

BAB I

PENDAHULUAN

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”.

Sedangkan menurut Sinn dalam Meldona (2009 : 353) dikemukakan bahwa kinerja merupakan persoalan krusial dalam hubungan antara atasan dan bawahan pada satu organisasi tertentu. Sedangkan dalam islam Allah memberikan dorongan untuk memberi insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik). Hal ini tertuang dalam firman Allah QS. An-Nahl 97 : 16 yang artinya : *Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.*

Islam mendorong umatnya untuk memberikan semangat dan motivasi bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja dan upaya mereka harus diakui, dan mereka harus dimulyakan jika memang bekerja dengan baik. Pegawai yang menunjukkan kinerja baik, bisa diberikan bonus atau insentif guna menghargai dan memulyakan prestasi yang telah dicapainya. Khalifah Ali bin Abi Thalib r.a. memberikan wasiat kepada pegawainya, “Janganlah engkau posisikan sama antara orang yang berbuat baik dan jelek, karena hal itu akan mendorong orang yang berbuat baik untuk senang menambah kebaikan dan sebagai pembelajaran bagi orang yang berbuat jelek (Meldona, 2009 : 353-354).

Kinerja bukan lagi sebagai kewajiban melainkan aset dari sebuah perusahaan. Namun masih muncul ketidakpuasan seperti mangkir kerja, terlambat, sabotase pekerjaan, iri hati, benci, dendam. Untuk menghindari hal-hal seperti ini maka dibutuhkan pembinaan kecerdasan emosional. Menurut Salovey and Mayer dalam

Paisal dan Susi (2010 : 103) kecerdasan emosional diartikan sebagai suatu kemampuan yang menunjukkan bagaimana seseorang secara efektif mampu berhadapan dengan emosi baik dari dalam dirinya maupun dari orang lain. Menurut Meyer kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi.

Dalam dunia kerja selain dibutuhkan kecerdasan intelektual (IQ) dibutuhkan juga kecerdasan emosional (EQ). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya orang di sekitar kita yang hanya memiliki kecerdasan intelektual saja, atau memiliki pendidikan tinggi yang dibuktikan dengan memiliki banyak gelar belum tentu sukses ketika berkiprah dalam dunia pekerjaan. Bahkan seringkali yang berpendidikan formal lebih rendah ternyata banyak yang lebih berhasil.

Kebanyakan program pendidikan hanya berpusat pada kecerdasan akal (IQ) saja, padahal yang diperlukan sebenarnya adalah bagaimana mengembangkan kecerdasan hati, seperti ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi yang kini telah menjadi dasar penilaian baru. Saat ini begitu banyak orang berpendidikan dan tampak begitu menjanjikan, namun karirnya terhambat atau lebih buruk lagi tersingkir, akibat rendahnya kecerdasan emosional mereka. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan emosinya sehingga dapat menghasilkan hasil yang optimal atas kinerjanya. Seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu

membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa - biasa saja, selain kecerdasan akal yang dapat mempengaruhi keberhasilan orang dalam bekerja. Kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimilikinya, termasuk keterampilan intelektual.

Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis dan Chermis dalam Trihandini (2005 : 26) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Sedangkan penelitian Trihandini (2005 : 27) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dimana hal ini sama seperti pemaparan penelitian yang diatas.

Pada penelitian Lisda rahmasari (2012) dengan judul *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*. Dengan variabel kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), Motivasi(X3), Empati (X4), Keterampilan sosial (X5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan pada penelitian Pristy sila wahyuningtyas (2012) dengan judul *Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan*. Yang variabelnya berupa kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), empati (X4), keterampilan sosial (X5). Sedangkan variabel terikat menggunakan kinerja karyawan.

Akan tetapi pada penelitian Kartini Rahmatillah (2012) dengan judul *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Dosen Wanita Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Balikpapan*. Memiliki hasil penelitian bahwa variabel kesadaran diri

(X1), pengaturan diri (X2), Motivasi(X3), Empati (X4), Keterampilan sosial (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan adanya perbedaan hasil penelitian yang telah diuraikan, peneliti ingin meneliti kembali variabel dari kecerdasan emosional. Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang penelitiannya menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan variabel kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), empati (X4) dan keterampilan sosial (X5) sebagai variabel bebas dari kecerdasan emosional sedangkan variabel terikat menggunakan kinerja karyawan.

