mempertimbangkan dampak sosial mereka dan berusaha untuk menjadi agen perubahan yang positif dalam masyarakat (Surniandari et al., 2018).

Sociopreneur adalah individu yang berupaya menyelesaikan masalah sosial melalui pendekatan wirausaha (Irma Paramita Sofia, 2015). Istilah sociopreneur atau wirausaha sosial merujuk pada kegiatan berwirausaha yang memiliki misi utama untuk menciptakan dampak sosial, meningkatkan kesejahteraan, dan memberdayakan masyarakat kelas bawah. Misi dari seorang sociopreneur adalah untuk memberdayakan masyarakat kelas bawah.

Disimpulkan, sociopreneur adalah seseorang yang mendirikan bisnis dengan tujuan memberikan manfaat sosial. Menurut (Nicholls A, 2006) ada

lima dimensi untuk melihat karakter seorang sociopreneur: nilai sosial, masyarakat sipil, inovasi, aktivitas ekonomi, dampak sosial (hasil).

2.2 Model Empirik penelitian

1.2.1. Pengaruh antar variable dan perumusan hypothesis

1. Pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur*

Motivasi intrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur* membentuk perilaku dan kontribusi positif karyawan yang berorientasi pada kegiatan sosial dan kewirausahaan (Stanlie et al., 2023). Motivasi intrinsik mendorong karyawan untuk memahami dan menerapkan nilai-nilai Islami dalam setiap aspek kehidupan, termasuk di tempat kerja (Rosihaza et al., 2022). Motivasi intrinsik dapat mendorong karyawan untuk mengembangkan solusi kreatif dan inovatif dalam menanggapi masalah sosial (Handayani et al., 2023).

Nilai-nilai etika dan moral Islam menjadi landasan untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan bersifat positif dan berkelanjutan (Solichin & Trifiyanto, 2020). Nilai-nilai seperti keadilan, integritas, dan kepedulian terhadap sesama menjadi pendorong utama dalam melibatkan diri dalam kegiatan sociopreneur (Rosihaza et al., 2022). Motivasi intrinsik dapat memberikan landasan moral untuk tujuan kewirausahaan sosial karyawan (Stanlie et al., 2023). Keinginan untuk memberikan dampak positif pada masyarakat dan memecahkan masalah sosial dijalankan sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan kepedulian sosial.

Individu yang termotivasi intrinsik Islam dapat menciptakan keseimbangan yang seimbang antara mencapai keuntungan finansial dan memberikan dampak sosial positif. Dengan demikian, motivasi intrinsik Islam dapat memainkan peran kunci dalam membentuk perilaku dan kontribusi *employee sociopreneur*, mengarah pada inisiatif bisnis yang lebih berkelanjutan dan bermakna secara sosial. Sehingga hypothesis yang diajukan adalah :

H1 : Semakin tinggi motivasi intrinsik Islam akan semakin tinggi *employee sociopreneur*

H2 : Semakin tinggi motivasi ekstrinsik Islam akan semakin tinggi *employee sociopreneur*

2. Pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam terhadap *service quality performance*

Pengaruh motivasi intrinsik Islam terhadap kinerja kualitas layanan dapat memberikan dampak positif dalam beberapa aspek. Motivasi intrinsik Islam memotivasi individu untuk memberikan layanan yang bermutu tinggi dengan mempertimbangkan nilai-nilai etika dan moral Islam (Dato & Siah Jaharuddin, 2020). Motivasi intrinsik Islam dapat memperkuat komitmen terhadap nilai-nilai etika dan moral Islam dalam memberikan yang terbaik bagi ummat (Sudarti & Fachrunnisa, 2021b). Pemahaman yang mendalam terhadap prinsip-prinsip seperti kejujuran, keadilan, dan kasih sayang dapat mempengaruhi cara individu memberikan pelayanan (Çavuşoğlu et al., 2021). Pemahaman terhadap konsep keadilan dalam Islam dapat memotivasi individu untuk

memberikan perhatian dan pelayanan yang sama kepada semua orang (Bhatti et al., 2016).

Motivasi intrinsik yang terinternalisasi dengan nilai-nilai Islami akan dapat meningkatkan kesadaran terhadap keinginan memberikan yang terbaik (Shehab, 2016). Motivasi intrinsik yang diiringi dengan sikap transparan, jujur dan terbuka yang dianggap sebagai nilai-nilai fundamental Islam yang dapat menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Khan & Sheikh, 2012). Dengan demikian, motivasi intrinsik Islam dapat membentuk landasan moral dan etika yang kuat dalam memberikan layanan, memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Sehingga hypothesis yang diajukan adalah :

- H3 : Semakin tinggi motivasi intrinsik Islam akan semakin tinggi *service quality performance*
- H4 : Semakin tinggi motivasi ekstrinsik Islam akan semakin tinggi *service quality performance*

3. Pengaruh *employee sociopreneur* terhadap *service quality performance*

Karyawan yang memiliki orientasi pada kegiatan sosial dan kewirausahaan, dapat menciptakan atmosfer yang mempromosikan pelayanan yang lebih baik (Kurniasih et al., 2022). Pemahaman dan keterlibatan dalam kegiatan sosial dapat menciptakan karyawan yang lebih peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang bermanfaat (Surniandari et al., 2018). Karyawan dengan orientasi

kewirausahaan sosial cenderung lebih inovatif dalam menciptakan solusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Sunarsih, 2017).

Individu dengan *sociopreneur* akan memiliki kepedulian sosial tinggi dan seringkali lebih sadar terhadap isu-isu lingkungan dan mendukung tindakan-tindakan yang mendukung keberlanjutan dan ramah lingkungan dalam pelayanan (Kusoy Anwarudin, 2018). *Sociopreneur* mendorong sikap proaktif dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga memberikan dampak positif pada masyarakat (M. Yusuf Azwar Anas, 2019). *Sociopreneur* cenderung memberikan nilai tambah dalam pelayanan mereka.

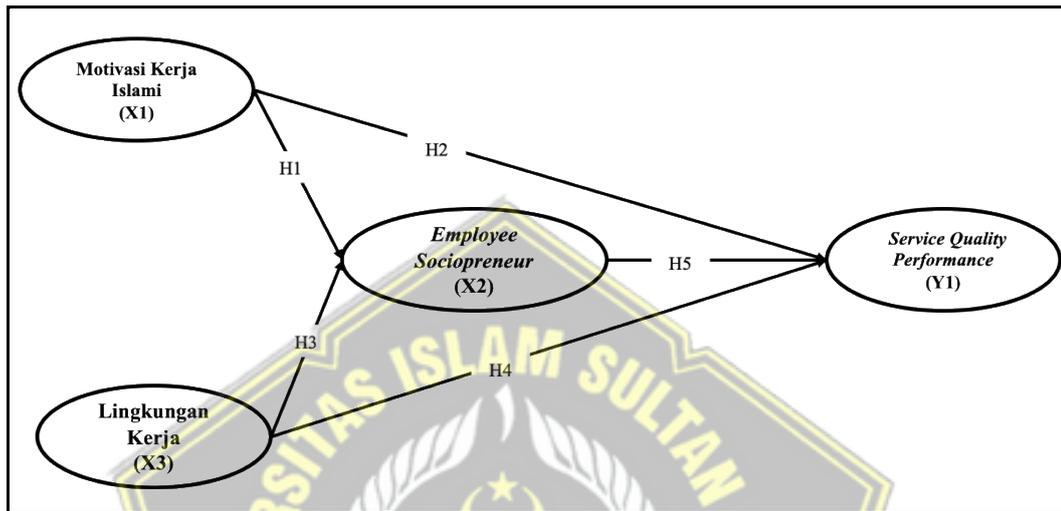
Sehingga disimpulkan bahwa pengaruh *employee sociopreneur* terhadap kinerja kualitas layanan menciptakan sinergi antara kegiatan sosial, kewirausahaan, dan pelayanan yang memberikan dampak positif bagi pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan; hypothesis yang diajukan adalah :

H5 : semakin baik *employee sociopreneur* akan semakin baik *service quality performance*

1.2.1. Model Empirik Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka maka model empirik penelitian ini nampak pada gambar 2.1 : Pada gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa *employee sociopreneur* memediasi pengaruh motivasi intrinsik dan ekstrinsik

terhadap *service quality performance*. Model empirik yang di ajukan adalah sebagaimana dalam gambar berikut :



Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian eksplanatori asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud untuk membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan dapat memperkuat teori yang dijadikan landasan. Dalam hal ini adalah *employee sociopreneur*, motivasi intrinsik Islam, motivasi ekstrinsik Islam dan *service quality performance*.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah Staf Sidokkes Klinik Polres Jepara, Klinik Polres Kudus, Klinik Polres Grobogan, Klinik Polres Rembang dan Klinik Polres Pati sebanyak Personil sebanyak 111 personil.

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

No	Polres	Jumlah Staf Kasidokkes
1	Klinik Polres Jepara	21
2	Klinik Polres Kudus	19
3	Klinik Polres Grobogan	18
4	Klinik Polres Pati	29
5	Klinik Polres Rembang	24
	Jumlah	111

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi (Ghozali, 2018). Penting untuk memastikan bahwa sampel mencerminkan karakteristik populasi guna mengurangi kesalahan yang terkait dengan pengambilan sampel. Teknik pengambilan sample menggunakan tehnik sensus dimana seluruh populasi merupakan sample.

