

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS
KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG
BAWANG BARAT**

Skripsi

Oleh :

Dion Syahrani



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Oleh :
DION SYAHRANI

Kinerja pegawai sangat membantu puskesmas dalam meraih tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja pegawai merupakan cara untuk memastikan bahwa aktivitas pegawai dan output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan organisasi. Namun dalam prakteknya masih terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan puskesmas akibat dari kinerja pegawai yang kurang baik. Salah satu faktor yang berpengaruh sangat penting bagi kinerja pegawai puskesmas untuk meningkatkan produktivitas dalam organisasi adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Masalah yang ada saat ini yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual belum sepenuhnya berjalan pada diri pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian populasi dengan jumlah responden sebanyak 177 responden. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji t serta analisis determinasi (R^2). Peneliti menemukan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi masing-masing sebesar $0,000 < 0,05$. Pemimpin Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat diharapkan dapat memberikan ruang bagi pegawai untuk menyalurkan perasaannya dengan memberikan konseling yang diharapkan dapat berdampak baik terhadap emosi sehingga akan memunculkan perilaku yang positif.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SPIRITUAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PUSKESMAS TULANG BAWANG TENGAH SUBDISTRICT OF TULANG BAWANG BARAT REGENCY

By :

DION SYAHRANI

Employee performance is very helpful for puskesmas in achieving both short and long term goals. Employee performance is a way to ensure that employee activities and outputs are produced in accordance with organizational goals. But in practice there is still dissatisfaction with puskesmas services due to poor employee performance. One of the factors that is very important for the performance of health center employees to increase productivity in the organization is emotional intelligence and spiritual intelligence. Current problems, namely emotional intelligence and spiritual intelligence, are not fully present in the employee.

This study aims to determine the effect of emotional intelligence and spiritual intelligence on employee performance. This research is a population research with a total of 177 respondents. Data collection method is using a questionnaire. Data analysis techniques in this study are multiple linear regression analysis, hypothesis testing using t test and determination analysis (R²). Researchers found that emotional intelligence and spiritual intelligence had a positive and significant effect on employee performance with a significance level of $0.000 < 0.05$. The leader of Puskesmas Tulang Bawang Tengah subdistrict of Tulang Bawang Barat Regency is expected to provide space for employees to channel their feelings by providing counseling that is expected to have a good impact on emotions so that positive behaviors will emerge.

Keywords : Emotional Inteligence, Spiritual Inteligence, and Employee Performance

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS
KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG
BAWANG BARAT**

Oleh :

Dion Syahrani

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

Judul Skripsi

**: PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KECERDASAN SPIRITUAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PUSKESMAS KECAMATAN TULANG
BAWANG TENGAH KABUPATEN
TULANG BAWANG BARAT**

Nama Mahasiswa

: Dion Syahrani

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1441011018

Jurusan


: Manajemen


Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Yuningsih, S.E., M.M.
NIP. 19610126 198603 2 001


Dina Safitri, S.E., MitlnBus.
NIP. 19741015 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Manajemen


Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP. 19620822 198703 2 002

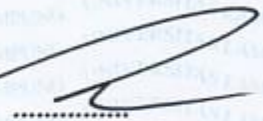
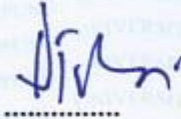
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Yuningsih, S.E., M.M.**

Sekretaris : **Dina Safitri, S.E., MintInBus.**

Penguji Utama : **Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Hi Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP. 19610904 198703 1 011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **04 September 2018**

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dion Syahrani

NPM : 1441011018

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan dan pendapat atau pemikiran dari peneliti lain tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 4 September 2018



Dion Syahrani

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Kota Bumi pada tanggal 9 Maret 1996 sebagai anak kedua dari empat bersaudara pasangan Bapak Purbosisworo dan Ibu Tarwiyah. Peneliti memiliki seorang kakak yang bernama Angga Fairuz Farhan dan dua adik bernama Muhammad Maulana Husein dan Adinda Shafa Salsabila.

Riwayat pendidikan peneliti dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 5 Candra Kencana (2001-2008), pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Tulang Bawang Tengah (2008-2011), dan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tumijajar, Tulang Bawang Barat (2011-2014).

Peneliti terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2014 dengan jurusan Manajemen dan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Peneliti telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Poncowarno, Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2017 selama 40 hari.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah : 286)

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini”

(James Dean)

“Injaklah bumi saat kau berada di langit”

(Dion Syahrani)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas segala nikmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan. Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tuaku Bapak Purbosisworo dan Ibu Tarwiyah,

terimakasih atas segala keringat, doa yang tidak pernah putus untuk keberhasilanku, motivasi dan kasih sayang yang telah kalian berikan kepadaku sejak aku masih di dalam kandungan ibu hingga saat ini.

Kakakku dan adikku,

Angga Fairuz Farhan, Muhammad Maulana Husein dan Adinda Shafa

Salsabila

Terimakasih atas doa, motivasi, dan kasih sayang yang telah kalian berikan kepadaku selama ini. Terimakasih telah memberikan keceriaan dan menjadi penghiburku ketika rasa penat dan lelah menerpaku.

Serta Almamaterku, Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana Ekonomi Jurusan S1 Manajemen di Universitas Lampung.

Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah diperoleh peneliti dapat membantu mempermudah proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan Dosen Pembimbing I yang

telah banyak mengarahkan, memberi saran, pembelajaran, nasihat serta senantiasa membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dina Safitri, S.E., MintnlBus. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan, memberi saran, pembelajaran, serta senantiasa membimbing peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji Utama yang telah banyak mengarahkan, memberi saran, kritik, pembelajaran, nasihat, dan motivasi.
6. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc., selaku Dosen pembimbing akademik yang telah banyak mengarahkan, memberi saran, kritik, pembelajaran, nasihat, dan motivasi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak memberikan pengetahuan hingga peneliti menyelesaikan pendidikan sarjana.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan berkas administrasi dan kearsipan.
9. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Purbosisworo dan Ibu Tarwiyah atas doa, cinta, kasih sayang, nasihat, serta motivasi yang selalu tercurah untukku hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Kakak dan adikku tercinta, Angga Fairuz Farhan, Muhammad Maulana Husein dan Adinda Shafa Salsabila atas keceriaan yang telah kalian berikan sehingga menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Untuk Heppy Nurhayati atas segala kebersamaan, terima kasih atas semua bantuan, semangat, motivasi ilmu dan kasih sayang dalam membantu saya

menyelesaikan skripsi saya dengan semangat dan sepenuh hati. Semoga ini menjadi titik awal untuk masa depan yang indah.

12. Sahabat dari kecil, Iqbal Fajar Ramadhan, Riska Citra Asri, Tika Wurianti dan Arvyus Inggrit, yang selalu memberikan motivasi dan saran dalam menyusun skripsi, serta selalu memberikan semangat dan selalu hadir dalam setiap seminar peneliti.
13. Sahabat Angka 8, Muhlasin, Ajie, Yohanes Agung, Fitrah, Najib, Wahyu dan Andre, yang memotivasi dan mendoakan kelancaran dalam penyusunan skripsi.
14. Untuk Sahabat seperjuanganku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Renaldi Septian, Andre Casing, Ruci Dandy Ariwibowo Bimantara, S.E., Dwi Jecielta, S.E., dan Nanda Putri, S.E., terima kasih atas segalanya yang sudah kita Lewati semasa kuliah, dan atas dukungan, doa, motivasi, pelajaran dan pengalaman, semoga kita sukses dan tercapai cita-citanya.
15. Untuk Teman seperjuangan skripsi, Surya Erlando Pohan, S.E., Muhammad Ramadhan, Marco Stansyah dan Redho Alvian, terima kasih atas bimbingan dan masukan selama pembuatan skripsi.
16. Untuk teman-teman Manajemen Paralel 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu satu, terima kasih atas kebersamaan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
17. Kepada semua responden yang telah membantu peneliti dalam menyusun penelitian ini dan semua pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti.
18. Almamater tercinta Universitas Lampung.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun ada harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua yang membacanya, Aamiin.

