

**Ikhtisar Skripsi**  
**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Wava**  
**Husada Kepanjen**  
**Fatma Zulfana**  
**NIM : 11510108**

## **RINGKASAN BAB I**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini seluruh negara di dunia ini di tuntut untuk lebih selektif lagi dalam memilih sumber daya manusia. Dikarenakan persaingan dalam pekerjaan tidak hanya pada lingkup regional saja akan tetapi juga pada lingkup global. Oleh karena itu kinerja dari sumber daya manusia sangat berperan penting dalam memajukan perusahaan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, termasuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-undang tersebut mengamanatkan sikap profesionalisme pada semua lembaga penyelenggara pelayanan publik. Hal ini bertujuan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukannya. Rumah sakit merupakan perusahaan yang bergerak pada pelayanan publik, yang dituntut untuk memberi pelayanan dengan baik, cepat, dan mudah. Dimana hal ini dapat dilakukan apabila kualitas serta standar pelayanan sudah terpenuhi.

Menurut Mangkunegara dalam Sani (2010 : 281) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai seseorang). Jadi pengertian kinerja adalah, “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Penelitian ini mengambil Rumah Sakit Wava Husada Kepanjen-Malang, dikarenakan ada keterkaitan dengan visi Rumah Sakit Wava Husada yaitu **“Menjangkau dan melayani pelanggan secara profesional Sdan sepenuh hati”** nilai-nilai yang digunakan oleh Rumah Sakit Wava Husada yaitu profesional, jujur, keterbukaan dan disiplin yang cukup sesuai antara objek penelitian dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, dimana terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya bagian perawat di Rumah Sakit Wava Husada.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Wawa Husada menunjukkan bahwa kecerdasan emosional para karyawan sudah bisa dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap para pasien, selain itu juga memiliki kemampuan pengelolaan emosi, pengendalian diri, motivasi, serta memiliki empati dan ketrampilan sosial yang baik pada karyawan Rumah Sakit Wawa Husada.

Penelitian ini memfokuskan peningkatan kinerja SDM melalui faktor internal (*individu*) karyawan yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan dan di dasari oleh kecerdasan seseorang. Sebagian besar negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik. Ini adalah salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia.

Sebagaimana hasil penelitian Goleman menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ atau Kecerdasan intelektual, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosional (EQ/Emotional quotient). Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50 persen sebelum usia 5 tahun, 80 persen berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20 persen sampai akhir masa remaja, sedangkan kecerdasan emosional dapat dikembangkan tanpa batas waktu (Mangkunegara, 2008 : 163).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Wawa Husada secara simultan?
2. Apakah indikator dari kecerdasan emosional yaitu *kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Wawa Husada secara parsial?
3. Indikator kecerdasan emosional manakah yang berpengaruh secara dominan pada kinerja karyawan Rumah Sakit Wawa Husada?

## **1.3. Tujuan Penulisan**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Wawa Husada secara simultan?

2. Menganalisis pengaruh indikator dari kecerdasan emosional yaitu *kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Wava Husada secara parsial?
3. Menganalisis Indikator kecerdasan emosional manakah yang berpengaruh secara dominan pada kinerja karyawan Rumah Sakit Wava Husada?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Wava Husada tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam mengembangkan hal-hal yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan kecerdasan emosional karyawan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti permasalahan yang sama di masa yang datang.

### **RINGKASAN BAB II**

#### **2.1 Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2007 : 411) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

#### **2.2 Indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Risma, 2012 : 89 indikator kecerdasan emosional adalah 1) kemampuan untuk mengetahui perasaan sendiri sehingga mengetahui kelebihan dan kekurangannya, 2) kemampuan menangani emosi sendiri, 3) kemampuan memotivasi diri untuk terus maju, 4) kemampuan merasakan emosi dan kepribadian orang lain, dan 5) kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain.

### **2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Walgito dalam Akhmeda (2011 : 34) membagi faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menjadi dua, yaitu :

1. Faktor internal
2. Faktor eksternal

### **2.4 Cara Mengukur Kecerdasan Emosional**

Cara terbaik untuk mengukur EQ seseorang adalah menggunakan parameter kerangka kerja kecerdasan emosi yang dirancang oleh Daniel Goleman. Kerangka kerja ini terdiri dari lima kategori utama yaitu:

- a. Kesadaran diri
- b. Pengaturan diri
- c. Motivasi
- d. Empati
- e. Keterampilan sosial (Agus Nggermanto dalam Wibisono, 2012 : 40).

### **2.5 Kinerja**

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama (Rivai dan Basri dalam Kaswan, 2012 : 187).

### **2.6 Indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja.**

Trihandini dalam Rahmasari, 2012 : 14 indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja ada lima :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektifitas
5. Kemandirian

### **2.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2005 : 67-68) menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja :

1. Faktor Kemampuan (*Abillity*)

## 2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

### **2.8 Penilaian Kinerja**

Penilaian atau dalam berbagai kepustakaan lazim disebut evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu (Simanjutak dalam Sinambela, 2012 :59).

### **2.9 Unsur-unsur penilaian kinerja**

Unsur-unsur umum kebanyakan sistem penilaian kinerja adalah standar kinerja, ukuran kinerja dan kesalahan kinerja.

- a. Standar kinerja.
- b. Ukuran kerja.
- c. Kesalahan penilaian. (Kaswan, 2012 : 214).

### **2.10 Aspek-aspek yang dinilai.**

Aspek-aspek yang dinilai dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Kemampuan teknis
- b. Kemampuan konseptual
- c. Kemampuan hubungan interpersonal (Rivai dan Sagala, 2011 : 563).