3.3. Sumber Data

Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data utama Merupakan data yang diperoleh langsung dari objek (Widodo, 2017). Data utama dari studi ini meliputi: *employee sociopreneur*, motivasi intrinsik Islam, motivasi ekstrinsik Islam dan *service quality performance*. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, data tersebut meliputi jumlah pegawai, banyak pasien serta bahan referensi yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyerahkan lembar kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden terkait pernyataan dalam variabel penelitian yaitu *employee sociopreneur*, motivasi intrinsik Islam, motivasi ekstrinsik Islam dan

service quality performance. Pengukuran variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner pribadi (*Personality Questionnaires*). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian ini adalah 1 – 5 dengan jangkar pernyataan Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skormya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
----------------------------	---	---	---	---	---	----------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Data sekunder adalah data yang telah diolah oleh orang atau lembaga lain dan telah dipublikasikan (Widodo, 2014). Data tersebut diperoleh dari Polda Jawa Tengah maupun dari literatur-literatur yang berkaitan dengan studi ini.

3.5. Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator

Berikut definisi operasional variabel yang diteliti adalah : *employee sociopreneur*, motivasi intrinsik Islam, motivasi ekstrinsik Islam dan *service quality performance*. Adapun masing - masing indikator nampak pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
 Devinisi Operasional Variabel Dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Kinerja Layanan upaya Personil Polres dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai dasar dari penilaian masyarakat akan kepuasan pelayanan.	1) <i>tangibility</i> , 2) <i>reliability</i> , 3) <i>responsiveness</i> , 4) <i>assurance</i> , 5) <i>emphaty</i> .	(Zeithaml et al., 2002)
2	sociopreneur keterlibatan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memberikan manfaat sosial.	1. nilai sosial, 2. masyarakat sipil, 3. inovasi, 4. aktivitas ekonomi, 5. dampak sosial (hasil).	(Nicholls A, 2006)
3	Konsep motivasi intrinsik Islam dorongan atau semangat yang berasal dari dalam diri individu sebagai hasil dari keimanan dan keyakinan terhadap ajaran-ajaran Islam.	1. Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi. 2. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi. 3. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berkombinasi. 4. Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi.	(Sudarti & Fachrunnisa, 2021a)
4	Motivasi ekstrinsik dalam perspektif Islam Dorongan untuk melakukan ibadah atau perilaku baik demi memperoleh pahala atau ganjaran dari Allah, atau untuk menghindari hukuman atau siksaan dari Allah.	1. Ketakutan akan hukuman. 2. Rasa harapan akan pahala. 3. Ketakutan akan kehilangan pahala. 4. Rasa malu di hadapan manusia. 5. Kepatuhan kepada ajaran agama.	

3.6. Tehnik Analisis

3.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

3.6.2. Analisis *Uji Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerful, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk

menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan kontruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (*Partial Least Square*) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghozali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *Root Of Average Variance Extracted (AVE)* setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruk lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n SLF_i^2}{\sum_{i=1}^n SLF_i^2 + \sum_{i=1}^n e_i}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : Melambangkan standarize loading factor dan i adalah jumlah indikator.

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengyjur kontruk yang mana memounyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor jomponen dengan skor kontruk) indikator-indikator yang mengukur kontruk tersebut. Hair (1995) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpetasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* $>$

0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015).

1) *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah > 0,70 maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

2) *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7. Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. *Uji Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah

indikator formatif mengalami multikolinieritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolinieritas.

4. Analisa *Inner Model*

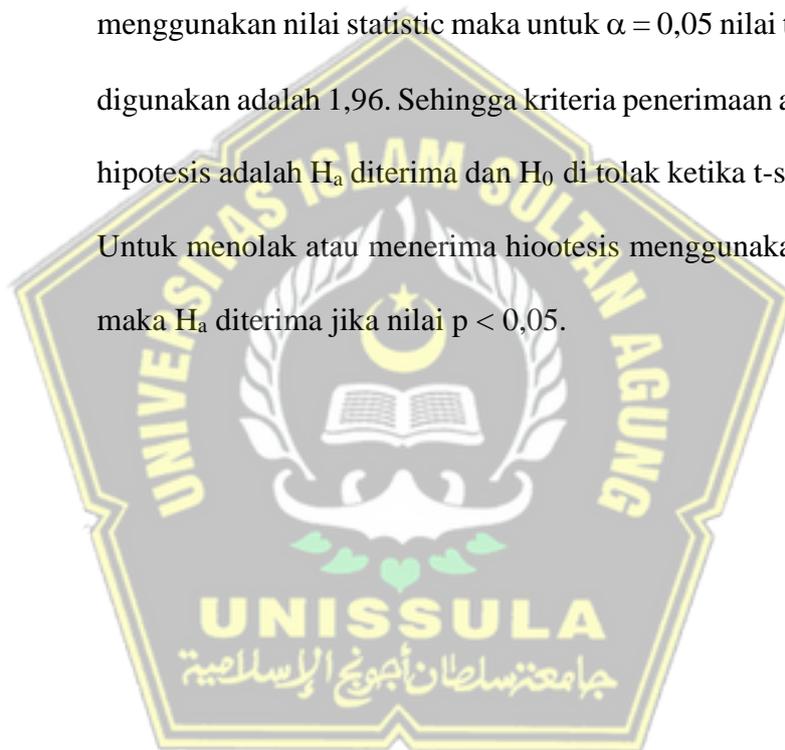
Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai

predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

5. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk $\alpha = 0,05$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak atau menerima hiootesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah Staf Sidokkes Klinik Polres Jepara, Klinik Polres Kudus, Klinik Polres Grobogan dan Klinik Polres Pati sebanyak Personil sebanyak 111 personil. Pada sub bab ini disajikan gambaran responden penelitian yang ditampilkan dengan data statistic yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Dalam pelaksanaan di lapangan seluruh responden bersedia mengisi kuesioner, sehingga dari hasil penelitian diperoleh 111 kuesioner penelitian yang terisi lengkap dan dapat digunakan dalam analisis data penelitian ini.

Deskripsi terkait responden penelitian ini dapat dijelaskan dalam empat karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja yang dipaparkan berikut ini:

Tabel 4.1.

Deskripsi Responden Penelitian

No	Item	Deskripsi	N = 111	
			Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Pria	79	71,2
		Wanita	32	28,8
2	Usia	21 s/d 30 thn	21	18,9
		30 s/d 40 thn	45	40,5
		41 s/d 50 thn	34	30,6
		51 s/d 60 thn	11	9,9
3	Pendidikan	SMA/ SMK	0	0,0

		Diploma	13	11,7
		Sarjana	65	58,6
		Pascasarjana / S2	33	29,7
		Pascasarjana / S3	0	0,0
4	Lama Bekerja	0 s/d 10 thn	21	18,9
		10 s/d 20 thn	76	68,5
		21 s/d 30 thn	12	10,8
		> 30 thn	2	1,8

Analisis data menunjukkan bahwa dari total 111 responden yang merupakan staf Sidokkes di Klinik Polres Jepara, Klinik Polres Kudus, Klinik Polres Grobogan, Klinik Polres Rembang dan Klinik Polres Pati, sebagian besar adalah pria, dengan jumlah mencapai 79 orang atau sekitar 71,2%. Sementara itu, jumlah responden wanita adalah 32 orang, menyumbang sekitar 28,8% dari total responden. Dilihat dari rentang usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 30 hingga 40 tahun, dengan jumlah 45 orang atau sekitar 40,5%. Rentang usia 41 hingga 50 tahun diikuti dengan 34 responden (30,6%), diikuti oleh rentang usia 21 hingga 30 tahun dengan 21 responden (18,9%), dan rentang usia 51 hingga 60 tahun dengan 11 responden (9,9%).

Pendidikan responden menunjukkan bahwa mayoritas dari mereka telah menyelesaikan pendidikan sarjana, dengan jumlah mencapai 65 orang atau sekitar 58,6%. Selain itu, sebanyak 33 responden (29,7%) memiliki pendidikan pascasarjana atau S2, sementara 13 responden (11,7%) memiliki pendidikan diploma. Tidak ada responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK atau pascasarjana/S3.

Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden telah bekerja selama 10 hingga 20 tahun, dengan jumlah mencapai 81 orang atau sekitar 73,0%. Sementara itu, 21 responden (18,9%) memiliki pengalaman kerja antara 0 hingga 10 tahun, 11 responden (9,9%) memiliki pengalaman kerja antara 21 hingga 30 tahun, dan hanya 2 responden (1,8%) yang memiliki pengalaman kerja lebih dari 30 tahun.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif data merupakan langkah awal yang penting dalam penelitian untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang dimiliki. Analisis ini melibatkan penggunaan statistik deskriptif untuk menyajikan, merangkum, dan mengorganisir data agar mudah dipahami. Analisis deskriptif dalam hal ini digunakan untuk mendeskripsikan tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

Data dijelaskan dengan memberikan bobot penilaian untuk masing-masing pernyataan pada kuesioner yang digunakan. Kriteria tanggapan responden mengacu prosedur tanggapan hasil kuesioner di bawah ini.

