

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN
SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)**

Sesilia Dwi Rini Waryanti

Dra. Hj. Intan Ratnawati, M.Si

ABSTRACT

Basically, the employee performance are the result of a complex processes, both derived from factors internal and external factors. Employee's performance is very help ful to the hospital in the accomplishment of work, and to realize short-term goals and long term. A good employee. If the employee;s performance is good then hospital's performance became better.

This study attempts to examine some of the factors suspected to have an influence on employee performance, namely emotional intelligence and spiritual intelliencia. The research question posed in this study were: (1) How the effect of emotional intelligence on the performance of employees? and (2) How the influence of spiritual intelligence on the performance of employees?

This research have been conducted in RSUD Semarang City. There are 100 respondents who have been selected as a sample by using sampling techniques in the form of simple random sampling. Questionnaire was usede as a tool in data collection method. Techniques of data analysis in this study is the multiple regression analysis. The study found that the hypothesis in this study have been shown to significantly. Emotional intelligence and spiritual intelligence have a positive and significant impact on employees performance. Variables that have the most impact is the spiritual intelligence. The implication in this study is emotional intelligence and spiritual intelligence plays an equally important both individually and jointly in improving the employee performance.

Key words : emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance.

PENDAHULUAN

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, sebagai bagian dari lembaga penyelenggaraan pelayanan publik, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan standar pelayanan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang merupakan sebuah Instansi pemerintah daerah, memiliki keharusan memberikan layanan kesehatan 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 karyawan di Rumah Sakit Umum Kota Semarang harus dapat memberikan layanan yang prima sesuai standar organisasi yang ditetapkan. Hal ini bertujuan agar konsumen (masyarakat) yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Meskipun manajemen beserta karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang telah berusaha memberikan layanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan di kalangan masyarakat, pengguna jasa layanan rumah sakit tersebut. Hal ini berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD kota Semarang bulan Januari – Mei tahun 2011, adanya kritik yang disampaikan oleh pasien kepada RSUD kota Semarang, sebagai ungkapan komplain terhadap kurangnya pelayanan di RSUD kota Semarang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD kota Semarang, terdapat dua jenis komplain, yaitu komplain pasien yang dapat segera diatasi dan komplain pasien yang perlu ditindak lanjuti lebih intensif lagi. Pada tabel 1.1 dapat diketahui tingkat komplain pasien yang perlu ditindak lanjuti lebih intensif lagi, bulan Januari – Mei

2011 yang ditujukan kepada perawat di Rumah Sakit Umum Kota Semarang, sebagai berikut:

Tabel Data Komplain Pasien RSUD kota Semarang Tahun 2011

Bulan	Jumlah Komplain	Rangkuman Jenis Komplain
Januari	10	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keramahan - Perawat kurang control pasien - Kurangnya tingkat komunikasi dan pelayanan
Februari	2	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keramahan - Kesimpangsiuran informasi
Maret	5	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keramahan - Sikap sopan, ramah ditingkatkan - Pelayanan kurang - Menyepelekan pasien
April	2	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat keramahan - Pelayanan kurang
Mei	1	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan kurang dan tidak tanggap
Jumlah	20	-

Sumber: RSUD kota Semarang, 2011

Oleh karena adanya komplain dari pasien, menjadi sebuah keharusan bagi manajemen untuk terus meningkatkan kinerja rumah sakit.

Kinerja sumber daya manusia (karyawan) atau *job performance* adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang (Mangkunegara, 2010). Dengan demikian kinerja SDM merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu

tertentu. Menurut Wirawan (2009) kinerja karyawan akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kinerja organisasi.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM). Menurut Simamora (1995) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Sedangkan Rahmatullah (2003) menjelaskan bahwa kinerja SDM dipengaruhi tiga faktor, yaitu faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Wirawan (2009) menjelaskan bahwa kinerja SDM merupakan hasil sinergi dari tiga faktor, yaitu faktor internal karyawan, faktor internal organisasi dan faktor eksternal. Sedangkan menurut Keith Davis (1989; dalam Mangkunegara, 2010), faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja SDM adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah di RSUD kota Semarang, yang merupakan sebuah Instansi pemerintah daerah yang keseluruhan pekerjaan di dalamnya sangat mengandalkan faktor manusia. Hal ini juga berkaitan dalam rangka memenuhi amanat Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan tanggung jawab moral serta pengabdian.

