

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN INTELEKTUAL, DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PERAWAT PADA R.S PMC PEKANBARU

By :  
Nofri Yenti k  
Drs. Machasin, M.Si  
Drs. Chairul Amsal., MM

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau KM 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293,  
Phone/Fax: +62 (0) 761, 63268

*Effect of Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence and Discipline to Nurses Performance in PMC Hospital Pekanbaru.*

## Abstract

*The population and samples in this study is all employee about 82 people. The data recourses used were primary and secondary data. The data accumulation technique used were taken by doing interview and questionnaire. The method of analysis used were the method of quantitative descriptive and multiple regression analysis (simultaneously and partially analysis) with the help of SPSS 19 version.*

*Based on the results of multiple linear regression analysis, simultaneously (together) three variables: emotional intelligence (X1) intelligence (X2) and discipline (X3) significantly affect the performance of nurses (Y). The degree of influence of each independent variable on the dependent variable can be determined by performing a partial test, the results obtained are: emotional intelligence variables (X1) significantly affects the performance of nurses variable (Y), intellectual variables (X2) significantly affects the performance of nurses variable (Y) and the discipline variable (X3) significantly affects the performance of nurses variable (Y).*

*To the authors recommend that hospitals consider the factors that affect the performance of nurses as hospitals and nurses are working partners who need each other for survival of the hospital*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence, Discipline and Performance nurse.*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi menuntut perusahaan untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah, bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja.

Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta merupakan bentuk rumah sakit yang ada di Indonesia pada saat sekarang ini, akan tetapi rumah sakit swasta lah yang lebih impresif dalam menawarkan kualitas jasa pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan *cost* yang dikeluarkan oleh para konsumen untuk mendapatkan jasa pelayanan rumah sakit swasta ini lebih besar dari pada rumah sakit negeri, oleh sebab itu rumah sakit swasta tersebut dituntut untuk lebih mengutamakan keterampilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, untuk itu diperlukan peningkatan kualitas dan standar pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik pada pasien oleh perawat, maka diperlukan adanya kinerja yang efektif dalam melakukan aktifitas di rumah sakit. Kinerja yang efektif

tentunya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pasiennya, dan kinerja yang efektif dapat mencapai tujuan organisasi.

Mangkunegara (2000:67) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya.

Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center merupakan rumah sakit yang memiliki keharusan memberikan layanan kesehatan terbaik, maka kinerja yang baik harus dapat memberikan layanan yang prima sesuai standar organisasi yang ditetapkan. Hal ini bertujuan agar konsumen (masyarakat) yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2000:22). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2000:46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient).

Goleman (2001:39) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Pada Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center, pada karyawan yang berprofesi sebagai perawat sebagian besar masih banyak 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 Pekanbaru Medical Center, berupa komplain yang harus ditindak lanjuti secara lebih intensif dan komplain yang bisa diatasi dengan segera. Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi karyawan dalam membina hubungan baik dengan orang lain, karena dengan adanya hubungan baik dengan orang lain, maka

dapat memotivasi diri untuk bekerja lebih baik lagi, sehingga kinerja pun meningkat.

Kemudian kemampuan intelektual yang diperlukan untuk menjalankan kecerdasan angka, kecerdasan verbal, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi spasial karena pekerjaan yang berbeda-beda menuntut karyawan tersebut untuk menggunakan kecerdasan intelektualnya. Makin banyak tuntutan pemrosesan informasi dalam pekerjaan, makin banyak penalaran induktif, penalaran deduktif dan kemampuan verbal diperlukan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut dengan hasil yang maksimal.

Selain dari faktor kecerdasan emosional, dan faktor Kecerdasan Intelektual kinerja juga dipengaruhi oleh faktor disiplin. Menurut Robert L. Mathis (2002:317) pentingnya pendisiplinan untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan. Rumah Sakit PMC Pekanbaru telah menetapkan beberapa peraturan yang harus ditaati oleh setiap karyawannya, salah satunya yaitu datang tepat waktu, waktu istirahat tidak boleh melebihi waktu yang telah ditentukan, dan pulang sesuai jam pulang, tetapi walaupun rumah sakit sudah menetapkan peraturan, masih banyak yang tidak mentaati peraturan yang telah dibuat oleh rumah sakit tersebut. Di lihat dari masih banyak yang terlambat masuk, istirahat melebihi waktu yang diberikan dan pulang lebih cepat dari jam yang telah ditetapkan.