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
3. Jawaban Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Penelitian menggunakan lima pilihan jawaban (skala 1-5), dan skor untuk masing-masing pernyataan dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum} &= 5 \\ \text{Skor minimum} &= 1 \\ \text{Rentang} &= 5 - 1 = 4 \\ \text{Rata rata} &= (5+1)/2 = 3 \\ \text{SD} &= 4/6 = 0,67 \end{aligned}$$

Berikut ini merupakan kategorisasi data untuk memberikan gambaran pada variabel yang diteliti :

- a) Nilai Tinggi = > 3.67
- b) Nilai sedang = 2.33 s/d 3.67
- c) Nilai Rendah = < 2.33

Paparan berikut ini menunjukkan hasil analisis rata-rata jawaban responden untuk masing-masing variabel:

Tabel 4.2
Analisis Deskriptif Variabel

No	Variabel	Indikator	Mean	Stdev
1	Motivasi ekstrinsik dalam perspektif Islam	Ketakutan akan hukuman.	3,87	0,86
		Rasa harapan akan pahala.	3,77	0,80
		Ketakutan akan kehilangan pahala.	3,84	0,76
		Rasa malu di hadapan manusia.	3,86	0,77
		Kepatuhan kepada ajaran agama.	3,86	0,78
		mean keseluruhan	3,84	

2	Konsep motivasi intrinsik Islam	Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi.	3,775	0,771
		Sukarela Membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi.	3,658	0,757
		Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berkombinasi.	3,766	0,774
		Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi.	3,784	0,744
3	<i>Sociopreneur</i>	mean keseluruhan	3,748	
		nilai sosial,	3,712	0,888
		masyarakat sipil,	3,703	0,802
		inovasi,	3,694	0,861
		aktivitas ekonomi,	3,856	0,830
4	Kinerja Pelayanan	dampak sosial (hasil).	3,919	0,896
		mean keseluruhan	3,775	
		<i>tangibility,</i>	3,730	0,852
		<i>reliability,</i>	3,658	0,780
		<i>responsiveness,</i>	3,622	0,895
		<i>assurance,</i>	3,712	0,878
	<i>emphaty.</i>	3,766	0,713	
	mean keseluruhan	3,70		

Analisis rata-rata jawaban responden untuk masing-masing variabel dalam table 4.2. menunjukkan bahwa pada variable Motivasi Ekstrinsik dalam Perspektif Islam rata-rata keseluruhan untuk variabel ini adalah 3,84 hasil ini masuk dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap motivasi ekstrinsik dalam perspektif Islam. Kemudian, rata-rata skor dengan nilai mean tertinggi untuk indikator ketakutan akan hukuman adalah 3,87, dengan standar deviasi sebesar 0,86. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menunjukkan tingkat ketakutan yang signifikan terhadap hukuman dalam konteks agama Islam. Hal ini mencerminkan kesadaran dan kepatuhan responden terhadap aturan dan norma-norma agama yang mengatur

perilaku dan tindakan mereka. Sementara itu, indikator dengan nilai mean terendah adalah rasa harapan akan pahala, dengan rata-rata skor sebesar 3,77 dan standar deviasi sebesar 0,80. Meskipun nilai ini masih termasuk dalam kategori "tinggi", namun penurunan ini menunjukkan bahwa responden lebih cenderung terdorong oleh ketakutan akan hukuman daripada oleh harapan akan pahala dalam menjalankan ajaran agama Islam.

Rata-rata jawaban responden pada variabel Motivasi Intrinsik Islam menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk variabel tersebut masuk dalam kategori "tinggi" yaitu sebesar 3,748. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap motivasi intrinsik dalam perspektif Islam. Lebih lanjut, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah indikator Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi sebesar 3,784 dengan standar deviasi 0,744. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menunjukkan tingkat kecenderungan yang tinggi untuk secara sukarela membantu orang lain serta mendorong mereka untuk meraih prestasi dalam konteks agama Islam. Ini bisa mencerminkan sikap proaktif dan dorongan untuk menciptakan lingkungan yang memotivasi untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan. Kemudian indikator dengan nilai mean terendah adalah indikator Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi dengan nilai mean 3,775 dan standar deviasi 0,771. Meskipun nilai ini masih tinggi, namun penurunan ini menunjukkan bahwa responden mungkin memiliki tingkat kecenderungan yang sedikit lebih rendah dalam aspek ini dibandingkan dengan indikator lainnya dalam variabel motivasi intrinsik Islam. Ini bisa mencerminkan

perbedaan prioritas atau kepentingan dalam interaksi sosial dalam konteks agama Islam.

Rata-rata keseluruhan jawaban responden pada variabel sociopreneur menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk variabel tersebut masuk dalam kategori "tinggi", yaitu sebesar 3,755. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap konsep sociopreneur. Dari data yang disajikan, terlihat bahwa nilai mean tertinggi adalah untuk indikator dampak sosial, dengan nilai mean sebesar 3,919. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap kemampuan konsep sociopreneur untuk menciptakan dampak positif dalam masyarakat. Dampak sosial yang signifikan dari aktivitas ekonomi dan inovasi yang didukung oleh konsep sociopreneur terlihat sangat diapresiasi oleh responden. Sementara itu, nilai mean terendah adalah untuk indikator inovasi, dengan nilai mean sebesar 3,694. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun masih tinggi, namun responden memberikan penilaian yang sedikit lebih rendah terhadap aspek inovasi dalam konsep sociopreneur. Penilaian ini bisa mencerminkan bahwa responden mungkin melihat adanya ruang untuk peningkatan atau pengembangan lebih lanjut dalam hal inovasi yang terkait dengan konsep sociopreneur yang mereka terapkan.

Rata-rata keseluruhan jawaban responden pada variabel sociopreneur menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk variabel tersebut masuk dalam kategori "tinggi", yaitu sebesar 3,755. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap konsep sociopreneur. Dari

data yang disajikan, terlihat bahwa nilai mean tertinggi adalah untuk indikator dampak sosial, dengan nilai mean sebesar 3,919. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap kemampuan konsep sociopreneur untuk menciptakan dampak positif dalam masyarakat. Dampak sosial yang signifikan dari aktivitas ekonomi dan inovasi yang didukung oleh konsep sociopreneur terlihat sangat diapresiasi oleh responden. Sementara itu, nilai mean terendah adalah untuk indikator inovasi, dengan nilai mean sebesar 3,694. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun masih tinggi, namun responden memberikan penilaian yang sedikit lebih rendah terhadap aspek inovasi dalam konsep sociopreneur. Penilaian ini bisa mencerminkan bahwa responden mungkin melihat adanya ruang untuk peningkatan atau pengembangan lebih lanjut dalam hal inovasi yang terkait dengan konsep sociopreneur yang mereka terapkan. Dengan demikian, analisis ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana konsep sociopreneur dinilai oleh responden, serta aspek mana yang paling dihargai dan mana yang mungkin perlu diperhatikan lebih lanjut atau ditingkatkan untuk mencapai dampak yang lebih besar dalam masyarakat.

Nilai *standard deviation* (stdev) merupakan suatu nilai yang digunakan dalam menentukan persebaran data pada suatu sampel dan melihat seberapa dekat data-data tersebut dengan nilai mean. Standar deviasi atau simpangan baku merupakan ukuran penyebaran yang paling baik, karena menggambarkan besarnya penyebaran tiap-tiap unit observasi (Ghozali, 2016). Standar deviasi adalah nilai akar kuadrat dari suatu varians dimana digunakan untuk menilai rata-rata atau yang diharapkan. Standar deviasi atau simpangan baku dari data yang telah disusun

dalam table frekuensi. Nilai standard deviation merupakan suatu nilai yang digunakan dalam menentukan persebaran data pada suatu sampel dan melihat seberapa dekat data-data tersebut dengan nilai mean (Sekaran & Bougie, 2016). Secara statistika dinyatakan bahwa ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik. Dengan sampel yang besar, mean dan standar deviasi yang diperoleh mempunyai probabilitas yang tinggi untuk menyerupai mean dan standar deviasi populasi. Hal ini karena jumlah sampel ada kaitannya dengan pengujian hipotesis statistika. Meskipun sampel yang besar akan semakin baik, sampel yang kecil bila dipilih secara acak dapat mencerminkan pula populasi dengan akurat (Hajar, 1996: 147).

Nilai *standard deviation* (stdev) merupakan suatu nilai yang digunakan dalam menentukan persebaran data pada suatu sampel dan melihat seberapa dekat data-data tersebut dengan nilai mean. Semakin besar nilai standard deviation maka semakin beragam nilai-nilai pada item atau semakin tidak akurat dengan mean, sebaliknya semakin kecil *standard deviation* maka semakin serupa nilai-nilai pada item atau semakin akurat dengan mean. Nilai standar deviasi atau simpangan baku pada setiap indikator dalam variabel penelitian ini lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya menunjukkan bahwa data cenderung seragam dan akurat dengan nilai rata-rata.

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam analisis PLS, evaluasi mendasar yang dilakukan yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dengan tujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Kriteria validitas

diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Cronbach Alpha*.