Penelitian ini mengambil RSUD kota Semarang, dikarenakan ada keterkaitan dengan motto RSUD kota Semarang yaitu melayani dengan ikhlas dan nilai-nilai yang digunakan oleh RSUD kota Semarang yaitu kebersamaan, profesional, kejujuran, keterbukaan dan disiplin yang cukup sesuai antara obyek penelitian dengan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian, dimana terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya bagian perawat di RSUD kota Semarang.

Dari hasil data yang ada di RSUD kota Semarang, pada karyawan yang berprofesi sebagai perawat dapat dilihat bahwa masih ada dari sebagian besar perawat yang kurang bisa mengelola emosi mereka, yang berdampak pada pelayanan pasien tersebut dan selalu adanya komplain dari pasien setiap minggunya. Semuanya tertulis pada buku kritik dan saran yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah kota Semarang,

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

Penelitian ini memfokuskan peningkatan kinerja SDM melalui faktor internal (individu) karyawan, yaitu kemampuan (*ability*). Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, menurut Hawari (2006) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual.

Sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia (Mangkunegara, 2010). Padahal hasil penelitian Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya/kepribadiannya (Mangkunegara, 2010). Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Edwardin (2006).

Selain kecerdasan emosional, Zohar dan Marshall (2000) 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. Hal ini sesuai dengan hasil survei majalah SWA (Maret 2007) yang menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai spiritual dalam perusahaan mampu meningkatkan produktivitas. Sedangkan hasil penelitian Trihandini (2005) menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi sebuah urgensi dilakukannya penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja sumber daya manusia.

TELAAH TEORI

a. Kinerja

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang Mangkunegara (2010). Definisi kinerja sumber daya manusia dinyatakan oleh beberapa ahli, diantaranya: ”perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan” Dessler (1993), ”kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau *successful role achievement* yang diperoleh dari pembuatan-pembuatannya” As’ad (1991), ”hasil kerja baik yang kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan” Mangkunegara (2009), ”konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasarkan standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan” Siagian (2003).

Wirawan (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Gibson et. all (1995) mendefinisikan kinerja sebagai catatan terhadap hasil produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Sedangkan Gomes (1995) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai ungkapan seperti output, efisiensi, serta Efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas.

Mangkunegara (2010) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, Bernadin (1993; dalam Trihandini, 2006) menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaannya, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

b. Kecerdasan Emosional

Goleman (2003) mendefinisikan 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 menjelaskan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang 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 juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan,

mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan dan mengatur suasana hati.

Cooper dan Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut pemilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Tentu saja kecerdasan emosional tidak cukup hanya *memiliki* perasaan. Kecerdasan emosional menuntut kita untuk belajar *mengakui* dan *menghargai* perasaan-pada diri kita dan orang lain-dan untuk *menanggapinya* dengan tepat, *menerapkannya* dengan efektif informasi dan energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda

kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

c. Kecerdasan Spiritual

Zohar dan Marshall (2001) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat dari kerendahan. 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.

Eckersley (2000; dalam Trihandini, 2005) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas di

dalam hidup manusia. Agustian (2006) mendefinisikan kecerdasan spiritual adalah kemampuan memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Allah.

Berman (2005; dalam Trihandini, 2005) 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.

Sukidi (2002) menjelaskan tentang nilai-nilai kecerdasan spiritual berdasarkan dimensi-dimensi kecerdasan spiritual Zohar dan Marsyal, yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, yaitu:

1. Mutlak jujur

Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis adalah mutlak jujur, yaitu berkata benar dan konsisten akan kebenaran. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

2. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dunia bisnis, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

3. Pengetahuan diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.

4. Fokus pada kontribusi

Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

5. Spiritual non dogmatis

Komponen ini merupakan nilai kecerdasan spiritual dimana di dalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

d. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja sumber daya manusia, yang menjadi rujukan peneliti ini, selengkapnya dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel Penelitian Terdahulu