Dari masalah yang ada tentunya hal ini perlu mendapat perhatian serius dari pimpinan, karena keadaan ini jika dibiarkan akan memberikan dampak negatif terhadap rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian fenomena yang penulis ungkapkan melalui latar belakang permasalahan di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap masalah ini dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Disiplin Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit PMC Pekanbaru”**.

## PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini menjadi :

1. Bagaimana kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan disiplin secara simultan berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit PMC Pekanbaru?
2. Bagaimana kecerdasan emosional berpengaruh secara persial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit PMC Pekanbaru?
3. Bagaimana kecerdasan intelektual berpengaruh secara persial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit PMC Pekanbaru?
4. Bagaimana disiplin berpengaruh secara persial terhadap kinerja perawat Rumah Sakit PMC Pekanbaru?

## KAJIAN PUSTAKA

### KINERJA

Kegiatan Manajemen SDM yang terdiri dari kegiatan analisis pekerjaan, perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang tidak terpisahkan atau proses yang terhimpun menjadi satu. Dengan kata lain keempat kegiatan Manajemen SDM tersebut merupakan satu paket untuk memperoleh SDM sesuai kebutuhan organisasi/perusahaan. Dari paket tersebut akan diperoleh sejumlah tenaga kerja/SDM yang dalam jangka waktu relatif lama tidak lama, akan menunjukkan kinerjanya masing-masing. Kinerja SDM secara keseluruhan akan menggambarkan kinerja organisasi/perusahaan dalam bentuk salah satu dari tiga kemungkinan, terdiri dari :

1. Kinerja organisasi/perusahaan rendah, apabila seluruh atau salah satu dari keempat kegiatan dalam satu paket tersebut diatas dilakukan secara keliru
2. Kinerja organisasi/perusahaan normal atau sedang, apabila koordinasi antar manajer bidang kerja dan atau antar keempat kegiatan tersebut dilakukan secara kurang terpadu

3. Kinerja organisasi/perusahaan tinggi, apabila pelaksanaan keempat, kegiatan tersebut berlangsung secara baik dan terpadu (Umar, 2003:256)

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi yang antara lain adalah kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja atau sikap kooperatif. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa adanya dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan.

(simanjuntak 2005:1) kinerja adalah pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi atau organisasi, termaksud kinerja kinerja masing masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.

Kinerja merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Winardi, 1996:44).

Kinerja karyawan secara umum merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam bekerja yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Robins (1996:13) lebih lanjut mendefinisikan kinerja sebagai fungsi hasil interaksi antara kemampuan dan motivasi. Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut (Simamora, 1995:56).

Winardi (1996:150) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik

meliputi motivasi, pendidikan, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan dimana kesemuanya tersebut bisa di dapat dari pelatihan. Faktor ekstrinsik meliputi lingkungan kerja, kepemimpinan, hubungan kerja dan gaji.

Kinerja berasal dari pengertian Performance, ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja/prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja tetapi juga termasuk bagaimana proses pekerja berlangsung. (Wibowo, 2007:7)

Menurut Hasibuan (2001:34), Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja juga merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 2000:15) dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tantangan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Selain itu dalam pengertian lainnya kinerja adalah hasil yang diperoleh atas pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang/kelompok orang untuk mencapai suatu sasaran organisasi dalam kurun waktu tertentu dengan cara yang benar. (Sianipar, 2003:60)

Kinerja merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai/karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan. Siagian (2002:166)

Menurut Soelaiman dalam bukunya Manajemen Kinerja (2007:279) memberikan pengertian atas kinerja adalah sebagai sesuatu yang dikerjakan dan dihasilkan dalam bentuk produk maupun jasa, dalam suatu periode tertentu dan ukuran tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, pengetahuan dan pengalamannya. Kemudian ia juga menjelaskan (2007:283) kinerja karyawan (employee performance) adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan – persyaratan pekerjaan.

Menurut Henri Simamora (2004:21) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam

suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika.

Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa kinerja merupakan suatu hal penting, dimana jika kinerja karyawan tidak baik maka suatu kegiatan tidak mungkin berjalan dengan baik.

Pengelolaan kinerja merupakan salah satu program pengelolaan sumber daya manusia strategis yang memiliki arti penting dari sudut pandang karyawan dan organisasi. Dari sudut pandang organisasi, program ini merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Organisasi memiliki kepentingan untuk memastikan kesesuaian antara hasil kerja karyawan dengan tanggung jawab dan peran yang tercermin dalam deskripsi pekerjaan yang mendorong mencapai sasaran organisasi. Dengan adanya penilaian kinerja maka dapat diidentifikasi perbedaan kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasi, yang akan mempengaruhi kebijakan dalam pengembangan SDM. (Harsono, 2005:97).