Bandar Lampung, 4 September 2018

Peneliti

Dion Syahrani

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kecerdasan Emosional	18
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	18
2. Faktor-faktor Mengembangkan Kecerdasan Emosional	19
3. Indikator Kecerdasan Emosional	22
B. Kecerdasan Spiritual	23
1. Pengertian Kecerdasan Spiritual	23
2. Ciri-ciri Kecerdasan Spiritual	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual	26
4. Indikator Kecerdasan Spiritual	26
C. Kinerja	28
1. Pengertian Kinerja	28
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	28
3. Penilaian Kinerja	30
4. Tujuan Penilaian Kinerja	31
5. Manfaat Penilaian Kinerja	32
6. Indikator Kinerja	33
D. Penelitian Terdahulu	34
E. Rerangka Pemikiran	35
F. Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	41
C. Populasi	41

D. Metode Pengumpulan Data	41
1. Penelitian Pustaka	41
2. Wawancara	42
3. Kuesioner	42
4. Observasi	43
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
1. Variabel bebas	43
2. Variabel terikat	44
F. Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Normalitas	46
G. Alat Analisis	47
1. Kuantitatif	47
2. Kualitatif	48
H. Pengujian Hipotesis	48
1. Uji t (Parsial)	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	49
B. Uji Instrumen Penelitian	50
1. Hasil Uji Validitas.....	50
2. Hasil Uji Reabilitas	53
3. Hasil Uji Normalitas	55
C. Hasil Teknik Analisis Data	55
1. Hasil Pernyataan Kuesioner Responden	55
2. Analisis Kuantitatif	61
D. Hasil Uji Hipotesis	62
1. Uji Hipotesis (Uji t)	62
2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
E. Pembahasan Hasil Penelitian	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Gambar	Halaman
1.1 Data Jumlah Pegawai Puskesmas	5
1.2 Data Komplain Pasien.....	8
1.3 Data Agama yang Dianut	10
1.4 Data Tingkat Kehadiran Puskesmas	12
1.5 Data Presentase Rata-rata Absensi Puskesmas	13
2.1 Penelitian Terdahulu	34
3.1 Operasionalisasi Variabel	44
4.1 Demografi Responden	49
4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tentang Kecerdasan Emosional	50
4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tentang Kecerdasan Spiritual.....	51
4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tentang Kinerja	51
4.5 Hasil Uji Reabilitas	53
4.6. Hasil Uji Normalitas	55
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kecerdasan Emosional....	56
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kecerdasan Spiritual	58
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas.....	59
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Konsektual	60
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Perilaku Kerja Kontraproduktif ..	60
4.12 <i>Coefisients</i> Analisis Regresi Berganda	61
4.13 Hasil Uji T	62
4.14 Koefisiensi Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Penilaian Kinerja	L-1
2. Kuesioner Penelitian	L-2
3. Karakteristik Responden	L-3
4. Uji Normalitas	L-4
5. 'Uji Validitas dan Reabilitas	L-5
6. Uji Regresi Linier Sederhana	L-6
7. Uji Regresi Linier Sederhana	L-7
8. Uji Regresi Linier Berganda	L-8
9. Lampiran Tabel R	L-9
10. Lampiran Tabel Uji t.....	L-10
11. Hasil Pengumpulan Data.....	L-11

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri atas fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien (Panggabean, 2004). Bohlarander dan Snell (2010) menjelaskan manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang mempelajari tentang memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Menurut Hasibuan (2003) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerja dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Daya pikir yang baik berhubungan dengan kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu kegiatan. Suyanto dan Jihad (2013) berpendapat kecerdasan adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pemikiran yang mencakup sejumlah kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah,

berfikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa dan belajar. Kecerdasan yang tertanam dalam diri seseorang secara alami ialah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Hawari (2006) mengatakan terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya : kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual.

Len *et al.* (2002) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki peranan penting dalam melaksanakan tugas yang bertujuan menghasilkan kinerja yang baik. Menurut Goleman (2009), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Kecerdasan lain yang memiliki peranan sama dengan kecerdasan emosional yaitu kecerdasan spiritual. Zohar dan Marshall (2010) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual juga memegang peranan yang besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Seorang karyawan yang memperoleh kebahagiaan dalam bekerja akan berkarya lebih baik. Armenio (2007) mengungkapkan bahwa kecerdasan spiritual dapat dipengaruhi rasa komunitas tim, keselarasan antara nilai organisasi dan individu, rasa kontribusi terhadap kelompok, rasa senang ditempat kerja, dan kesempatan untuk kehidupan batin.

Trihandini (2005) menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan. Orang yang memiliki kecerdasan spiritual akan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan melihat dari sisi

positifnya sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan cenderung melihat suatu masalah dari maknanya. Permasalahan selalu dijumpai kapanpun dan dalam situasi apapun, kecerdasan spiritual akan membantu karyawan dalam menghadapi masalah dengan baik. Masalah yang dapat dikelola dengan baik akan berujung pada peningkatan kinerja.

Mangkunegara (2009) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Koppmans *et al.* (2014) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari kinerja tugas antara lain kualitas dan kuantitas pegawai, kinerja konsektual yaitu dapat bekerjasama dan berkomunikasi dengan rekan kerja, serta perilaku kerja kontraproduktif yaitu pegawai melakukan hal-hal yang merugikan 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. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Puskesmas diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat. Hasil yang diharapkan dalam menjalankan fungsi ini antara lain

adalah terselenggaranya pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat.

Puskesmas, sebagai bagian dari lembaga penyelenggaraan pelayanan publik, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Hal ini diperlukan kualitas dan standar pelayanan yang baik. Tidak hanya memperhatikan dari segi pelayanan maupun kualitas yang diberikan kepada masyarakat dalam menciptakan hidup sehat, sumber daya manusia juga perlu diperhatikan baik dari perilaku, kecerdasan, ataupun kinerja yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecerdasan yang dapat dikelola dengan baik apabila terwujud diharapkan dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja pegawai yang semakin baik dan nyaman dalam pekerjaan sehingga dapat mendorong kinerja secara maksimal.

Tulang Bawang Barat merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Lampung yang memiliki delapan Kecamatan yaitu Tulang Bawang Tengah, Tumijajar, Tulang Bawang Udik, Pagar Dewa, Way Kenanga, Lambu Kibang, Gunung Agung, dan Gunung Terang. Kecamatan Tulang Bawang Tengah memiliki tiga puskesmas diantaranya UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) PRIMP (Puskesmas Rawat Inap Mampu Poned) Mulya Asri, UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) Candra Mukti dan UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) PRIMP (Puskesmas Rawat Inap Mampu Poned) Panaragan Jaya.

Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kabupaten Tulang Bawang Barat memiliki suatu kewajiban dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik.