### **2.11 Tujuan Penilaian Kinerja**

Pada dasarnya dari sisi praktiknya yang lazim dilakukan di setiap perusahaan tujuan penilaian kinerja karyawan dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu.
2. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan.

### **2.12 Jenis-Jenis Penilaian Kinerja**

1. Penilaian hanya oleh atasan.
2. Penilaian oleh kelompok lini
3. Penilaian oleh kelompok staf
4. Penilaian melalui keputusan komite
5. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan
6. Penilaian oleh bawahan atau sejawat.

### **2.13 Manfaat Penilaian Kinerja**

Penilaian kerja merupakan salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya “like dan dislike” dari penilai, agar objektivitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dalam memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka.

#### 2.14 Kecerdasan Emosional Dalam Islam

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional apabila dihadapkan pada suatu masalah maka dia akan menghadapinya dengan tenang dan sabar. Dan dia tidak akan berhenti untuk berikhtiar. Orang-orang yang mampu menghadapi masalah dengan kecerdasan emosionalnya adalah orang-orang yang beriman seperti yang diterangkan dalam surat Al-Anfal ayat 2 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ زَادَتْهُمْ إِيمَانًا وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ

Artinya :*Sesungguhnya orang-orang yang beriman ialah mereka yang bila disebut nama Allah gemetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayatnya bertambahlah iman mereka (karenanya), dan hanya kepada Tuhanlah mereka bertawakkal.*

#### 2.15 Kinerja Dalam Perspektif Islam

Bekerja dalam islam dianggap sebagai ibadah. Oleh karena itu dalam bekerja seseorang harus melakukan pekerjaannya dengan kemampuan terbaik yang dimiliki agar mendapat kinerja yang baik. Islam tidak hanya mengatur untuk memperbanyak amal untuk diakhirat saja, tetapi islam juga mengatur amal di dunia seperti halnya bekerja. Seseorang yang bekerja dilandasi dengan keimanan maka dalam prakteknya dia akan melakukan pekerjaan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh islam. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Hajj ayat 37

لَنْ يَنَالَ اللَّهُ لُحُومَهَا وَلَا دِمَاؤُهَا وَلَكِنْ يَنَالُهُ التَّقْوَىٰ مِنْكُمْ ۗ كَذَٰلِكَ سَخَّرَهَا لَكُمْ لِتَكْبُرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَبَشِّرِ الْمُحْسِنِينَ ۝

Artinya : *Daging-daging unta dan darahnya itu sekali-kali tidak dapat mencapai (keridhaan) Allah, tetapi ketakwaan dari kamulah yang dapat mencapainya. Demikianlah Allah telah menundukkannya untuk kamu supaya kamu mengagungkan Allah terhadap hidayah-Nya kepada kamu. Dan berilah kabar gembira kepada orang-orang yang berbuat baik.*

## **RINGKASAN BAB 3**

### **3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2013:14)

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Rs. Wawa Husada Kapanjen - Malang yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No. 99A, Kapanjen – Malang.

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Wawa Husada yang berjumlah 452 karyawan yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga medis dan tenaga non medis.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel menurut Arikunto (2010:174) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap mewakili keseluruhan populasi.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono , 2013 : 118).

### **3.5 Data dan Jenis Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa data primer dan data skunder.

1. Data primer di dapat dari hasil : wawancara, kuisioner.
2. Sedangkan data skunder diperoleh dari : data yang sudah diterbitkan oleh pihak lain.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

- a. Kuesioner (angket)
- b. Wawancara

### **3.7 Analisis Data Kuantitatif**

Adapun metode analisis yang digunakan didalam penulisan skripsi ini yaitu :

- a. Metode Deskriptif
- b. Metode Deduktif

### **3.8 Uji Validitas**

Menurut Singarimbun (2010) dalam Sani (2010:249), Menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur.

### **3.9 Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Konsistensi disini, berarti koesioner disebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep dari suatu kondisi ke kondisi yang lain.

### **3.10 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Normalitas..

## **RINGKASAN BAB V**

### **4.1 KESIMPULAN**

Dari penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Wawa Husada dapat disimpulkan :

1. Bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan Rumah Sakit Wawa Husada telah memiliki kecerdasan emosional berupa kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial yang baik. Contoh dari ketrampilan sosial sesama karyawan Rumah Sakit Wawa Husada akan saling menyapa pada saat bertatap muka baik yang muda pada yang tua ataupun sebaliknya.

2. Pada bab iv menyatakan bahwa variabel kesadaran diri, penguasaan diri dan motivasi secara signifikan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Sedangkan variabel empati dan ketrampilan sosial secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Secara dominan

Variabel bebas dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu, kinerja karyawan adalah motivasi. Sedangkan paling sedikit mempengaruhi adalah ketrampilan sosial.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti perlu memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Rumah Sakit Wawa Husada sebagai organisasi yang berlatar belakang sebagai pelayan kesehatan untuk penelitian dengan indikator yang sama. Adapun saran yang disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada harus mempertahankan dan meningkatkan motivasi karyawan karena dari penelitian yang dilakukan yang dominan mempengaruhi kinerja adalah motivasi. Sehingga apabila motivasi yang berpedoman terhadap sifat-sifat Rasulullah ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan akan meningkat pula.

2. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada dengan tema yang diambil adalah Kecerdasan emosional bahwa jika penelitian ini dilakukan kembali harus mengetahui terlebih dahulu indikator yang sudah digunakan oleh kecerdasan emosional tersebut dan responden dari penelitiannya juga harus tepat agar hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan bahwa dalam penelitian ini baik untuk dilakukan kembali karena masih terdapat faktor-faktor lain dari kecerdasan emosional yang belum terungkap atau masih diperlukan untuk dilakukan kembali kajian mengenai teori-teori yang ada.