4.3.1. *Convergent Validity*

Evaluasi model pengukuran variabel laten dengan indikator reflektif dianalisis dengan melihat *convergent validity* masing-masing indikator. Pengujian *convergent validity* pada PLS dapat dilihat dari besaran *outer loading* setiap indikator terhadap variabel latennya. Menurut Ghazali (2011) nilai *Outer loading* di atas 0,70 sangat direkomendasikan.

Evaluasi *outer model* atau model pengukuran dapat dilihat dari nilai *outer loading* dari setiap indikator variabel sebagaimana berikut:

Tabel 4.3
Hasil Perhitungan *Outer Loading*

	Mot_In	SocPren	Mot_Ek	Kin_Pel
X11			0.878	
X12			0.721	
X13			0.777	
X14			0.756	
X15			0.820	
X21	0.816			
X22	0.795			
X23	0.811			
X24	0.820			
Y11		0.805		
Y12		0.820		
Y13		0.809		
Y14		0.798		
Y15		0.889		
Y21				0.740
Y22				0.668
Y23				0.641
Y24				0.742

Y25				0.866
-----	--	--	--	-------

Pada tabel di atas dapat diketahui besarnya loading faktor untuk masing masing indicator berada >0.700 . Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa seluruh nilai loading faktor memiliki nilai lebih besar dari batas kritis $0,700$. Dengan demikian seluruh variabel mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator indikator pembentuknya. Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity yaitu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel laten berbeda dengan konstruk atau variabel lain secara teori dan terbukti secara empiris melalui pengujian statistik. Validitas diskriminan diukur dengan Fornell Lacker Criterion, HTMT, serta *Cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Uji *Fornell Lacker Criterion*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Fornell-Larcker Criterion* dilakukan dengan melihat nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dibandingkan dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Uji ini terpenuhi jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel.

Tabel 4.4
Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteri *Fornell-Larcker Criterion*

	Mot_In	SocPren	Mot_Ek	Kin_Pel
--	--------	---------	--------	---------

Mot_In	0.882			
SocPren	0.672	0.808		
Mot_Ek	0.721	0.697	0.802	
Kin_Pel	0.830	0.795	0.780	0.876

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Dari Tabel 4.7 diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi telah memenuhi kriteria *discriminant validity* yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki *discriminant validity* yang baik. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.5
Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteri *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Mot_In	SocPren	Mot_Ek	Kin_Pel
Mot_In				
SocPren	0.811			
Mot_Ek	0.728	0.789		
Kin_Pel	0.826	0.888	0.822	

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak lebih dari 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat

diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *HTMT* telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Hasil analisis mengenai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau korelasi konstruk dengan indikator yang lain dapat disajikan pada bagian tabel *cross loading*.

Tabel 4.6
Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

	Mot_In	SocPren	Mot_Ek	Kin_Pel
X11	0.566	0.661	0.878	0.521
X12	0.631	0.622	0.721	0.632
X13	0.673	0.642	0.777	0.672
X14	0.668	0.665	0.756	0.655
X15	0.712	0.672	0.820	0.666
X21	0.816	0.765	0.562	0.544
X22	0.795	0.681	0.677	0.555
X23	0.811	0.699	0.711	0.675
X24	0.820	0.666	0.568	0.660
Y11	0.616	0.805	0.712	0.733
Y12	0.613	0.820	0.596	0.567
Y13	0.755	0.809	0.681	0.638
Y14	0.655	0.798	0.693	0.679
Y15	0.712	0.889	0.689	0.669
Y21	0.566	0.577	0.690	3,740
Y22	0.621	0.654	0.666	3,668
Y23	0.633	0.672	0.628	3,641
Y24	0.663	0.611	0.621	3,742
Y25	0.699	0.677	0.665	3,866

Pengujian *discriminant validity* dengan cara ini dikatakan valid jika nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk

lainnya serta semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif. Dari hasil pengolahan data yang tersaji pada tabel *cross loading* dapat diketahui bahwa syarat tersebut telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu :

a. *Composite Reliability*.

Composite reliability menunjukkan derajat yang mengindikasikan common latent (*unobserved*), sehingga dapat menunjukkan indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk, nilai batas yang diterima untuk tingkat *Composite reliability* adalah 0,7 (Ghozali & Latan, 2015).

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Jika nilai $AVE > 0,5$ maka indikator yang digunakan dalam penelitian reliabel, dan dapat digunakan untuk penelitian. Lebih baik nilai pengukuran AVE harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali & Latan, 2015).

c. *Cronbach alpha*

Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,70$ maka konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil *composite reliability*, *Cronbach's Alpha*, dan *AVE* antar konstruk dengan indikator-indikatornya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Mot_In	0.889	0.789	0.798	0.861
SocPren	0.931	0.769	0.887	0.877
Mot_Ek	0.872	0.789	0.790	0.843
Kin_Pel	0.832	0.862	0.837	0.854

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.10 menunjukkan dari hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dari nilai AVE masing-masing konstruk > 0,5, nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* masing-masing konstruk > 0,7. Mengacu pada pendapat Chin dalam Ghazali (2011) maka hasil dari *composite reliability* masing-masing konstruk baik dapat digunakan dalam proses analisis untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan pada masing-masing konstruk, karena hasil yang diperoleh memiliki nilai > 0,70, dari hasil diatas keseluruhan variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 artinya memiliki nilai reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya. Reliabel menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian nyata sesuai dengan kondisi riil obyek penelitian.

Berdasarkan hasil evaluasi *convergent validity* dan *discriminant validity* serta reliabilitas variabel, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator sebagai pengukur masing-masing variabel merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

4.4. Evaluasi Kesesuaian Model (*Goodness of fit*)

Analisis PLS merupakan analisis SEM berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitikberatkan pada studi prediksi. Beberapa ukuran

untuk menyatakan model yang diajukan dapat diterima yaitu R square (Hair et al., 2019). R square menunjukkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen atau endogen lainnya dalam model. Interpretasi R square menurut Chin (1998) yang dikutip (Abdillah, W., & Hartono, 2015) adalah 0,19 (pengaruh rendah), 0,33 (pengaruh sedang), dan 0,67 (pengaruh tinggi). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel endogen disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.8 Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
SocPren	0.338	0.351
Kin_Pel	0.433	0.424

Koefisien determinasi (*R-square*) yang didapatkan dari konstruk *Sociopreneur* sebesar 0.338 artinya variabel *Sociopreneur* dapat dijelaskan oleh variabel motivasi ekstrinsik dan intrinsik Islam sedangkan sisanya 63.2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut (0,633) berada pada rentang nilai 0.33 – 0.67, artinya variabel variabel motivasi ekstrinsik Islam dan motivasi intrinsik Islam memberikan pengaruh terhadap variabel kinerja pelayanan pada kategori sedang.

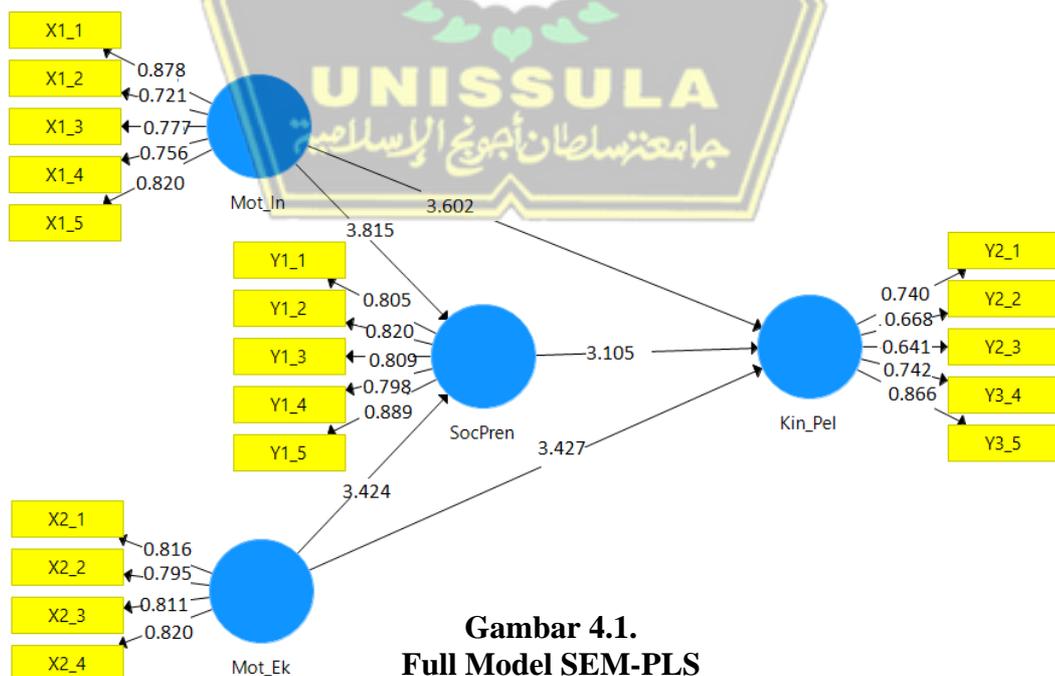
Nilai R square yang didapatkan dari konstruk kinerja pelayanan sebesar 0,433 artinya kinerja pelayanan dapat dijelaskan 43.3% oleh variabel motivasi ekstrinsik Islam, motivasi intrinsik Islam dan *Sociopreneur* sedangkan sisanya 56.7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut

(0.433) berada pada rentang nilai 0,33 - 0,67, artinya variabel motivasi ekstrinsik Islam, motivasi intrinsic Islam dan *Sociopreneur* memberikan pengaruh terhadap variabel kinerja pelayanan pada kategori sedang.