### **Penilaian Kinerja**

Penilaian Kinerja merupakan proses mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam organisasi modern penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar-standar kinerja dan memotivasi kinerja individu diwaktu berikutnya. ( Simamora, 2004:342).

Pengukuran/penilaian kinerja juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk menggambarkan upaya karyawan melalui serangkaian prioritas tertentu. (Dharma, 2003:350).

Soelaiman (2007:280) penilaian kinerja sering digunakan dengan pemahaman evaluasi kinerja (performance appraisal / evaluation) memiliki beberapa istilah seperti: merit rating, behavioral assesment, employee evaluation, personal review, dan sebagainya. Dengan demikian penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan

dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat.

(Soelaiman, S., 2007:280) Evaluasi / penilaian kinerja secara prosedur pada dasarnya meliputi:

1. penetapan standar kerja
2. penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar – standar ini
3. memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan sebagai pengakuan atas kinerja dan diharapkan untuk terus berkinerja lebih tinggi lagi.

### **Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi. (Simamora, 2004:343)

Dengan demikian dengan memadukan aspek evaluasi maupun aspek pengembangannya, penilaian kinerja haruslah:

1. Menyediakan basis bagi keputusan-keputusan sumber daya manusia, termasuk promosi, transfer, transfer, demosi atau pemberhentian.
2. Meningkatkan pendayagunaan sumber daya manusia melalui penempatan pekerjaan yang lebih baik dan spesifikasi kebutuhan pelatihan.

Tujuan penilaian kinerja pada dasarnya adalah: (Dharma, 2003:350)

1. Untuk mengukur tanggung jawab karyawan
2. Sebagai peningkatan dan pengembangan karyawan

Tujuan dilakukannya penilaian kinerja berdasarkan periode waktunya adalah sebagai berikut: (Soelaiman, 2007:285):

1. Untuk memberikan dasar bagi rencana dan pelaksanaan pemberian penghargaan bagi karyawan atas kinerja pada periode waktu sebelumnya (to reward past performance).
2. Untuk memotivasi agar pada periode waktu yang akan datang kinerja

seorang karyawan dapat ditingkatkan (to motivate future performance improvement)

Penilaian kinerja karyawan merupakan proses organisasi untuk menilai kinerja karyawannya dengan tujuan secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktifitas perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pemberian insentif dan lain sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut maka penilaian terhadap kinerja disuatu organisasi atau perusahaan merupakan hal yang penting. (Sedarmayanti, 2001:50)

Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi (Simamora,2004:343).

### **Manfaat Penilaian Kinerja**

Untuk mengetahui bagaimana tingkat prestasi seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan atau diberikan kepadanya adalah pengukuran atau penilaian kinerjanya. Penilaian kerja, yaitu berupa ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan hasil yang diinginkan pada suatu pekerjaan.

Adapun manfaat pengukuran kinerja adalah: (Sudiman, 2004:74)

1. Pengukuran kinerja membantu pimpinan instansi pemerintahan dalam penentuan tingkat pencapaian tujuan yang perlu dicapai.
2. Sistem pengukuran kinerja yang efektif memberikan umpan balik bagi para pengelola dan pembuat keputusan di dalam proses evaluasi dan perumusan tindak lanjut, dalam rangka peningkatan kinerja pada masa yang akan datang.
3. Menjadi alat komunikasi pimpinan organisasi, pegawai dan para stakeholders eksternal.
4. Sistem pengukuran kinerja yang baik dapat menggerakkan ke arah yang positif. Sebaliknya sistem yang buruk dapat menyebabkan organisasi menyimpang jauh dari tujuan.
5. Mengidentifikasi kualitas pelayanan.