Sesuai petunjuk SK Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor KEP/6/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sesuai Kepmenpan tersebut, maka setiap pegawai di Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah, Kabupaten Tulang Bawang Barat harus dapat memberikan layanan dengan kualitas tinggi sesuai standar organisasi yang ditetapkan. Berikut adalah tabel 1.1 jumlah pegawai Puskesmas UPTD PRIMP Mulya Asri, UPTD Candra Mukti dan UPTD PRIMP Panaragan Jaya pada tahun 2017 :

TABEL 1.1 JUMLAH PEGAWAI PUSKESMAS KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Ruangan	UPTD PONE D Panaragan Jaya		UPTD Candra Mukti		UPTD PRIMP Mulya Asri	
	PNS	Non PNS	PNS	Non PNS	PNS	Non PNS
Kepala UPTD	1	-	1	-	1	-
Tata Usaha	7	-	8	-	9	-
Rekam Medik	5	5	4	2	4	4
Poli Umum	7	9	6	4	9	10
Poli Gigi	5	5	1	1	4	2
UGD	6	22	-	-	6	10
Apoteker	3	5	2	1	3	5
Jumlah	34	46	22	8	36	31

Sumber : UPTD PONE D Panaragan Jaya, UPTD Candra Mukti, dan UPTD PRIMP Mulya Asri

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pegawai PNS dan non PNS pada puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Jumlah

pegawai UPTD PRIMP Panaragan Jaya yang PNS sebanyak 34 orang sedangkan yang non PNS adalah 46 orang. UPTD Candra Mukti memiliki jumlah pegawai PNS sebanyak 22 orang dan 8 orang yang non PNS. Pegawai PNS UPTD PRIMP Mulya Asri 36 orang dan non PNS sebanyak 31. Jumlah pegawai di atas memiliki tanggung jawab melayani kebutuhan kesehatan masyarakat dengan baik. Setiap pegawai dalam posisi yang berbeda-beda harus memiliki kesadaran diri dan keterampilan dasar yang digunakan untuk berhubungan satu sama lain sebagai bekal untuk membina hubungan antar jabatan, antar bagian maupun antar departemen yang merupakan keterampilan dalam mewujudkan kesuksesan bagi karyawan dan perusahaan (Palmer, *et al.* 2009)

Menurut pimpinan puskesmas yang ada di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat bahwa jumlah pasien yang ditangani oleh petugas dalam sehari mencapai kurang lebih 90 orang. Jumlah ini tidak sebanding dengan total pegawai dalam satu puskesmas. Pegawai harus menghadapi pasien berbagai latar belakang dan sifat berbeda yang terkadang tidak menaati tata tertib puskesmas seperti buang sampah sembarangan dan merokok.

Tugas dan tanggung jawab pegawai bukan hal yang ringan untuk dipikul, disatu sisi pegawai bertanggungjawab terhadap tugas administratif dari instansi tempatnya bekerja, kemudian menghadapi kecemasan dan keluhan dari pasien, yang muncul pada pasien akibat sakitnya, ketegangan, kejenuhan menghadapi pasien dalam kondisi yang menderita sakit kritis, kemudian pegawai dituntut juga untuk selalu tampil sebagai profil pegawai yang baik oleh pasiennya. Hal ini membuat pegawai mengalami stres dan timbul emosi meningkat.

Puskesmas telah memberikan berbagai fasilitas bagi pasien seperti ruang tunggu yang nyaman, kotak sampah, kartu antrian, toilet dan lain sebagainya. Para pegawai puskesmas diwajibkan memberikan pelayanan yang ramah dan baik dengan melakukan 3S (senyum, sapa dan salam) kepada setiap pasien, akan tetapi di lihat dari pandangan peneliti bahwa tidak semua pegawai melakukan hal tersebut dan tidak semua pasien yang datang diberikan senyum, sapa, dan salam.

Meskipun manajemen beserta pegawai puskesmas telah berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan pengguna jasa layanan tersebut. Masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa puskesmas diantaranya keramahan yang kurang, perawat kurang mengontrol pasien, kesimpangsiuran informasi, sikap sopan santun dan keramahan yang perlu ditingkatkan. Adanya komplain dari pasien selaku pengguna jasa layanan puskesmas, menjadi suatu keharusan bagi pihak manajemen untuk terus memperbaiki kinerja.

Kritik menjadi sarana yang disampaikan sebagai ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan pasien terhadap kurangnya pelayanan atau fasilitas yang kurang memadai. Pasien Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang dirasakan dapat langsung menyampaikan kepada pegawai atau dapat memasukkan keluhannya didalam kotak kritik dan saran yang telah disediakan oleh masing-masing Puskesmas.

Penyediaan kotak saran bertujuan untuk menampung masukan berupa saran dan keluhan yang dirasakan pasien saat berada di Puskesmas sekaligus menjadi bahan

evaluasi agar menjadi lebih baik kedepannya serta diharapkan dapat mengukur kinerja pelayanan yang telah diberikan pegawai puskesmas terhadap pasien Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Berdasarkan data yang diperoleh dari tiga Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat, pada tabel 1.2 dapat diketahui tingkat komplain pasien dari bulan Januari - Desember 2017 adalah sebagai berikut :

TABEL 1.2 DATA KOMPLAIN PASIEN PUSKESMAS KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2017

Puskesmas	Bulan			Total	Total Pengunjung	Persentase
	Jan - Apr	Mei - Agt	Sep - Des			
UPTD PRIMP Panaragan Jaya	6	2	5	13	695	1,87 %
UPTD Candra Mukti	4	3	2	9	587	1,58 %
UPTD PRIMP Mulya Asri	1	3	2	6	677	0,88 %

Sumber : UPTD PRIMP Panaragan Jaya , UPTD Candra Mukti dan UPTD dan PRIMP Mulya Asri Tahun 2017

Tabel 1.2 menunjukkan data komplain pada UPTD PRIMP Panaragan Jaya sepanjang tahun 2017 sebanyak 13 dan komplain terbanyak terjadi pada bulan Januari sampai April sebesar 6 komplain. Data komplain pada UPTD Candra Mukti menunjukkan pada bulan Januari sampai April mendapat komplain tertinggi yaitu 4 dengan total komplain sepanjang tahun 2017 sebanyak 9. Sedangkan komplain yang terjadi pada UPTD PRIMP Mulya Asri menunjukkan total

komplain sebanyak 6 dan komplain tertinggi terjadi pada bulan Mei sampai Agustus sebesar 3 komplain. Jumlah komplain terendah pada UPTD Puskesmas PRIMP Panaragan Jaya sebesar 2 komplain yang terjadi pada bulan Mei sampai Agustus 2017. Tingkat komplain terendah untuk UPTD Puskesmas Candra Mukti sebesar 2 komplain pada bulan September hingga Desember 2017. UPTD PRIMP Mulya Asri memiliki tingkat komplain terendah pada bulan Januari sampai April 2017 sebesar 1 komplain. Jumlah total komplain yang diperoleh pada Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat sepanjang tahun 2017 sebesar 28 komplain. Rangkuman jenis komplain yang diterima adalah berupa tingkat keramahan, pelayanan kurang dan tidak tanggap, dan kurangnya tingkat komunikasi. Jumlah ini menunjukkan bahwa terdapat pelayanan yang kurang baik dari puskesmas terhadap masyarakat. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai.

Kurangnya kecerdasan emosional terlihat saat peneliti melakukan observasi. Sebagian pegawai puskesmas masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik terlihat dari tidak fokus dalam pekerjaannya seperti masih dijumpai pegawai yang memainkan *smartphone* dan berbincang-bincang dengan pegawai lain saat jam kerja. Kegiatan tersebut dapat menunjukkan kurangnya rasa kesadaran diri terhadap tanggung jawab dalam bekerja.

Selain kecerdasan emosional, kecerdasan lain yang memegang peranan penting dalam kesuksesan seseorang dalam bekerja yaitu kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berfikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan. Menurut Zohar dan Marshal

(2001) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain.