4.5. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*inner model*) adalah melihat hubungan antara konstruk laten dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Prosedur tersebut dilakukan sebagai langkah dalam pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan. Pengujian diperoleh hasil output dari model struktur konstruk *loading factor* yang akan menjelaskan pengaruh konstruk Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan terhadap Citra Institusi .

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan menggunakan alat bantu software *Smart PLS v4.0*. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut :



Gambar 4.1.
Full Model SEM-PLS

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

4.5.1. Uji Multikolinieritas

Sebelum dilakukan uji hipotesis, perlu dilakukan pengujian multikolinieritas. Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas (Hair et al., 2019).

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Mot_Ek -> SocPren	1.640
Mot_Ek -> Kin_Pel	2.049
SocPren -> Kin_Pel	2.264
Mot_In -> SocPren	1.640
Mot_In -> Kin_Pel	2.009

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak dapat adanya masalah multikolinieritas.

4.5.2. Analisis Pengaruh antar Variabel

Pada bagian ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan pada bab sebelumnya. Untuk menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% = 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Mot_Ek -> SocPren	0.425	0.422	0.076	3.424	0.000
Mot_Ek -> Kin_Pel	0.267	0.263	0.088	3.427	0.002
SocPren -> Kin_Pel	0.349	0.351	0.081	3.105	0.001
Mot_In -> SocPren	0.404	0.405	0.072	3.815	0.000
Mot_In -> Kin_Pel	0.288	0.290	0.074	3.602	0.000

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS* 4.1.0 (2024)

Pada pengujian hipotesis 1 yaitu pengaruh antara antara motivasi ekstrinsik Islam dan *sociopreneur* diperoleh nilai *original sample estimate* atau Koefisien jalur sebesar 0.425 menunjukkan hubungan positif yang kuat antara motivasi ekstrinsik Islam dan *sociopreneur*. T-statistic sebesar 3.424 dan P-value 0.000 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Hasil ini mengindikasikan bahwa perubahan dalam motivasi ekstrinsik Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perubahan dalam *sociopreneur*.

Pada pengujian hipotesis 2 yaitu pengaruh antara antara motivasi ekstrinsik Islam dan kinerja pelayanan diperoleh nilai *original sample estimate* atau Koefisien jalur sebesar 0.267 menunjukkan hubungan positif antara motivasi ekstrinsik Islam dan kinerja pelayanan. T-statistic sebesar 3.427 dan P-value 0.002 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan motivasi ekstrinsik Islam berpotensi meningkatkan kinerja pelayanan.

Pada pengujian hipotesis 3 yaitu pengaruh antara antara motivasi intrinsik Islam dan *sociopreneur* diperoleh nilai *original sample estimate* atau koefisien jalur sebesar 0.404 menunjukkan hubungan positif yang kuat antara motivasi intrinsik Islam dan *sociopreneur*. T-statistic sebesar 3.815 dan P-value 0.000 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik, yang mengindikasikan pengaruh besar motivasi intrinsik terhadap aktivitas *sociopreneur*.

Pada pengujian hipotesis 4 yaitu pengaruh antara antara motivasi intrinsik Islam dan kinerja pelayanan diperoleh nilai *original sample estimate* atau koefisien jalur sebesar 0.288 menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara motivasi intrinsik Islam dan kinerja pelayanan. T-statistic sebesar 3.602 dan P-value 0.000 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik, mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi intrinsik Islam dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Pada pengujian hipotesis 5 yaitu pengaruh antara antara *sociopreneur* dan kinerja pelayanan diperoleh nilai *original sample estimate* atau koefisien jalur sebesar 0.349 menunjukkan hubungan positif antara *sociopreneur* dan kinerja pelayanan. T-statistic sebesar 3.105 dan P-value 0.001 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik, menunjukkan pengaruh positif dari aktivitas *sociopreneur* terhadap peningkatan kinerja pelayanan.

Kesimpulannya, semua hubungan yang diuji menunjukkan signifikansi statistik yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa model dan hubungan yang

dihipotesiskan didukung oleh data. Motivasi ekstrinsik dan intrinsik Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *sociopreneur* dan kinerja pelayanan, menunjukkan bahwa keduanya adalah faktor penting dalam peningkatan kinerja dalam konteks yang diteliti. Hal ini tampak dalam tabel sebagaimana berikut :

Tabel 4.11

Rangkuman Hasil Penelitian

No	Hipotesis	Hasil Pengujian
1.	Semakin tinggi motivasi intrinsik Islam akan semakin tinggi <i>employee sociopreneur</i>	3.424/0.000 Diterima
2.	Semakin tinggi motivasi ekstrinsik Islam akan semakin tinggi <i>employee sociopreneur</i>	3.427/0.002 Diterima
3.	Semakin tinggi motivasi intrinsik Islam akan semakin tinggi <i>service quality performance</i>	3.105/0.000 Diterima
4.	Semakin tinggi motivasi ekstrinsik Islam akan semakin tinggi <i>service quality performance</i>	3.815/0.000 Diterima
5.	semakin baik <i>employee sociopreneur</i> akan semakin baik <i>service quality performance</i>	3.602/0.001 Diterima

4.6. Pembahasan

Hasil olah data di atas dapat diketahui dalam pengujian masing-masing hipotesis yang telah diajukan, yaitu:

4. Pengaruh motivasi intrinsik terhadap *employee sociopreneur*

Motivasi intrinsik Islam terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan aktivitas *sociopreneur*. Motivasi intrinsik

mencakup elemen-elemen seperti Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berkolaborasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi. Sedangkan variabel *sociopreneur* dibangun oleh indikator nilai sosial, masyarakat sipil, inovasi, aktivitas ekonomi dan dampak sosial (hasil).

Indikator teratas dalam variabel Motivasi Intrinsik Islam adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi, sementara yang memiliki nilai loading terendah adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi. Sementara itu, dalam variabel Sociopreneur, aktivitas ekonomi mendominasi dengan nilai loading tertinggi, sedangkan dampak sosial (hasil) menunjukkan nilai loading terendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa dorongan untuk membantu dan mengajak orang lain agar berprestasi dapat mendorong SDM untuk meningkatkan aktivitas ekonomi di klinik, yang bertujuan untuk kesejahteraan bersama. Di sisi lain, upaya untuk melibatkan orang lain dalam eksternalisasi akan mendorong SDM untuk memusatkan operasional klinik pada penciptaan dampak sosial yang positif.

Individu yang termotivasi secara intrinsik dalam kerangka Islam mampu menemukan keseimbangan antara mencapai keuntungan finansial dan memberikan dampak sosial yang positif. Dengan demikian, motivasi intrinsik Islam dapat berperan penting dalam membentuk perilaku dan kontribusi SDM yang mengadopsi model bisnis sociopreneur, menghasilkan inisiatif bisnis yang tidak hanya berkelanjutan secara ekonomi tetapi juga memberikan

manfaat sosial yang signifikan. Motivasi intrinsik Islam terhadap SDM sociopreneur memicu perilaku dan kontribusi yang positif, yang didorong oleh kesadaran akan tanggung jawab sosial dan semangat kewirausahaan (Handayani et al., 2023; Rosihaza et al., 2022; Stanlie et al., 2023).

5. Pengaruh motivasi intrinsik Islam terhadap *service quality performance*

Motivasi intrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan aktivitas *sociopreneur*. Motivasi intrinsik mencakup elemen-elemen seperti Sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk bersosialisasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berkombinasi; Sukarela Membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi. Sedangkan variabel *service quality performance* / kinerja pelayanan dibangun oleh indikator *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Indikator paling dominan dalam variabel Motivasi Intrinsik Islam adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi, sementara yang memiliki nilai loading terendah adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi. Di sisi lain, indikator dengan nilai tertinggi dalam variabel kinerja pelayanan adalah *empathy*, sedangkan nilai loading terendahnya adalah *responsiveness*.

Temuan ini menunjukkan bahwa perilaku SDM yang terpusat pada motivasi untuk membantu dan mendorong orang lain untuk mencapai prestasi akan secara signifikan meningkatkan tingkat empati. Sebaliknya, perilaku yang

menekankan pada keterlibatan orang lain dalam hal eksternalisasi akan mendorong tingkat respon yang lebih cepat dan efektif.

Hasil ini sejalan dengan banyak penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dalam Islam mendorong individu untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan memperhatikan nilai-nilai etika dan moral Islam (Bhatti et al., 2016; Çavuşoğlu et al., 2021; Dato & Siah Jaharuddin, 2020; Khan & Sheikh, 2012; Shehab, 2016; Sudarti & Fachrunnisa, 2021).