Manfaat penilaian kinerja juga dikemukakan oleh Mangkuprawira (2003:224) sebagai berikut:

1. Perbaikan kinerja
2. Penyesuaian kinerja kompensasi
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karir
6. Definisi proses penempatan staf
7. Ketidakkuratan informasi
8. Kesalahan rancangan pekerjaan
9. Kesempatan kerja yang sama
10. Tantangan-tantangan ekstrnal
11. Umpan balik SDM

(Soelaiman, 2007:285) Manfaat penilaian kinerja antara lain adalah:

1. Sebagai dasar informasi dan data untuk pengambilan keputusan menaikkan atau menurunkan gaji.
2. Sebagai dasar informasi dan dasar untuk pengambilan keputusan mengenai status karyawan, pemutusan hubungan kerja (PHK), demosi, dan lain sebagainya.
3. Sebagai dasar informasi dan data untuk kebijakan promosi.
4. Sebagai dasar informasi dan data untuk penempatan-penempatan (positioning) karyawan pada tugas-tugas tertentu.
5. Sebagai dasar informasi dan data untuk menilai efektivitas setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan.
6. Sebagai dasar informasi dan data untuk memperkirakan kebutuhan akan pelatihan bagi karyawan dalam organisasi.
7. Sebagai dasar informasi dan data untuk mengevaluasi program latihan, efektivitas jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, mekanisme pengawasan dan monitoring, kondisi kerja, peralatan-peralatan kerja, dan kerja karyawan.
8. Sebagai dasar informasi dan data untuk mengetahui aspek-aspek kompetensi yang masih perlu ditingkatkan oleh karyawan.
9. Sebagai dasar informasi dan data untuk memperbaiki dan mengembangkan deskripsi pekerjaan

(job description) maupun desain pekerjaan (job design).

10. Hasil penilaian kinerja (performance appraisal) karyawan dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Dengan perkataan lain, hasil penilaian kinerja bermanfaat bagi para karyawan baru karyawan lama, para penyelia selaku atasan langsung dan kelompok manajerial yang lebih tinggi serta bagi manajemen sumber daya manusia. Bagi pihak manajemen sumber daya manusia, hasil penilaian kinerja akan sangat membantu dalam perumusan dan penentuan kebijaksanaan manajemen sumber daya manusia dalam hal rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan dan pelatihan.

### **Pelaku Penilaian Kinerja**

Menurut Robbins (2006:687) dalam penilaian kinerja terdapat beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut antara lain:

1. Atasan langsung  
Semua hasil evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah pada umumnya dilakukan oleh atasan langsung karyawan tersebut.
2. Rekan kerja  
Evaluasi ini merupakan salah satu sumber paling handal dimana interaksi sehari-hari memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja dalam pekerjaannya.
3. Pengevaluasi diri sendiri  
Mengevaluasi kinerja sendiri apakah sudah konsisten dengan nilai-nilai, dengan suka rela dan pemberian kuasa.
4. Bawahan langsung  
Evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan, rinci mengenai perilaku seseorang manajer, karena lazimnya penilaian yang mempunyai kontak yang sering dinilai.
5. Pendekatan menyeluruh  
Pendekatan ini memberikan umpan balik kinerja dari lingkungan penuh kontak sehari-hari yang mungkin dimiliki karyawan, yang disekitar personal, ruang surat sampai ke pelanggan, atasan, rekan sekerja.

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Payaman J. Simanjuntak dalam bukunya "Manajemen dan Evaluasi Kinerja". Menyebutkan bahwa kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya sebagai berikut:

### 1) Kompetensi Individu

Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu; *pertama*, kemampuan dan keterampilan kerja. *Kedua*, motivasi dan etos kerja. Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Sedangkan motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Motivasi dan etos kerja sangat penting mendorong semangat kerja. Motivasi dan etos kerja dipengaruhi oleh latarbelakang keluarga, lingkungan masyarakat, budaya dan nilai-nilai agama yang dianutnya. Seseorang yang melihat pekerjaan sebagai beban dan keterpaksaan untuk memperoleh uang, akan mempunyai kinerja yang rendah. sebaliknya, seseorang yang memandang pekerjaan sebagai kebutuhan, pengabdian, tantangan dan prestasi, akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

David C. McClelland dalam Mangkunegara berpendapat bahwa ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian kinerja. Menurutnya ada 6 (enam) karakteristik dari pegawai yang memiliki motivasi berprestasi tinggi; *pertama*, memiliki tanggungjawab pribadi yang tinggi. *Kedua*, berani mengambil resiko. *Ketiga*, memiliki tujuan yang realistis. *Keempat*, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya. *Kelima*, memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya. *Keenam*, mencari kesempatan

untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

### 2) Dukungan organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

### 3) Dukungan manajemen

Kinerja setiap orang sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan memobilisasi pegawai untuk bekerja secara optimal.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2004:13)

#### 1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya, pemimpin 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.