Kecerdasan spiritual memegang peranan besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Seorang pegawai yang menerapkan nilai-nilai agama dalam bekerja akan bekarya lebih baik (Armenio, *et al.* 2007). Pegawai yang memiliki landasan nilai-nilai agama pada diri akan menunjukkan sikap rasa tanggung jawab sesuai dengan amanah yang diberikan dalam pekerjaan (Trihandi, 2005). Tabel 1.3 menunjukkan bahwa agama yang dianut oleh pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat sebagai berikut :

TABEL 1.3 DATA AGAMA YANG DIANUT PEGAWAI PUSKESMAS KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Puskesmas	Agama				
	Islam	Kristen	Katolik	Hindu	Budha
UPTD PRIMP Mulya Asri	58	4	3	2	-
UPTD PRIMP Panaragan Jaya	67	7	5	1	-
UPTD Candra Mukti	24	2	4	-	-
Total	159	13	12	3	-

Sumber : UPTD PRIMP Mulya Asri, UPTD PRIMP Panaragan Jaya dan UPTD Candra Mukti

Data tabel 1.3 menunjukkan pegawai UPTD PRIMP Mulya Asri yang beragama Islam sebanyak 58 orang, agama Kristen 4 orang, Katolik 3 orang, Hindu 2 orang dan Budha tidak ada. Pegawai UPTD PRIMP Panaragan Jaya yang menganut agama Islam sebanyak 67 orang, Kristen 7 orang, Katolik 5 orang, Hindu 1 dan Budha tidak ada. Pegawai pada UPTD Candra Mukti yang menganut agama Islam sebanyak 24 orang, 2 orang Kristen, 4 orang Katolik, Hindu dan Budha tidak ada. Jumlah total pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat mayoritas menganut agama Islam.

Peneliti melakukan observasi selama satu bulan bahwa tidak ada kegiatan khusus dalam menunjang kecerdasan spiritual. Kurangnya kegiatan-kegiatan yang bertemakan keagamaan seperti kajian-kajian keagamaan sekali dalam satu pekan serta tidak ada kegiatan bersama seperti *outbond* membuat pegawai kurang melakukan pekerjaan dengan tulus, kurang memiliki empati yang besar, serta belum mampu menjalankan pekerjaannya dengan kebahagiaan.

Data lain menunjukan kurangnya kecerdasan spiritual dapat di lihat dari tingkat kehadiran. Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat seharusnya selalu melaksanakan amanatnya sebagai pekerja engan tidak mengkorupsi waktu. Menurut Bahraein (2015) seseorang dapat dikatakan melakukan korupsi waktu jika seseorang pegawai atau PNS yang tidak amanah dalam waktu, masuk kerja terlambat, dan tidak masuk tanpa izin atau bahkan makan gaji buta tanpa kerja sama sekali. Tingkat kehadiran pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

**TABEL 1.4 TINGKAT KEHADIRAN PEGAWAI PUSKESMAS
KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN
TULANG BAWANG BARAT TAHUN 2017**

(Satuan Hari)

Bulan	UPTD PRIMP Panaragan Jaya			UPTD Candra Mukti			UPTD PRIMP Mulya Asri		
	Alpa	Izin	Sakit	Alpa	Izin	Sakit	Alpa	Izin	Sakit
Januari	8	52	4	6	35	1	7	28	-
Febuari	4	47	-	-	31	5	-	16	5
Maret	16	55	18	9	14	3	4	10	1
April	1	35	-	2	29	7	-	21	3
Mei	-	34	-	-	16	3	-	38	-
Juni	-	37	8	2	8	-	1	13	-
Juli	3	42	1	-	15	-	2	46	7
Agustus	-	60	-	4	32	6	5	39	1
September	8	31	1	2	23	-	1	36	3
Oktober	-	78	-	-	17	3	2	47	8
November	-	53	10	2	20	7	-	26	6
Desember	-	60	-	3	12	1	7	42	4
Total	40	584	42	30	252	36	29	362	38

Sumber : UPTD PRIMP Panaragan Jaya , UPTD Candra Mukti dan UPTD PRIMP Mulya Asri Tahun 2017

Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2017 jika ditotalkan secara keseluruhan yaitu, alpa sebesar 99 hari, izin sebesar 1198 hari dan sakit sebesar 116 hari. Menurut Hasibuan (2011) perhitungan tingkat ketidakhadiran dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100 \%$$

**TABEL 1.5 DATA PERSENTASE RATA-RATA ABSENSI PUSKESMAS
KECAMATAN TULANG BAWANG TENGAH KABUPATEN
TULANG BAWANG BARAT**

Total Absensi (%)									
Bulan	UPTD PRIMP Panaragan Jaya			UPTD Candra Mukti			UPTD PRIMP Mulya Asri		
	Alpa	Izin	Sakit	Alpa	Izin	Sakit	Alpa	Izin	Sakit
Januari	0,47	3,09	0,23	0,83	4,6	0,13	0,43	1,74	-
Februari	0,23	2,79	-	-	4,3	0,69	-	0,99	0,31
Maret	0,91	3,14	1,02	1,20	1,86	0,40	0,23	0,59	0,05
April	0,05	1,92	-	0,12	3,71	0,89	-	1,20	0,17
Mei	-	2,02	-	-	4,72	0,41	-	2,36	-
Juni	-	2,03	0,43	0,25	1,02	-	0,05	0,74	-
Juli	0,20	2,85	0,06	-	2,38	-	0,14	3,26	0,49
Agustus	-	3,29	-	0,51	4,10	0,76	0,28	2,23	0,05
September	0,45	1,77	0,05	0,26	3,06	-	0,05	2,14	0,17
Oktober	-	4,45	-	-	2,26	0,40	0,11	2,80	0,47
November	-	3,02	0,57	0,26	2,60	0,93	-	1,55	0,35
Desember	-	3,42	-	0,40	1,60	0,13	0,41	2,50	0,23
Jumlah Rata-rata	0,19	2,81	0,19	0,31	3,01	0,39	0,14	1,84	0,19
Rata-rata	1,06%			1,23%			0,72%		

Sumber : UPTD PRIMP Panaragan Jaya , UPTD Candra Mukti dan UPTD PRIMP Mulya Asri Tahun 2017

Pada Tabel 1.5 UPTD PRIMP Panaragan Jaya mendapat persentase alpa 0,19 %, Izin 2,81 %, sakit 0,19 %, dan total rata-rata keseluruhan 1,06 %. Persentase UPTD Candra Mukti rata-rata alpa sebesar 0,31 %, izin 3,01 %, sakit 0,39 %, dan

total rata-rata keseluruhan 1,40 %, sedangkan UPTD PRIMP Mulya Asri mendapat persentase alpa 0,14 %, Izin 1,84 %, sakit 0,19 %, dan total rata-rata persentase 0,72 %. Data absensi di atas menunjukkan tingkat izin dan alpa di semua Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat masih relatif tinggi. Menurut informasi yang didapat dari pimpinan puskesmas masing-masing bahwa faktor penyebab banyaknya izin dan alpa yaitu kurangnya kesadaran dalam diri pegawai terhadap kewajibannya bekerja.

Pegawai yang sering tidak masuk kerja baik izin maupun alpa akan mengganggu kelangsungan kerja di Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat. Terganggunya kelangsungan kerja akan berujung pada kurang maksimal dalam melaksanakan pelayanan publik dan hal ini akan mempengaruhi kinerja. Kurangnya kecerdasan spiritual terlihat dari pegawai yang kurang amanah dengan tanggung jawab pada pekerjaannya.

Kinerja pegawai pada Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diukur menggunakan cara penilaian perilaku pegawai dan target yang telah dicapai pada satu periode. Penilaian kinerja pegawai diperoleh dari pengukuran sasaran kerja pegawai, dan nilai perilaku kerja yang terdiri dari 6 komponen penilaian perilaku yaitu orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan. Unsur penilaian diberikan nilai standar untuk sasaran kerja pegawai 60% dan nilai standar perilaku kerja 40%. Data untuk penilaian kinerja pegawai pada Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat diketahui di lembar lampiran 1.

Sehubungan dengan hal di atas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat”**.