6. Pengaruh motivasi ekstrinsik Islam terhadap *employee sociopreneur*

Motivasi ekstrinsik Islam terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Employee sociopreneur*. Motivasi ekstrinsik Islam terdiri dari indikator Ketakutan akan hukuman, rasa harapan akan pahala, ketakutan akan kehilangan pahala, Rasa malu di hadapan manusia dan kepatuhan kepada ajaran agama. Indikator Motivasi ekstrinsik Islam dengan nilai loading tertinggi adalah indikator ketakutan akan hukuman, sementara itu, indikator Motivasi ekstrinsik Islam dengan nilai loading terendah adalah harapan akan pahala. Sedangkan variabel *sociopreneur* dibangun oleh indikator nilai sosial, masyarakat sipil, inovasi, aktivitas ekonomi dan dampak sosial (hasil). Indikator *sociopreneur* dengan nilai loading tertinggi adalah indikator aktivitas ekonomi, sementara itu, indikator *sociopreneur* dengan nilai loading terendah adalah dampak sosial (hasil).

Ketakutan akan hukuman mendapat penilaian tertinggi dalam analisis, menandakan pentingnya dorongan untuk menghindari konsekuensi negatif dalam menjalankan ajaran agama. Hal ini menekankan bahwa ancaman atau rasa takut akan hukuman memiliki dampak yang sangat kuat dalam membentuk perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dorongan semacam ini dapat langsung mempengaruhi keputusan individu untuk menghindari tindakan yang dianggap tidak pantas atau dosa. Di sisi lain, indikator Harapan akan pahala memiliki nilai loading terendah, menggambarkan bahwa harapan akan balasan positif dalam bentuk pahala dan berkah tidak memiliki dampak yang sekuat ketakutan akan konsekuensi negatif. Oleh karena itu, individu mungkin bertindak dengan lebih berhati-hati karena lebih takut akan dosa.

Sementara itu, dalam variabel *Sociopreneur*, aktivitas ekonomi dianggap sebagai indikator utama dengan nilai loading tertinggi. Ini menyoroti peran penting aspek ekonomi dalam menjalankan usaha sosial. Fokus pada penciptaan nilai ekonomi yang berkelanjutan menggarisbawahi bahwa *sociopreneur* tidak hanya memperhatikan dampak sosial, tetapi juga memperhatikan keberlanjutan finansial. Dengan demikian, kegiatan ekonomi yang kuat mendukung kelangsungan operasional usaha sosial dan memastikan bahwa mereka dapat terus memberikan manfaat sosial tanpa harus terus mengandalkan bantuan dari luar.

Sementara itu, indikator dampak sosial (hasil) memiliki nilai loading terendah, menunjukkan bahwa yang terpenting bagi *sociopreneur* adalah menciptakan dampak sosial yang berarti bagi masyarakat. Hal ini menegaskan

bahwa tujuan akhir dari *sociopreneur* bukan hanya terkait dengan pencapaian finansial atau ekonomi semata, tetapi lebih pada penciptaan perubahan yang positif dan berkelanjutan dalam masyarakat.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa individu yang termotivasi secara ekstrinsik cenderung memiliki jiwa *sociopreneur* yang lebih kuat. Mereka mungkin lebih cenderung untuk menjalankan aktivitas ekonomi di klinik dengan baik karena takut akan dosa jika melakukan tindakan yang tidak pantas. Di sisi lain, individu yang termotivasi oleh harapan akan pahala mungkin lebih cenderung menjalankan klinik dengan fokus pada menciptakan dampak sosial yang positif dan bermanfaat bagi masyarakat.

Nilai-nilai etika dan moral Islam menjadi landasan untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan bersifat positif dan berkelanjutan (Rosihaza et al., 2022; Solichin & Trifiyanto, 2020; Stanlie et al., 2023). Keinginan untuk memberikan dampak positif pada masyarakat dan memecahkan masalah sosial dijalankan sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan kepedulian sosial.

7. Pengaruh ekstrinsik Islam terhadap *service quality performance*

Motivasi ekstrinsik Islam terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan. Motivasi ekstrinsik Islam terdiri dari indikator Ketakutan akan hukuman, rasa harapan akan pahala, ketakutan akan kehilangan pahala, Rasa malu di hadapan manusia dan kepatuhan kepada ajaran agama. Indikator Motivasi ekstrinsik Islam dengan nilai loading tertinggi adalah indikator ketakutan akan hukuman, sementara itu, indikator

Motivasi ekstrinsik Islam dengan nilai loading terendah adalah harapan akan pahala. Sedangkan variabel *service quality performance* / kinerja pelayanan dibangun oleh indikator *tangibility, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty*. Di sisi lain, indikator dengan nilai tertinggi dalam variabel kinerja pelayanan adalah *empathy*, sedangkan nilai loading terendahnya adalah *responsiveness*.

Ketakutan akan hukuman mendapat penilaian tertinggi dalam analisis, dan indikator Harapan akan pahala memiliki nilai loading terendah. Sedangkan indikator dengan nilai tertinggi dalam variabel kinerja pelayanan adalah *empathy* dan nilai loading terendah adalah *responsiveness*. Hasil ini menunjukkan bahwa SDM yang memiliki ketakutan akan dosa akan memiliki rasa *emphaty* yang lebih tinggi. Kemudian, SDM yang berharap akan pahala akan memiliki daya respon yang lebih baik dalam melayani.

Dalam analisis, ditemukan bahwa ketakutan akan hukuman mendominasi dengan nilai tertinggi, sementara harapan akan pahala menunjukkan nilai loading terendah. Di sisi lain, dalam variabel kinerja pelayanan, empati menduduki peringkat tertinggi sedangkan responsivitas memiliki nilai loading terendah. Hasil ini menunjukkan bahwa SDM yang merasa khawatir akan dosa cenderung memiliki tingkat empati yang lebih tinggi. Selanjutnya, SDM yang memupuk harapan akan pahala cenderung memiliki kemampuan responsif yang lebih baik dalam melayani.

Dengan demikian, motivasi ekstrinsik efektif dalam meningkatkan kinerja pelayanan karena mendorong individu untuk beraksi dengan cara yang

selaras dengan harapan dan nilai-nilai Islam, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Good et al., 2022; Gunawan et al., 2022; Hashiguchi et al., 2021; Morris et al., 2022; Mulyadi et al., 2023; Yusuf & Sriwijaya, 2021).

8. Pengaruh *employee sociopreneur* terhadap *service quality performance*

Employee sociopreneur terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *service quality performance*. Variabel *sociopreneur* dibangun oleh indikator nilai sosial, masyarakat sipil, inovasi, aktivitas ekonomi dan dampak sosial (hasil). Indikator *sociopreneur* dengan nilai loading tertinggi adalah indikator aktivitas ekonomi, sementara itu, indikator *sociopreneur* dengan nilai loading terendah adalah dampak sosial (hasil). Sedangkan variabel *service quality performance* / kinerja pelayanan dibangun oleh indikator *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Di sisi lain, indikator dengan nilai tertinggi dalam variabel kinerja pelayanan adalah *emphaty*, sedangkan nilai loading terendahnya adalah *responsiveness*.

Analisis hasil menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi yang efektif dijalankan dalam klinik dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat empati. Hal ini mungkin karena kesadaran akan keberhasilan ekonomi klinik memberikan dorongan positif kepada SDM untuk lebih peduli terhadap kebutuhan dan pengalaman pasien. Ketika SDM merasakan bahwa klinik berhasil secara finansial, mereka mungkin lebih

cenderung untuk memperhatikan dan merespons dengan lebih baik terhadap kebutuhan pasien, yang secara alami meningkatkan tingkat empati mereka.

Selain itu, hasil juga menunjukkan bahwa fokus pada menciptakan dampak sosial positif, yang sering kali tercermin dalam responsibilitas terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar, dapat mendorong peningkatan responsivitas. Ini mungkin karena kesadaran akan pentingnya memberikan dampak positif bagi masyarakat memotivasi SDM untuk lebih cepat dan lebih efisien dalam menanggapi kebutuhan dan masalah yang muncul dalam konteks pelayanan klinik.

Dengan demikian, hasil ini menyoroti pentingnya menjalankan aktivitas ekonomi yang berkelanjutan dan mempertimbangkan dampak sosial yang dihasilkan dalam konteks operasional klinik. Keseimbangan antara keberhasilan ekonomi dan dampak sosial positif dapat secara positif mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh klinik, dengan mendorong rasa empati yang kuat dan responsivitas yang cepat terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat secara keseluruhan.

Karyawan yang memiliki orientasi pada kegiatan sosial dan kewirausahaan, dapat menciptakan atmosfer yang mempromosikan pelayanan yang lebih baik (Kurniasih et al., 2022; Sunarsih, 2017; Surniandari et al., 2018). Individu dengan *sociopreneur* akan memiliki kepedulian sosial tinggi dan seringkali lebih sadar terhadap isu-isu lingkungan dan mendukung tindakan-tindakan yang mendukung keberlanjutan dan ramah lingkungan dalam pelayanan (Kusoy Anwarudin, 2018; M. Yusuf Azwar anas, 2019).