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah di Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen-Malang, yang merupakan sebuah rumah sakit swasta terbaik di kabupaten malang yang keseluruhan pekerjaan di dalamnya sangat mengandalkan faktor manusia. Hal ini juga berkaitan dalam rangka memenuhi amanat Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan tanggung jawab moral serta pengabdian.

Penelitian ini mengambil Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen-Malang, dikarenakan ada keterkaitan dengan visi Rumah Sakit Wawa Husada yaitu ***“Menjangkau dan melayani pelanggan secara profesional Sdan sepenuh hati”*** nilai-nilai yang digunakan oleh Rumah Sakit Wawa 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 Wawa Husada.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Wawa Husada dapat diketahui komposisi karyawan bagian perawat berdasarkan pembagian unit kerja sebagai berikut:

TABEL 1.1
Komposisi perawat berdasarkan pembagian unit kerja Rumah Sakit Wawa Husada

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Kamar operasi	18
2	Perinatologi	15
3	Rawat inap A	10
4	Rawat inap B	21
5	Rawat inap C	23
6	Rawat inap D	24
7	ICU	16
8	Stroke	11
9	Hemodialysa	10
10	UGD	17
11	Rawat jalan	23
12	Kaber	21
	Jumlah	199

Sumber : Rumah Sakit Wawa Husada 2015

Hasil data yang diperoleh dari Rumah Sakit Wawa Husada dapat dilihat pada tabel 1.1. Tentang jumlah perawat pada setiap unit, karyawan yang berprofesi sebagai perawat menunjukkan bahwa masih ada sebagian perawat yang kurang bisa mengelola emosi mereka, sehingga berdampak pada pelayanan pasien tersebut dan terdapat adanya komplain dari pasien. Semuanya tertulis pada buku kritik dan saran yang dimiliki Rumah Sakit Wawa Husada Kepanjen-Malang, yaitu berupa komplain

yang harus ditindak lanjuti secara lebih intensif dan komplain yang bisa diatasi dengan segera.

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 menfokuskan 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). Menurut teori ini, orang-orang yang mempunyai EQ yang tinggi, akan lebih bisa mengendalikan perilakunya sehingga bisa menghambat perilaku-perilaku non-produktif yang tidak

perlu, memacu kinerja dan dampak tertentu pada peningkatan kinerja. kinerja dan dampaknya tentu peningkatan kinerja. Menurut hasil penelitian, setidaknya 75 persen kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan hanya 4 persen yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya (IQ) (Iman dalam Risma, 2012 : 87).

Penelitian lain menyebutkan bahwa IQ hanya memberi kontribusi 20 persen dari kesuksesan hidup seseorang. Selebihnya bergantung pada kecerdasan emosi dan sosial yang bersangkutan. Di sisi lain, 90 persen keberhasilan kerja manusia ternyata ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya, sisanya sekitar 4 persen jatah kemampuan teknis (Iman dalam Risma, 2012 : 87).

Sedangkan dalam islam sendiri kecerdasan adalah termasuk akhlak sperti yang diterangkan dalam surat Al-baqarah 222 : 02 *“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri”*. Dalam ayat ini menjelaskan tentang kesadaran diri. Juga dijelaskan dalam surat Al-mu'minun ayat 1-10 Dalam ayat-ayat ini Allah telah menyatakan tujuh sifat orang yang beruntung yaitu orang yang beriman, orang yang khuyuk dalam solatnya, orang-orang yang menjauhkan diri dari perbuatan dan perkataan yang sia-sia, menunaikan zakat, menjaga hawa nafsu sahwatnya, memelihara amanat dan janji dan memelihara solatnya.

Ayat-ayat tersebut membuktikan bahawa Islam memberi perhatian yang amat besar dalam pendidikan akhlak dan menuntut supaya akhlak ini dipupuk serta

dihayati menerusi penerapan elemen-elemen utama yang selaras dengan indikator-indikator dalam kecerdasan emosi.

Dengan latar belakang diatas dan betapa pentingnya kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Wawa Husada”**.

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.