B. Rumusan Masalah

Pengelolaan emosi dibutuhkan guna mengatur perilaku pegawai puskesmas dalam menjalankan pekerjaannya. Pengendalian emosi yang belum maksimal tersebut dikhawatirkan dapat mengganggu hubungan dengan rekan kerja dan pasien (Asiamah 2017), terlihat pada Tabel 1.2 masih banyak terdapat komplain yang dirasakan oleh pasien, jenis komplain berupa tingkat keramahan, pelayanan kurang, dan tidak tanggap serta kurangnya tingkat komunikasi, seperti yang dikemukakan oleh Asiamah (2017) hal ini dikarenakan kurangnya kecerdasan emosional terhadap diri pegawai. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti sebelumnya bahwa masih kurangnya kegiatan spiritual yang dilaksanakan oleh masing-masing puskesmas terlihat pada tabel 1.4 yang menunjukkan kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya dilihat dari banyaknya pegawai yang masih tidak hadir tanpa keterangan dan kurangnya kontribusi terhadap kelompok. Maka dapat ditarik permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat?

2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Barat.

2 Manfaat

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Instansi

Diharapkan Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan mengenai sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan referensi dalam melakukan kajian atau penelitian dengan pokok permasalahan yang sama, serta bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang pengaruh kecerdasan emosioanal dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai dan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dibidang sumber daya manusia.

II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman, 2000 (dikutip Mangkunegara, 2006) menyimpulkan bahwa pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (*EQ-Emotional Quotient*).

Goleman (2009) menyatakan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Goleman (2009) menjelaskan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Goleman (2009) mendefinisikan bahwa kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan seseorang yang didalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk dapat memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan *impulsive needs* atau dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan maupun

kesusahan, mampu mengatur *reactive needs*, menjaga agar bebas stress, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain, serta adanya prinsip berusaha sambil berdoa.

Menurut Mayer *et al.* (2004) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk secara akurat merasakan emosi, mengakses dan membangkitkan emosi sehingga bisa membantu berpikir, untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, dan untuk merenungkan secara merata emosi begitu untuk mempromosikan pertumbuhan emosional dan intelektual.

2. Faktor-faktor Mengembangkan Kecerdasan Emosional

Goleman (2009) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya dan memperluas kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama, yaitu :

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Mayer (Goleman, 2009) kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampaui lama akan mengoyak kestabilan seseorang (Goleman, 2009). Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan. Emosi yang dapat dikelola dengan baik di tempat kerja akan berdampak positif terhadap hasil kerja.

c. Memotivasi Diri Sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

d. Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Goleman (2009) mengatakan kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga

lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan lebih peka (Goleman, 2009). Nowicki, ahli psikologi menjelaskan bahwa anak-anak yang tidak mampu membaca atau mengungkapkan emosi dengan baik akan terus menerus merasa frustrasi (Goleman, 2009). Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

e. Membina Hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2009). Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain

Orang-orang yang hebat dalam keterampilan membina hubungan ini akan sukses dalam bidang apapun. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2009). Ramah tamah, baik hati, hormat dan disukai orang lain dapat dijadikan petunjuk positif bagaimana pegawai mampu membina

hubungan dengan orang lain. Sejauh mana kepribadian pegawai berkembang dilihat dari banyaknya hubungan interpersonal yang dilakukannya.

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman seperti dikutip Asiamah (2017) mengemukakan terdapat lima indikator kecerdasan emosional :

a. Kesadaran Diri

Mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan untuk diri sendiri memiliki tolak ukur realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan Diri

Menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup untuk menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi

Kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati

Merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami prespektif seseorang,

menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam- macam orang.

e. **Ketrampilan Sosial**

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan keterampilan ini mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja dalam tim.

Indikator – indikator di atas digunakan penulis untuk mempersepsikan kecerdasan emosional dalam penelitian ini.

B. Kecerdasan Spiritual

1. Pengertian Kecerdasan Spiritual

Berman (2001); menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual dapat memfasilitasi dialog antara pikiran dan emosi, antara jiwa dan tubuh. Kecerdasan spiritual juga dapat membantu seseorang untuk dapat melakukan transedensi diri (seperti dikutip dalam Trihandini, 2005)

Menurut Macormick 1994; dikutip dalam Trihandini, (2005) kecerdasan spiritual dengan religiusitas di dalam lingkungan kerja. Religiusitas lebih ditujukan pada hubungannya dengan Tuhan sedangkan kecerdasan spiritual lebih terfokus pada suatu hubungan yang dalam dan terikat antara manusia dengan sekitarnya secara luas. Zohar dan Marshall (2010) mendefinisikan kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang bertumpu pada bagian dalam diri seseorang, yang berhubungan

dengan kearifan diluar ego atau jiwa sadar. Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, serta menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan orang lain (Armenio *et al.*, 2007).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk memberi makna yang lebih bernilai, luas dan kaya terhadap perilaku atau jalan kehidupan seseorang.

2. Ciri-ciri Kecerdasan Spiritual

Menurut Zohar dan Marshall (2010), aspek-aspek kecerdasan spiritual mencakup hal-hal sebagai berikut :

- a. Kemampuan bersikap fleksibel. Kemampuan individu untuk bersikap adaptif secara spontan dan aktif, memiliki pertimbangan yang dapat dipertanggungjawabkan di saat menghadapi beberapa pilihan.
- b. Tingkat kesadaran diri yang tinggi. Kemampuan individu untuk mengetahui batas wilayah yang nyaman untuk dirinya, yang mendorong individu untuk merenungkan apa yang dipercayai dan apa yang dianggap bernilai, berusaha untuk memperhatikan segala macam kejadian dan peristiwa dengan berpegang pada agama yang diyakininya.
- c. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan. Kemampuan individu dalam menghadapi penderitaan dan menjadikan

penderitaan yang dialami sebagai motivasi untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik di kemudian hari.

- d. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit. Kemampuan individu dimana di saat dia mengalami sakit, ia akan menyadari keterbatasan dirinya, dan menjadi lebih dekat dengan Tuhan dan yakin bahwa hanya Tuhan yang akan memberikan kesembuhan.
- e. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai. Kualitas hidup individu yang didasarkan pada tujuan hidup yang pasti dan berpegang pada nilai-nilai yang mampu mendorong untuk mencapai tujuan tersebut.
- f. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu. Individu yang mempunyai kecerdasan spiritual tinggi mengetahui bahwa ketika dia merugikan orang lain, maka berarti dia merugikan dirinya sendiri sehingga mereka enggan untuk melakukan kerugian yang tidak perlu.
- g. Berpikir secara holistik. Kecenderungan individu untuk melihat keterkaitan berbagai hal.
- h. Kecenderungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar menjadi pribadi mandiri. Kemampuan individu yang memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi dan tidak tergantung dengan orang lain.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual

Zohar dan Marshall (2010) mengungkapkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual yaitu:

a. Sel saraf otak

Otak menjadi jembatan antara kehidupan bathin dan lahiriah. Ia mampu menjalankan semua ini karena bersifat kompleks, luwes, adaptif dan mampu mengorganisasikan diri. Menurut penelitian yang dilakukan pada era 1990-an dengan menggunakan MEG (*Magneto Encephalo Graphy*) membuktikan bahwa osilasi sel saraf otak pada rentang 40 Hz merupakan basis bagi kecerdasan spiritual.

b. *God Spot*

Ada bagian dalam otak, yaitu lobus temporal yang meningkat ketika pengalaman religius atau spiritual berlangsung yang disebut sebagai titik Tuhan atau *God Spot*. Titik Tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual. Titik Tuhan bukan merupakan syarat mutlak dalam kecerdasan spiritual. Integrasi antara seluruh bagian otak, seluruh aspek dari dan seluruh segi kehidupan.

4. Indikator Kecerdasan Spiritual

Menurut Armenio, *et al* (2007) mengemukakan bahwa dalam terdapat lima dimensi untuk mengukur spiritual di dalam tempat kerja yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu antara lain:

a. Rasa komunitas tim.