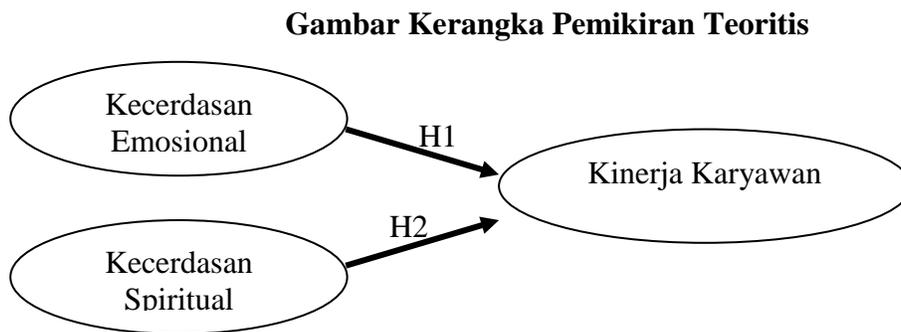
No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	S.K. Chakraborty dan Debangsu Chakkraborty (2004)	<i>The Transformed Leader and Spiritual Psychology: a Few Insight</i>	Hasil penelitian menunjukkan spiritualitas sebagai suatu model yang dibangun untuk kepemimpinan transformasional. Spiritual berpengaruh terhadap bagaimana seseorang bersikap sebagai pemimpin. Pemimpin yang baik adalah mereka yang memiliki kecerdasan spiritual yang bagus, serta dapat membawa nilai-nilai spiritual dalam kepemimpinannya.

2	R.A. Fabiola Trihandini (2005)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menemukan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM.
3	Laras Tris Ambar Suksesi Adwardin, (2006)	Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian dengan metode <i>Structural Equation Modelling</i> menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja SDM.
4	Darufitri Kartikandari, (2002)	Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, EQ, dan IQ terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan terdapat pengaruh positif yang signifikan juga nampak dalam tingkat kecerdasan emosi.
5	Reza Surya dan Santosa T.H, (2004)	Pengaruh Emotional Quotient Auditor terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja.

Sumber : dikembangkan untuk penelitian ini

e. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian tersebut di atas dalam pendahuluan dan telaah teori, maka kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



f. Hipotesis

Selanjutnya berdasarkan kerangka pemikiran teoritis di atas, maka ada dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2 : Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

a. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Konsep	Indikator	Pengukuran
1	Kecerdasan Emosional	Kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.	1. Pengenalan diri 2. Pengaturan diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Keterampilan Sosial	Skala likert 1 s.d 5

2	Kecerdasan Spiritual	Kecerdasan menghadapi persoalan serta menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan lebih bermakna.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jujur 2. Keterbukaan 3. Pengetahuan diri 4. Fokus pada kontribusi 5. Spiritual non dogmatis 	Skala likert 1 s.d 5
3	Kinerja Karyawan	Hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektifitas 5. Kemandirian 	Skala likert 1 s.d 5

b. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Rumah Sakit Umum Daerah kota Semarang dengan jabatan sebagai perawat sebanyak 209 orang.

Sampel dapat diartikan sebagai subset dari populasi (Ferdinand, 2006). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan salah satu jenis metode dalam probability sampel yaitu simple random sampling, dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel (Ferdinand, 2006), responden tersebut dipilih secara random berdasarkan undian.

Pengambilan sampel harus sesuai dengan kriteria tersebut, karena akan berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya. Menurut rumus Yamane (Ferdinand, 2006) adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah anggota yang telah diketahui dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$\frac{209}{1+209 (0.10)^2}$$
$$= 99,52$$

*jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden.

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang akurat tentang respon yang diberikan responden, sehingga data yang berbentuk angka dapat diolah dengan menggunakan metode statistik dengan melakukan berbagai uji kelayakan dengan menggunakan alat bantu SPSS 17,0.

c. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Sumber data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner (angket penelitian) kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapat dari arsip bagian pengelola kepegawaian dan bagian pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Kota

Semarang. Selain itu juga diperoleh dari penelitian terdahulu, literature, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

d. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan pertanyaan lisan kepada responden. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi dan gambaran permasalahan yang biasanya terjadi, namun karena keterbatasan yang ada tidak dapat dijelaskan dengan kuesioner.

2. Kuesioner

Untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan penelitian maka dibutuhkan suatu teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner, yang merupakan suatu teknik menggunakan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Angket tersebut diberikan kepada para responden dan kemudian diharapkan akan mengisinya dengan pendapat dan persepsi responden.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket langsung dan tertutup, artinya angket tersebut langsung diberikan kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah tersedia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Reliabilitas

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>cronbach alpha</i>	<i>Standar Alpha</i>	Keterangan
1	Emosional	0,839	0,600	Reliabel
2	Spiritual	0,869	0,600	Reliabel
3	Kinerja Karyawan	0,878	0,600	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

b. Validitas

Validitas, hasil perhitungan menyatakan semua instrument valid, yaitu nilai signifikansi yang dihasilkan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan memiliki status valid, dengan tingkat signifikansi secara keseluruhan adalah 0,000.

c. Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
Emosional	.878	1.139
Spiritual	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kinerja