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Hasil penelitian ini menjawab pertanyaan penelitian yang telah disusun yaitu peran mediasi *employee sociopreneur* dalam pengaruh motivasi ekstrinsik dan intrinsic terhadap *service quality performance* di Klinik Polres Jepara, Kudus, Grobogan, Pati dan Rembang. Adapun jawaban atas pertanyaan penelitian tersebut adalah sebagaimana berikut :

1. Peran motivasi intrinsik Islam terhadap *sociopreneur*. Motivasi intrinsik Islam berkontribusi secara positif terhadap masyarakat, dapat memainkan peran kunci dalam membentuk perilaku SDM yang mengadopsi model bisnis *sociopreneur*. Individu yang termotivasi secara intrinsik oleh nilai-nilai agama cenderung memiliki kesadaran yang lebih besar akan tanggung jawab sosial mereka dan semangat kewirausahaan yang kuat.
2. Peran motivasi intrinsik Islam terhadap *service quality performance*. Motivasi intrinsik Islam secara langsung mempengaruhi kinerja kualitas layanan. Individu yang termotivasi secara intrinsik oleh nilai-nilai agama mungkin cenderung untuk memperhatikan detail, mempertimbangkan kebutuhan pasien dengan seksama, dan berusaha untuk memberikan layanan yang melebihi harapan.
3. Peran motivasi ekstrinsik Islam terhadap *sociopreneur*. Motivasi ekstrinsik Islam terbukti mempengaruhi perilaku staf dalam mengadopsi model bisnis

sociopreneur. Meskipun dorongan ini mungkin lebih berorientasi pada hadiah atau hukuman yang eksternal, mereka masih dapat memberikan dorongan yang kuat bagi individu untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai agama, yang mungkin mencakup usaha untuk memberikan manfaat sosial melalui operasional klinik.

4. Peran motivasi ekstrinsik Islam terhadap *service quality performance*. Motivasi ekstrinsik Islam terbukti secara positif mempengaruhi kinerja pelayanan. Meskipun dorongan ini mungkin lebih berorientasi pada faktor-faktor eksternal, seperti pujian atau hukuman, mereka masih dapat memberikan dorongan bagi individu untuk memberikan layanan yang baik, terutama jika terkait dengan keinginan untuk menghindari dosa atau mencapai pahala.
5. Peran *sociopreneur* terhadap *service quality performance*. *Sociopreneur*, yang merupakan individu atau entitas yang mengintegrasikan prinsip bisnis dengan tujuan untuk menciptakan dampak yang berarti, juga dapat berperan dalam meningkatkan kinerja kualitas layanan. SDM dengan jiwa *Sociopreneurship* yang tinggi akan cenderung untuk memprioritaskan pelayanan yang berkualitas tinggi sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap pencapaian tujuan sosial dan menciptakan dampak positif bagi masyarakat.

Kemudian, kesimpulan hasil pembuktian hypothesis penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

- 1) Motivasi intrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *sociopreneur*.
- 2) Motivasi intrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality performance*
- 3) Motivasi ekstrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *sociopreneur*
- 4) Motivasi ekstrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality performance*
- 5) *Sociopreneur* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality performance*

5.2. Implikasi Teoritis

Hasil menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam yang tinggi akan memberikan dorongan yang kuat bagi individu untuk lebih efektif dalam mengadopsi model bisnis *sociopreneur*. Dengan kata lain, semakin tinggi motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam, semakin besar kemungkinan individu untuk sukses dalam menerapkan prinsip-prinsip bisnis yang berorientasi pada sosial dan memiliki dampak yang positif pada masyarakat. Keyakinan dan dorongan internal maupun eksternal yang didasarkan pada nilai-nilai agama Islam dapat menjadi faktor penting dalam mendorong individu untuk menjadi *sociopreneur* yang efektif.

Motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality performance*. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi intrinsik dan ekstrinsik Islam yang tinggi dapat berkontribusi pada

peningkatan kualitas layanan yang berarti bahwa individu yang didorong oleh keyakinan dan nilai-nilai agama Islam baik secara internal maupun eksternal akan lebih cenderung untuk memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Sociopreneur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap service quality performance. Hasil ini menyatakan bahwa adopsi model bisnis sociopreneur dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa individu atau entitas yang mengintegrasikan prinsip-prinsip bisnis dengan tujuan sosial mungkin lebih cenderung untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

5.3. Implikasi Manajerial

Terkait variabel Motivasi Intrinsik Islam, indikator terendah adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain tentang eksternalisasi, sementara indikator tertinggi adalah sukarela membantu dan mengajak orang lain untuk berprestasi. Dalam rangka meningkatkan motivasi intrinsik Islam, manajemen perlu memusatkan perhatian pada meningkatkan kesadaran dan motivasi individu untuk mencapai prestasi. Hal ini dapat dicapai melalui penyelenggaraan pelatihan atau program pengembangan diri yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan memberikan penghargaan atas prestasi yang telah dicapai oleh staf. Selain itu, upaya juga harus dilakukan untuk memperkuat kesadaran akan nilai-nilai etika dan moral Islam yang menjadi dasar dari komitmen sosial, terutama melalui pembinaan nilai-nilai di lingkungan kerja.

Terkait variabel motivasi ekstrinsik Islam, indikator dengan loading terendah adalah Harapan akan Pahala, menunjukkan perlunya peningkatan aspek ini untuk memperkuat motivasi ekstrinsik Islam. Untuk meningkatkan hal ini, strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kesadaran SDM tentang unsur-unsur pendorong eksternal. Ini dapat dicapai melalui penyelenggaraan pelatihan atau workshop yang menekankan pentingnya harapan akan pahala dalam meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, diperlukan juga upaya untuk meningkatkan pemahaman tentang imbalan yang dijanjikan dalam agama Islam bagi individu yang melakukan tindakan baik. Di sisi lain, indikator dengan nilai loading tertinggi adalah Ketakutan akan Hukuman, menunjukkan bahwa faktor ini telah menjadi pendorong utama dalam motivasi ekstrinsik Islam. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mempertahankan kesadaran dan pemahaman SDM tentang konsekuensi negatif dari tindakan yang tidak sesuai dengan ajaran agama Islam. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan menegakkan konsistensi dalam pengawasan terhadap aturan dan kebijakan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama Islam, serta memastikan bahwa hukuman atau sanksi diterapkan secara konsisten.

Pada variabel *sociopreneur*, indikator terendah adalah dampak sosial (hasil), sedangkan indikator tertinggi adalah aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan adopsi model bisnis *sociopreneur*, penting bagi manajemen untuk meningkatkan kesadaran akan dampak sosial yang dihasilkan oleh operasi klinik. Hal ini dapat dilakukan dengan merencanakan inisiatif dan proyek sosial yang lebih komprehensif dan terarah, serta mengukur dan melaporkan dampak sosial secara

teratur. Selain itu, perlu dipertahankan dan diperluas kegiatan ekonomi klinik yang sudah ada, karena aktivitas ekonomi yang kuat mendukung kelangsungan usaha dan memberikan keuntungan yang diperlukan untuk mendukung inisiatif sosial.

Terkait variabel *Service Quality Performance*, indikator terendah adalah responsivitas, sementara indikator tertinggi adalah empati. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, manajemen harus memberikan perhatian khusus pada responsivitas terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Ini dapat mencakup pelatihan staf dalam komunikasi yang efektif dan manajemen waktu, serta peninjauan kembali prosedur operasional untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan dalam proses pelayanan. Sementara itu, penting juga untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat empati yang tinggi, yang merupakan aspek penting dari kualitas layanan yang positif. Hal ini dapat dicapai dengan mendorong sikap empati dalam budaya organisasi dan memberikan penghargaan serta pengakuan atas perilaku yang menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap pasien.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mungkin memiliki keterbatasan dalam generalisasi hasil karena fokus pada sampel yang spesifik atau lokasi tertentu. Hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya dapat diterapkan pada populasi atau konteks yang berbeda. Metode pengumpulan data yang digunakan, seperti kuesioner atau wawancara, memiliki keterbatasan subjektivitas dalam mengukur variabel yang kompleks yang mungkin akan dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Nilai koefisien determinasi (R-square) yang masuk dalam kategori sedang mengindikasikan adanya pengaruh dari faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian yang dapat memengaruhi variabel Sociopreneur. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mungkin memengaruhi konstruk Sociopreneur dan kinerja pelayanan.