Rasa komunitas tim ialah terkait dengan semangat tim, mutualitas, kepedulian, rasa komunitas, dukungan sosial, dan rasa berbagi tujuan bersama

b. Keselarasan antara nilai organisasi dan individual.

Keselarasn antara nilai organisasi dan individual ialah mewakili perasaan konsistensi antara nilai-nilai organisasi dan nilai-nilai dan kehidupan batin individu. Faktornya mencerminkan damai koeksistensi antara individu dan organisasi. Ini juga mencakup item tentang keterlibatan pemimpin dengan masyarakat luas.

c. Rasa kontribusi terhadap kelompok.

Rasa kontribusi terhadap kelompok ialah berarti bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh individu sesuai dengan nilai kehidupan pribadinya dan berguna untuk kelompok.

d. Rasa senang di tempat kerja.

Rasa senang di tempat kerja adalah rasa yang berarti berhubungan dengan rasa sukacita, kebahagiaan, kenyamanan dan kesenangan di tempat kerja. Hal ini mempengaruhi kontribusi terhadap organisasi dan juga kelompok.

e. Kesempatan untuk kehidupan batin.

Kesempatan kehidupan batin ialah mencakup hal-hal yang menyangkut penghormatan yang diberikan oleh organisasi terhadap spiritualitas dan nilai spiritual individu

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Weson, et al. Seperti dikutip Wibowo (2016) mengemukakan bahwa kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun secara negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Pendapat lain memandang kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran penilaian Cascio seperti dikutip (Wibowo, 2016).

Gomes seperti dikutip Mangkunegara, (2006) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Mangkunegara (2006) mengatakan kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pencapaian kinerja oleh sumber daya manusia dalam satu periode waktu dapat dipengaruhi beberapa faktor.

2. Faktor faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sependapat dengan Keith Davis dalam mangkunegara (2006) yang merumuskan faktor-faktor kinerja sebagai berikut:

Human Performance = Ability x Motivation

Motivation = Attitude x Situation

Ability = Knowledge x Skill

Penjelasan :

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Sedangkan menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006) kinerja di pengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Faktor Individual yang terdiri dari:

- 1) Kemampuan dan keahlian
- 2) Latar belakang

- 3) Demografi
- b. Faktor Psikologis yang terdiri dari :
- 1) Persepsi
 - 2) *Attitude*
 - 3) *Personality*
 - 4) Pembelajaran
 - 5) Motivasi
- c. Faktor Organisasi yang terdiri dari :
- 1) Sumber daya
 - 2) Kepemimpinan
 - 3) Penghargaan
 - 4) Struktur
 - 5) *Job design*

3. Penilaian Kinerja

Bacal dalam Wibowo (2016) penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penelitian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu. Pendapat lain mengemukakan penilaian adalah suatu kesempatan untuk melihat secara menyeluruh kandungan pekerjaan, beban dan volume melihat kembali apa yang dicapai selama periode laporan dan menyepakati sasaran selanjutnya (Armstrong dalam Wibowo 2016).

Menggison dalam Mangkunegara (2006) mengungkapkan penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang

karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Mangkunegara (2006) juga berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari Sumber daya manusia organisasi.

Mangkunegara (2006) menyatakan kegunaan penilaian kinerja karyawan adalah:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
- g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.

- i. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

5. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Havard dalam Wibowo (2016) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk :

- a. Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi.
- b. Mendefinisikan tujuan, target dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- c. Memberi orang target yang tidak mungkin dapat dicapai, sebagai alat untuk memecat dikemudian hari.
- d. Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi.
- e. Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan.
- f. Melobi penilai untuk kepentingan, dan bahkan akhir yang meragukan.
- g. Mendapat kesenangan khusus.
- h. Menyepakati tujuan pembelajaran.
- i. Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan.
- j. Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- k. Membangun dialog yang sudah ada antara manager dengan anak buahnya
- l. Menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Seperti yang diungkapkan Harvard dan Wibowo (2016) di atas bahwa penilaian kinerja bukan hanya untuk tujuan menilai sumber daya manusia saja, tetapi dapat dipergunakan untuk kepentingan organisasi yang lebih luas.

6. Indikator Kinerja

Menurut koopmans, *et al* (2014) terdapat tiga dimensi untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yaitu :

a. Kinerja tugas

Kinerja tugas mengacu pada kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok. Perilaku yang menggambarkan kinerja tugas antara lain adalah kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan terhadap pekerjaan.

b. Kinerja kontekstual

Kinerja kontekstual mengacu pada perilaku yang mendukung lingkungan perusahaan, lingkungan sosial dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Perilaku yang menggambarkan kinerja kontekstual diantaranya adalah mengerjakan tugas tambahan, upaya dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

c. Prilaku kerja kontraproduktif

Mengacu pada pada perilaku yang berbahaya bagi kelangsungan organisasi, misalnya melakukan hal-hal yang merugikan organisasi, melakukan hal-hal yang merugikan rekan kerja dan atasan, dan sengaja membuat kesalahan.

D. Penelitian Terdahulu

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

No	Judul	Nama Peneliti	Hasil
1.	<i>The nexus between health workers' emotional intelligence and job performance Controlling for gender, education, tenure and in-service training</i>	Asiamah (2017). Journal of Global Responsibility, Vol. 8 Issue: 1, pp.10-33	Hasil menunjukkan bahwa kinerja secara signifikan berkorelasi dengan kecerdasan emosional (Pearson's $R = 0.535, p < 0.000$).
2	<i>Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance</i>	Armenio, et al (2007) Journal of the Iberoamerica Academy of Management Vol 5 Iss 3 pp 163 – 183	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat spiritual tinggi, empat dimensi menunjukkan komitmen, normatif lebih tinggi dan kinerja individu dilaporkan lebih tinggi. Spiritual menunjukan signifikan terhadap kinerja individu.
3	<i>Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire</i>	Koopmans, et al. (2014)	Hasil penelitian menunjukkan <i>Individual Work Performance Questionnaire</i> (IWPQ) secara umum dan komprehensif valid dan reliabel untuk mengukur kinerja secara individual.
4	<i>Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance</i>	Len et al (2002)	Hasilnya menetapkan bahwa baik kecerdasan emosional dan spiritualitas mengarah pada keberhasilan kerja individual yang lebih besar.

E. Rerangka Pemikiran

Goleman (2009) mengemukakan terdapat lima dimensi kecerdasan emosional yaitu :

a. Kesadaran Diri

Mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan untuk diri sendiri memiliki tolak ukur realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan Diri

Menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup untuk menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi

Kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati

Merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami prespektif seseorang, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam- macam orang.

e. Ketrampilan Sosial

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar

menggunakan keterampilan keterampilan ini mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja dalam tim.

Menurut Armenio, *et al* (2007) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur spiritual di dalam tempat kerja yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu antara lain:

a. Rasa komunitas tim.

Rasa komunitas tim ialah terkait dengan semangat tim, mutualitas, kepedulian, rasa komunitas, dukungan sosial, dan rasa berbagi tujuan bersama

b. Keselarasan antara nilai organisasi dan individual.

Keselarasn antara nilai organisasi dan individual ialah mewakili perasaan konsistensi antara nilai-nilai organisasi dan nilai-nilai dan kehidupan batin individu. Faktornya mencerminkan damai koeksistensi antara individu dan organisasi. Ini juga mencakup item tentang keterlibatan pemimpin dengan masyarakat luas.

c. Rasa kontribusi terhadap kelompok.

Rasa kontribusi terhadap kelompok ialah berarti bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh individu sesuai dengan nilai kehidupan pribadinya dan berguna untuk kelompok.

d. Rasa senang di tempat kerja.