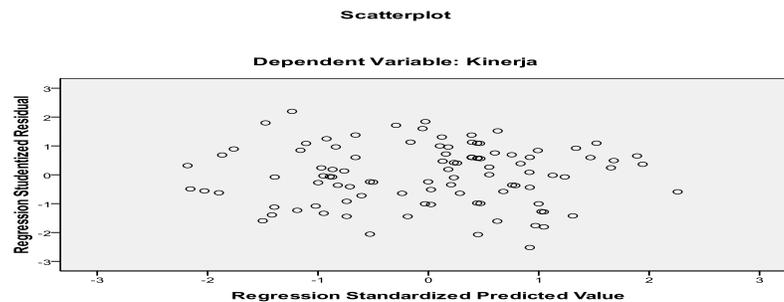
Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan hasil pengujian multikolonieritas pada tabel diatas diketahui bahwa variabel independen kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki

nilai tolerance > 0,1 yaitu sebesar 0,878 dan nilai VIF < 10 yaitu sebesar 1,139. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah multikolonieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Gambar Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

e. Uji Normalitas

Uji normalitas di atas semuanya ditampilkan dalam bentuk analisis grafik secara visual yang terkadang dapat menimbulkan kesalahan dalam membaca grafik tersebut, sehingga diperlukan uji normalitas dalam bentuk analisis statistik untuk lebih memperjelas besarnya tingkat normalitas melalui uji Kolmogorov-Smirnov seperti pada tabel berikut ini:

Tabel Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.85038990
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.057
	Negative	-.073
Kolmogorov-Smirnov Z		.731
Asymp. Sig. (2-tailed)		.659

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov diatas, diketahui bahwa tingkat signifikansi berada pada 0,659. Karena nilai tersebut ($0,659 > 0,05$), maka dapat dikatakan tidak signifikan atau dapat disimpulkan bahwa data residual tersebut terdistribusi secara normal. Hal ini sesuai dengan hasil uji normalitas yang ditunjukkan secara visual melalui grafik *normal probability plot*.

f. Analisis Regresi

Berdasarkan perhitungan regresi berganda antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan program SPSS 17,0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.525	2.396		2.723	.008		
Emosional	.200	.083	.233	2.398	.018	.878	1.139
Spiritual	.248	.080	.303	3.113	.002	.878	1.139

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Dari hasil yang diperoleh pada tabel diatas, dapat disajikan kedalam bentuk persamaan regresi standardized sebagai berikut:

$$Y = 0,233 X1 + 0,303 X2$$

Hasil dari persamaan regresi berganda tersebut memberikan pengertian sebagai berikut:

1. Variabel kecerdasan emosional (X1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,233. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

2. Variabel kecerdasan spiritual (X2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,303. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi kecerdasan spiritual, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

g. Uji Hipotesis

Tabel Hasil Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	355.915	2	177.958	11.761	.000 ^a
Residual	1467.725	97	15.131		
Total	1823.640	99			

a. Predictors: (Constant), Spiritual, Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 17,0 yang tertera pada tabel diatas, diperoleh nilai F sebesar 11,761. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

h. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.19

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.442 ^a	.195	.179	3.890

a. Predictors: (Constant), Spiritual, Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Dari hasil perhitungan dengan program SPSS 17,0 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang dapat dilihat dari *Adjusted R Square*, diperoleh sebesar 0,179. Hal ini berarti 17,9% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Sedangkan sisanya 82,1% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dalam penelitian ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan adalah variabel kecerdasan spiritual (X_1) yang memiliki nilai koefisien regresi (beta) lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 0,303, selanjutnya diikuti oleh variabel kecerdasan emosional (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,233.

2. Hasil uji menunjukkan bahwa koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,179. Nilai koefisien determinasi yang kecil ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Artinya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual hanya dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 17,9%, sedangkan sisanya 82,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

3. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dapat dilihat hasilnya bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, dapat digunakan sebagai cara untuk meningkatkan dan mengukur kinerja karyawan. Sehingga peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang, perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kompetensi kecerdasan emosional mereka dengan melakukan sebuah pelatihan yang lebih lanjut yang berhubungan dengan meningkatkan atau mengelola emosi. Dimana dengan adanya pelatihan tersebut diharapkan karyawan memiliki rasa percaya diri, dapat memotivasi diri sendiri, peka terhadap perasaan orang lain, mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain sesuai dengan misi dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang, salah satunya yaitu mewujudkan peningkatan kepercayaan masyarakat melalui pelaksanaan pelayanan unggulan. Selanjutnya meningkatkan kecerdasan emosional menurut (Agustian, 2003), dengan cara melakukan penjernihan emosi yang tertuang dalam *zero mind process*, yaitu: (1) Prasangka, dimana dalam hidup sebisa mungkin menghindarkan diri dari berprasangka buruk terhadap orang lain; (2) Prinsip hidup, seseorang dalam hidupnya selalu mempunyai prinsip dan berprinsiplah selalu kepada Tuhan; (3) Pengalaman, bebaskan diri dari pengalaman yang membelenggu pikiran; (4) Kepentingan, selalu memprioritaskan mana yang penting dengan berpikir melingkar dan mengikuti suara hati; (5) Sudut pandang, selalu melihat sudut pandang secara bijaksana; (6) Perbandingan, periksalah pikiran terlebih dahulu sebelum menilai sesuatu, jangan melihat sesuatu karena pikiran kita, tetapi lihatlah sesuatu karena apa adanya; (7) Literatur, jangan hanya terbelenggu pada literatur, tetapi berpikirlah merdeka. Dengan demikian karyawan khususnya perawat mampu mengelola emosi dirinya jika suatu saat mereka dihadapkan pada situasi dan kondisi pekerjaan yang penuh dengan tekanan.

2. Sesuai dengan hasil penelitian karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang, perlu melakukan upaya peningkatan kecerdasan spiritual karyawan dengan cara (1) Mengenali diri anda, karena orang yang sudah tidak bisa mengenali

dirinya akan mengalami krisis makna hidup; (2) Melakukan introspeksi diri, dengan mengajukan pertanyaan pada diri kita, apakah sudah benar atau masih melakukan kekesalan, kecurangan atau kemunafikan terhadap orang lain; (3) Aktifkan hati secara rutin, dalam konteks beragama dengan cara selalu mengingat Tuhan; (4) Menemukan keharmonisan dan ketenangan hidup, kita tidak menjadi manusia yang rakus akan materi, tapi dapat merasakan kepuasan tertinggi dalam hati dan jiwa, hingga kita mencapai keseimbangan dalam hidup dan merasakan kebahagiaan spritual (Sukidi, 2004). Hal tersebut dilakukan, agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam hal pelayanan supaya dalam melakukan pekerjaannya tidak hanya memikirkan bahwa bekerja itu hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan rohani. Sehingga dalam memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.

REFERENSI

- Agustian, A.G. 2003. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*. Jakarta : Penerbit Arga
- , 2006. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual (ESQ-Emotional Spiritual Quotient berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam)*. Jakarta : Arga Wijaya Persada Cetakan Ke-25.
- Awangga, S.N. 2008. *Tes EQ Plus. Menakar Peluang Sukses Anda dengan Uji Latih Kecerdasan Emosi*. Cetakan ke-3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper, R.K.dan Sawaf, A. (2002). *Executive EQ Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Darufitri, K. 2002. "Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, EQ, dan IQ terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen Vol.4, No.2*.
- Edwardin, L.T.A.S. 2006. Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Tesis, tidak dipublikasikan*. Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Nalisi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. 2003. *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional, Mengapa EI lebih penting dari pada IQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Hawari, D. 2006. *IQ, EQ, CQ dan SQ :Kriteria SDM (pemimpin) Berkualitas*. Jakarta : Badan Penerbit FKUI.
- Mangkunegara, A.A.A. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kedelapan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya .
- , 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Kelima. Jakarta : Refika Aditama
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Surval Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Rahmatullah, A. 2003. *Kedisiplinan dan Ketegasan*. Bandung : Fakultas Ekonomi Uninus.
- Reza, S. Dan S.T. Hananto. 2004. ” Pengaruh Emotional Quotient Auditor terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik”. *Jurnal Perspektif Vol 9, No 1*.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks.
- Simamora, H. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbitan STIE YKPN Yogyakarta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- SWA Plus, Mei, 2006. Kualitas Lulusan Perguruan Tinggi di Mata *User*. Hal : 14-15.
- , Maret, 2007. *Euforia Go Spiritual* di Dunia Bisnis. Hal : 34-44.
- Trihandini, R.A.F.M, 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Horison, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Hotel Horison Semarang). *Tesis, Tidak dipublikasikan*. Megister Manajemen Universitas Diponegoro.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Zohar, D, dan Marshal, I., 2000. *SQ Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*. London, Great Britain : Bloomsbury. Diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh Penerbit Mizan Media Utama, Bandung.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.