5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Agenda penelitian mendatang yang direkomendasikan berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian adalah melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor lain di luar variabel motivasi ekstrinsik dan intrinsik Islam yang dapat mempengaruhi konstruk Sociopreneur dan kinerja pelayanan. Ini bisa meliputi faktor-faktor organisasional, sosial, dan lingkungan yang memengaruhi perilaku dan kinerja SDM di dalam klinik. kemudian agenda selanjutnya adalah memperluas cakupan variabel-variabel yang diteliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diamati. Misalnya, memasukkan variabel-variabel seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, dan faktor-faktor psikologis individu untuk memperdalam analisis. penelitian mendatang juga disarankan untuk melakukan penelitian kualitatif yang lebih mendalam untuk memahami secara rinci persepsi, motivasi, dan pengalaman individu terkait dengan motivasi ekstrinsik dan intrinsik Islam, serta dampaknya terhadap konstruk Sociopreneur dan kinerja pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agung Nugroho, Y., Asbari, M., Purwanto, A., Basuki, S., Nadhila Sudiyono, R., Agung Ali Fikri, M., Hulu, P., Chidir, G., Xavir, Y., & Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, S. (2020). *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND EMPLOYEES' PERFORMANCE: THE MEDIATING ROLE OF MOTIVATION AND WORK ENVIRONMENT*. 2(1).
- Ali, A. J. (2009). Levels of existence and motivation in Islam. *Journal of Management History*, 15(1), 50–65. <https://doi.org/10.1108/17511340910921781>
- Alias, A., & Samsudin, M. Z. (2005). PSYCHOLOGY OF MOTIVATION FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE. In *International Seminar on Learning and Motivation*.
- Astuti, S. D., Shodikin, A., & Ud-Din, M. (2020). Islamic Leadership, Islamic Work Culture, and Employee Performance: The Mediating Role of Work Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 1059–1068. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.1059>
- Avey, J. B., Avolio, B. J., & Luthans, F. (2011). Experimentally analyzing the impact of leader positivity on follower positivity and performance. *Leadership Quarterly*, 22(2), 282–294. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2011.02.004>
- Bhatti, O. K., Aslam, U. S., Hassan, A., & Sulaiman, M. (2016). Employee motivation an Islamic perspective. *Humanomics*, 32(1), 33–47. <https://doi.org/10.1108/H-10-2015-0066>
- Bundtzen, H. (2020). Adapting Herzberg's Motivation-Hygiene Theory to a VUCA World-A Repertory Grid Study. *European Journal of Economics and Business Studies*, 3(3), 145–160.
- Çavuşoğlu, S., Demirağ, B., Durmaz, Y., & Tutuş, G. (2021). Effects of intrinsic and extrinsic religiosity on value-expressive and social-adjustive attitude functions towards product. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2021-0045>
- Chen, H., Baptista Nunes, M., Ragsdell, G., & An, X. (2018). Extrinsic and intrinsic motivation for experience grounded tacit knowledge sharing in Chinese software organisations. *Journal of Knowledge Management*, 22(2), 478–498. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2017-0101>
- Cusumano, M. A., Kahl, S. j, & Suarez, F. F. (2008). Services, industry evolution, and the copetitive strategies of product firms. *Academy of Management Journal*, 51(2), 315–334. <https://doi.org/10.1002/smj>
- Dato, Z., & Siah Jaharuddin, N. (2020). EXPLORING INTRINSIC MOTIVATION AND KNOWLEDGE SHARING FROM THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC TEACHING. In *International Journal of Business and Society* (Vol. 21, Issue 1).
- Falah Alawneh, S. (1994). Human Motivation: An Islamic Perspective. *American Journal of Islam and Society*, 15(4), 19-39.
- Fischer, C., Malycha, C. P., & Schafmann, E. (2019). The influence of intrinsic motivation and synergistic extrinsic motivators on creativity and innovation. *Frontiers in Psychology*, 10(FEB). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00137>

- Ghozali. (2018). *Metode penelitian*. 35–47.
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hameed, W. U., Nisar, Q. A., & Wu, H. C. (2021). Relationships between external knowledge, internal innovation, firms' open innovation performance, service innovation and business performance in the Pakistani hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92(April 2020), 102745. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102745>
- Handayani, H., Kurniasari, F., & Lestari, E. D. (2023). ANALYSIS OF INTEREST IN BECOMING SOCIAL ENTREPRENEURS AMONG THE MILLENNIALS AND Z GENERATION USING THE THEORY OF PLANNED BEHAVIOR AND OUTCOME EXPECTATION: A MULTIGROUP ANALYSIS APPROACH. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.2193>
- Ho Voon, B., C Voon, J. E., & Kiat Teo, A. (2021). Individual Service Excellence for Better Performance: Evidences from MUET Students. *Journal of Creative Practices in Language Learning and Teaching (CPLT)*, 9(2), 126–139.
- Irma Paramita Sofia. (2015). KONSTRUKSI MODEL KEWIRAUSAHAAN SOSIAL(SOCIAL ENTREPRENEURSHIP) SEBAGAI GAGASAN INOVASI SOSIALBAGI PEMBANGUNANPEREKONOMIAN. *Jurnal Universitas Pembangunan Jaya*, 1(1), 1–22.
- Karpen, I. O., Bove, L. L., & Lukas, B. A. (2012). Linking Service-Dominant Logic and Strategic Business Practice: A Conceptual Model of a Service-Dominant Orientation. In *Journal of Service Research* (Vol. 15, Issue 1, pp. 21–38). <https://doi.org/10.1177/1094670511425697>
- Karpen, I. O., Bove, L. L., Lukas, B. A., & Zyphur, M. J. (2015). Service-dominant orientation: Measurement and impact on performance outcomes. *Journal of Retailing*, 91(1), 89–108. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2014.10.002>
- Khair, Z., & Ahmad, N. (2016). *Motivation in Islamic Perspective: A Review*. <https://www.researchgate.net/publication/312625468>
- Khan, M. B., & Sheikh, N. N. (2012). Human resource development, motivation and Islam. *Journal of Management Development*, 31(10), 1021–1034. <https://doi.org/10.1108/02621711211281807>
- Kurniasih, R., Choirul Afif, N., & Wulandari, S. Z. (2022). Development Model of Sociopreneur MSME based on Pentahelix Network. *International Sustainable Competitiveness Advantage*, 12, 119–125. www.djkn.kemenkeu.go.id
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- Kusoy Anwarudin. (2018). Penerapan Pendidikan Kewirausahaan Di Pesantren. *JEET-Journal of Education, Entrepreneur and Training*, 1–1.
- Lapuate, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>

- Larono, S. R. (2020). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *Jemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–33.
- Liu, N. C., & Lin, Y. T. (2019). High-performance work systems, management team flexibility, employee flexibility and service-oriented organizational citizenship behaviors. *International Journal of Human Resource Management*, 0(0), 1–38. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1651374>
- Locke, E. A., & Schattke, K. (2019). Intrinsic and extrinsic motivation: Time for expansion and clarification. *Motivation Science*, 5(4), 277–290. <https://doi.org/10.1037/mot0000116>
- M. Yusuf Azwar anas. (2019). MENGAPA SOCIOPRENEURBUKAN SOCIAL ENTREPRENEUR? *Jurnal Dialektika*, 4(2), 66–72.
- Nicholls A. (2006). *Social Entrepreneurship: New Models of Sustainable Social Change* (1st ed., Vol. 1). Oxford University Press,.
- Oudeyer, P.-Y., & Kaplan, F. (2013). How can we define intrinsic motivation? *8th International Conference on Epigenetic Robotics: Modeling Cognitive Development in Robotic Systems, Lund University Cognitive Studies*, 1–10.
- Ratna Sari, D., Kartikasari, D., & Herya Ulfah, N. (2021). Impact of Effective Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department. *KnE Life Sciences*. <https://doi.org/10.18502/cls.v0i0.8883>
- Rezki, M., Saga, R., & Samad, A. (2022). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA PERSONIL TERHADAP KEPUASAN PENGURUSAN SURAT IZIN MENGEMUDI PADA POLRESTABES KOTA MAKASSAR. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, 2(1). <https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jsmn>
- Rosihaza, Y. S., Admeinasthi, M. B., Gandakusuma, I., Daryanti, S., Adhi, L., & Sulung, K. (2022). DETERMINANTS OF SOCIAL ENTREPRENEURSHIP FROM ISLAMIC PERSPECTIVE. *I-IECONS e-Proceedings*, , 648–661. <http://iiecons.usim.edu.my>
- Samimi, M. H. J., Madhooshi, M., Hossein, M., & Samimi, J. (2015). Social Entrepreneurship & Social Capital: A Theoretical Analysis. In *American Journal of Economics* (Vol. 1, Issue 3). <http://www.publicscienceframework.org/journal/ajefmhhttp://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Shehab, I. B. (2016). Motivation To Work Between Western Theories And Islam. *European Journal of Business and Innovation Research*, 4(2), 11-35.
- Smith, D. B., & Shields, J. (2013). Factors Related to Social Service Workers' Job Satisfaction: Revisiting Herzberg's Motivation to Work. *Administration in Social Work*, 37(2), 189–198. <https://doi.org/10.1080/03643107.2012.673217>
- Solichin, Much. R., & Trifiyanto, K. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Fokus Bisnis : Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 19(1), 19–26. <https://doi.org/10.32639/fokusbisnis.v19i1.407>

- Stanlie, R. A., Lestari, E. D., & Kurniasari, F. (2023). *Making a Difference: The Relationship Between Prosocial Motivation and Social Entrepreneurial Intention, with Creativity in Social Work as a Mediating Variable* (pp. 470–483). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-064-0_49
- Sudarti, K., & Fachrunnisa, O. (2021a). Islamic intrinsic motivation and knowledge conversion process for sales team performance: a theoretical framework. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1194 AISC, 383–389. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50454-0_37
- Sudarti, K., & Fachrunnisa, O. (2021b). Islamic intrinsic motivation and knowledge conversion process for sales team performance: a theoretical framework. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1194 AISC, 383–389. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50454-0_37
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Sunarsih, N. (2017). Membangun Keunggulan Kompetitif Melalui Inovasi Dan Kewirausahaan. *Kewirausahaan Dalam Multi Perspektif*, 43-58.
- Surniandari, A., Rachmi, H., & Al Kaafi, A. (2018). Social Media Sebagai Pendukung Inovasi Sociopreneur di Era Disruptif. *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (SNIT)*, 7–12.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>