Rasa senang di tempat kerja adalah rasa yang berarti berhubungan dengan rasa sukacita, kebahagiaan, kenyamanan dan kesenangan di

tempat kerja. Hal ini mempengaruhi kontribusi terhadap organisasi dan juga kelompok.

e. Kesempatan untuk kehidupan batin.

Kesempatan kehidupan batin ialah mencakup hal-hal yang menyangkut penghormatan yang diberikan oleh organisasi terhadap spiritualitas dan nilai spiritual individu

Menurut koopmans, *et al* (2014) terdapat tiga dimensi untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yaitu :

a. Kinerja tugas

Kinerja tugas mengacu pada kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok. Perilaku yang menggambarkan kinerja tugas antara lain adalah kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan terhadap pekerjaan.

b. Kinerja kontekstual

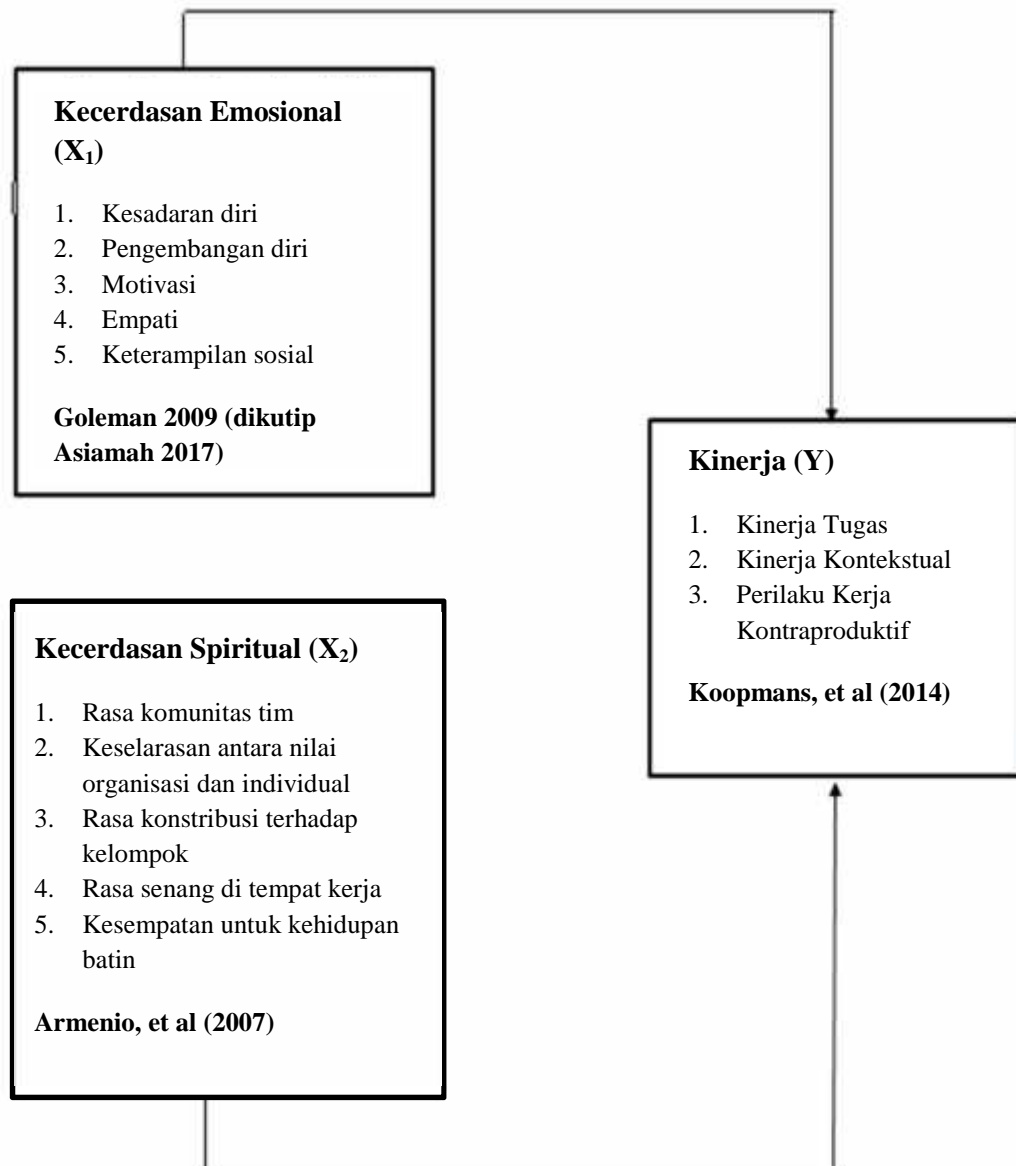
Kinerja kontekstual mengacu pada perilaku yang mendukung lingkungan perusahaan, lingkungan sosial dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Perilaku yang menggambarkan kinerja kontekstual diantaranya adalah mengerjakan tugas tambahan, upaya dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

c. Prilaku kerja kontraproduktif

Mengacu pada pada perilaku yang berbahaya bagi kelangsungan organisasi, misalnya melakukan hal-hal yang merugikan organisasi,

melakukan hal-hal yang merugikan rekan kerja dan atasan, dan sengaja membuat kesalahan.

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut :



GAMBAR 2.2 RERANGKA PIMIKIRAN PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan kerangka teoritis diatas, maka penulis megemukakan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

H₂ : Kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

III. METODOLOGI PENEITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut (Anwar 2011) adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian yang pada item ini diukur dengan menggunakan skala likert. Proses pengumpulan data menggunakan uji coba kuesioner dengan menyebarkan kuesioner pada pegawai Puskesmas Mulya Asri, Puskesmas Candra Mukti dan Puskesmas Panaragan Jaya yang berada di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Salah satu jenis riset atau penelitian yang penggunaannya disesuaikan dengan informasi yang dicari dalam riset sumber daya manusia adalah penelitian kausal. Penelitian kausal adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel (Anwar 2011). Variabel yang memengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Anwar (2011) berpendapat umumnya hubungan sebab-akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan oleh peneliti pada Puskesmas di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu Puskesmas Mulya Asri, Puskesmas Candra Mukti dan Puskesmas Panaragan Jaya.

C. Populasi

Informasi penelitian ini dapat diperoleh dari jumlah populasi yang akan diambil sebagai informasi. Populasi adalah seluruh kumpulan yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Anwar 2011). Populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diteliti dengan karakteristik yang dapat dikatakan sama sehingga dapat digeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan terhadap populasi tersebut.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Mulya Asri, Puskesmas Candra Mukti dan Puskesmas Panaragan di Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan jumlah 177 orang.

D. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji sumber pustaka untuk memperoleh data melalui sumber pustaka yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini. Sumber pustaka yang dipelajari peneliti berupa literatur dan buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi. Misalnya jurnal, buku, karya ilmiah, penelitian

terdahulu serta sumber-sumber yang berhubungan dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi, misalnya pesawat telpon (Anwar 2011). Data yang dikumpulkan berupa informasi yang diberikan responden melalui wawancara dan dicatat oleh pewawancara sesuai dengan daftar pertanyaan.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian dengan serangkaian daftar pertanyaan yang dibuat untuk mengumpulkan data yang umumnya bersifat kualitatif (Silaen dan Widiyono, 2013). Kuesioner diambil dari beberapa sumber yang sudah diterjemahkan antara lain kuesioner kecerdasan emosional dari Asamiah (2017), untuk kuesioner spiritual dari Armenio *et al* (2007), dan kuesioner kinerja diambil dari Koopmans *et al* (2017).

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur dengan lima alternatif (Silaen dan Widiyono, 2013). Penentuan skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah :

- a. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
- b. Jawaban setuju (S) diberi skor 4
- c. Jawaban netral (N) diberi skor 3
- d. Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

4. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek, objek, atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Anwar, 2011).

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Anwar (2011) mengemukakan bahwa suatu peristiwa atau kejadian yang ditangkap oleh indra manusia dan dapat dijelaskan secara alamiah disebut fenomena. Selanjutnya, fenomena itu diabstraksikan menjadi konsep konstruk yang jika diberi nilai akan meliputi variabel. Berdasarkan fungsinya, variabel dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu variabel terikat dan variabel bebas, variabel moderator, variabel antara, *extraneous variable*, variabel laten dan manifest, serta variabel endogen dan eksogen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kecerdasan Emosional (X1) dan Kecerdasan Spiritual (X2).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas dan dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah pengembangan kinerja pegawai (Y). Variabel penelitian dan definisi operasional dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1 OPERASIONALISASI VARIBEL

Variabel	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional (X1)	<p>Kecerdasan Emosional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran diri 2. Pengaturan diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Ketrampilan Sosial <p>Goleman 2009 (dikutip Asiamah, 2017)</p>	<p>Skal Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.</p> <p>(Anwar, 2011)</p>
Kecerdasan Spiritual (X2)	<p>Kecerdasan Spiritual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa Komunitas Tim. 2. Keselarasan antara nilai organisasi dan individual. 3. Rasa kontribusi terhadap kelompok. 4. Rasa senang di tempat kerja. 5. Kesempatan untuk kehidupan batin. <p>Armenio, et al (2007)</p>	<p>Skala Likert</p> <p>(Anwar, 2011)</p>
Kinerja Pegawai (Y)	<p>Kinerja Pegawai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kinerja Tugas 2 Kinerja Kontektual 3 Kinerja prilaku kerja kontraproduktif <p>Koopmans et al (2014)</p>	<p>Skala Likert</p> <p>(Anwar, 2011)</p>

F. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Normalitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang menunjukkan tingkat keakuratan atau ketepatan suatu instrumen untuk mengukur apa yang hendak diukur guna menghasilkan pengukuran yang dapat dipercaya. Uji validitas dilakukan dengan cara mengorelasikan skor masing-masing butir pernyataan pada tiap-tiap variabel dengan skor totalnya.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : nilai validitas

x : skor nilai

$x y$: skor nilai

$y n$: jumlah sampel

uji validitas diukur dengan kriteria berikut ini:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid, jika sebaliknya maka tidak valid.
- b. Probabilitas (sig) $< 0,05$ maka instrumen dapat dikatakan valid. Jika sebaliknya maka tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut (Ghazali, 2010) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Alat ukur dikatakan handal apabila digunakan untuk mengukur kembali dalam kondisi yang relatif sama, menghasilkan data sama atau sedikit variasi. Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh konsistensi alat ukur yang memberikan hasil yang sama dalam mengukur subjek yang sama. Penelitian ini menggunakan reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha (a)* yaitu :

$$R_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

R_{ii} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$: Jumlah varian butir

σt^2 : Varian Total

3. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2010) Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik adalah salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat

grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual.

G. Alat Analisis

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1 Kuantitatif

Alat analisis kuantitatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. Menurut Sugiyono (2015) alat analisis kuantitatif menggunakan perhitungan rumus analisis liner berganda yaitu :

$$\text{Analisis liner berganda: } Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja pegawai

X₁ : Kecerdasan emosional

X₂ : Kecerdasan spiritual

a₀ : Konstanta

b₁ : Koefisien X₁

b₂ : Koefisien X₂

e : *error*

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Sugiyono,2015).

2 Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Peneliti dihadapkan kepada data yang diperoleh dari lapangan yang harus dianalisis sehingga menemukan makna yang kemudian menjadi hasil penelitian. Alat analisis Kualitatif yang digunakan peneliti berkaitan dengan penulisan ini menggunakan kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden mengenai kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai.

H. Pengujian Hipotesis

1. Uji Statistik t (Parsial)

Menurut Ghozali (2010) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan signifikansi terhitung tabel dengan ketentuan :

- a. H_0 didukung dan H_a tidak didukung jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ untuk $\alpha = 0,05$
- b. H_0 tidak didukung dan H_a didukung jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ untuk $\alpha = 0,05$

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mendukung hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa dengan kecerdasan emosional yang baik akan membuat pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dalam bekerja diperlukan kestabilan emosi sehingga dibutuhkan rekan kerja, suasana kerja dan lingkungan kerja yang mendukung ketenangan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik cenderung akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dari sisi kualitas dan kuantitas pekerjaan.
- 2) Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, hasil ini terbukti mendukung hipotesis kedua yang menunjukkan bahwa seorang Pegawai Puskesmas Kecamatan

Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat menunjukkan kinerja yang unggul apabila ia mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan dan memanfaatkan potensi diri sebagai manusia seutuhnya. Hal ini dapat muncul apabila seseorang dapat memaknai pekerjaannya untuk mengaktualisasikan diri di tempat kerja.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat peneliti memberikan saran-saran yang dapat berguna mengenai Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat, yaitu :

1. Hendaknya pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat meningkatkan kemampuan dalam mengekspresikan perasaan, seperti bercerita bersama orang lain atau rekan kerja sehingga pegawai dapat meningkatkan kinerja dengan lebih baik.
2. Hendaknya pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat meningkatkan kemampuan dalam mengatur emosi yaitu dengan menjaga hati tetap tenang ketika sedang dalam keadaan marah.
3. Hendaknya pemimpin Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat menyediakan tempat bagi pegawainya untuk melakukan konseling sehingga pegawai dapat menyalurkan perasaannya.

C. Keterbatasan Masalah

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan metode kuesioner, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Hendaknya ruang lingkup penelitian diperluas sehingga mampu mendapat hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.
3. Ruang lingkup penelitian adalah Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat, terdiri dari tiga puskesmas yang berbeda, namun peneliti tidak melakukan uji beda terhadap masing-masing puskesmas tersebut dan menarik kesimpulan secara general.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Armenio Rego, Miguel Pina E Cunha, Solange Souto. 2007. *Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance* : Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management, Vol. 5 Iss 3 pp. 163 -183.
- Bahraen dr. Raheanul. (2015, 22 Maret). Korupsi Waktu. Diperoleh 9 Februari 2018, dari <https://muslim.or.id/24995-korupsi-waktu.html>
- Bohlander dan Snell 2010. *Principles of Human Resource. Management, 15th ed.Mason*. South Western: Cengage Learning.
- Depkes RI. 2011. Target Tujuan Pembangunan MDGs. Direktorat Jendral Kesehatan Ibu dan Anak. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Organisasi dan motivasi, dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta : Bumi Pusaka.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi,. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Aksara.
- Hawari, D. 2006. *Manajemen Stress, Cemas, Depresi*. Jakarta : Balai Penerbit FKUI.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., de, Beek, A. J. 2014. "Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Volume 56, Number 3. Pp. 331-337.

- LenTischler, Jerry Biberman, and Robert McKeage. 2002. *Linking emotional Intelligence, Spirituality and Workplace Performance*. Research of Managerial Psychology, Vol. 17, No. 3, 2002, pp. 203-218.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A.. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Mayer, J.D., Salovey, P. and Caruso, D.R. (2004), *The nexus between health workers' emotional intelligence and job performance*. Journal of Global Responsibility, Vol. 8 Issue: 1, pp.10-33
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G.E. (2009). Genos Emotional Intelligence Inventory. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Ed.), *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research & Applications* (pp. 103-118). New York: Springer.
- Panggabean. S, Mutiara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Sedarmayanti. 2011. *Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media.
- Suyanto dan Jihad, Asep. 2013. *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas Guru di Era Global* . Jakarta : Esensi Erlangga Group.
- Trihandini, R.A. Fabiola Meirnyati. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan*.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta
- Zohar dan Marshall. 2010. *SQ: Kecerdasan Spiritual*. Bandung: Mizan.