#### 2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain, hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang dikemukakan oleh Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2009:98) antara lain:

1. *Personal faktor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dalam diri, disiplin diri dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan oleh manajer/pimpinan.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh adanya rekan kerja yang mendukung.
4. *Sistem factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja yang diterapkan, sistem imbalan yang diberikan dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.
5. *Situation factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal maupun eksternal.

Sedangkan menurut Malthis dan Jackson (2001:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut yaitu bakat, minat dan faktor kepribadian.
2. Tingkat usaha yang diberikan yaitu motivasi yang dimiliki, etika dalam bekerja, tingkat kedisiplinan dan rancangan tugas.
3. Dukungan dari organisasi yaitu pelatihan dan pengembangan, fasilitas dan teknologi, standar kinerja, imbalan yang diberikan dan sistem manajemen.
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.
5. Hubungan mereka yang organisasi dan antar rekan kerja.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia dapat diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan efektifitas karyawan menggunakan sumber daya organisasi.

### **Indikator Kinerja**

Penyempurnaan dibidang kepegawaian selalu mendapat perhatian untuk menuju pegawai atau karyawan yang profesional dengan berbagai pendekatan dan kebijaksanaan. Salah satu hambatan terhadap penggunaan penilaian kinerja secara efektif adalah bahwa para pimpinan tidak mampu melihat hasil pelaksanaannya, alasan terakhir yang membuat penilaian kinerja tidak mencukupi sasaran adalah ambiguitas mengenai siapa yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola sumber daya manusia.

Maka indikator kinerja menurut Gomes (2003:150-151) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja yaitu akurasi, ketelitian dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan.
2. Produktivitas yaitu kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis / teknis yang digunakan pada pekerjaan.
4. Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang karyawan bisa di andalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.
5. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan.
6. Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.



Pada dasarnya kinerja karyawan akan dinilai menggunakan informasi dari beberapa sumber menurut Marwansyah (2010:234) antara lain:

1. Catatan produksi sesungguhnya (misalnya volume penjualan)
2. Catatan pribadi pegawai (misalnya: jumlah ketidakhadiran)
3. Pertimbangan tentang kinerja (misalnya: nilai aspek pengawasan)

## KECERDASAN EMOSIONAL

Seorang ahli kecerdasan emosi, Goleman (2000:13) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional.

Menurut Robbins (2009:335) Kecerdasan emosional (emotional intelligence – EI) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi (Goleman, 2000:51).

(Agustian 2001:17) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

Daniel Goleman, seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence* (Goleman, 2000:37). Secara khusus para pemimpin perusahaan membutuhkan *EQ* yang tinggi karena dalam lingkungan organisasi,

berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pekerja.

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut Salovey dan Mayer, 1999 (*handbook Emotional Intelligence training, prime consulting*:11) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual.

Goleman (2002:512) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

Menurut Goleman (2000: 512), bahwa kecerdasan emosional (Emotional Quotient) adalah Kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional tersebut dipilah menjadi dua sisi yaitu: (1) kecakapan pribadi yang terdiri atas kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi (*motivation*); dan (2) kecakapan sosial yang terdiri atas empati (*emphaty*) dan keterampilan sosial (*social skill*).

Secara analitis, Goleman (1999: 513-514) mengemukakan bahwa aspek-aspek kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence (EI) meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. **Kesadaran diri (self awareness):** Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. **Pengaturan diri (self regulation):** Menangani emosi kita sedemikian berdampak positif

kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan.

3. **Motivasi (motivation):** Menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. **Empati (empathy):** Merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
5. **Keterampilan sosial (social skill):** Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk memengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

Kecerdasan emosional menuntut kita untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan-pada diri kita dan orang lain-dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkannya dengan efektif informasi dan energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Kecerdasan Emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman (2001:42-43) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan Emosi, yaitu:

#### *a. Self awareness*

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

#### *b. Self management*

Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

#### *c. Motivation*

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baikserta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

#### *d. Empati (social awareness)*

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu

#### *e. Relationship management*

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional**

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2009:267-282), yaitu:

- a. Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya.

Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

- b. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

### **Indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman 2002 (dalam Choiriah, 2013) terdapat beberapa indikator kecerdasan emosional, yaitu:

1. Mengkoordinasi emosi dalam diri
2. Mengelola diri sendiri
3. Melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi
4. kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional adalah 1) kemampuan untuk mengetahui perasaan sendiri sehingga mengetahui kelebihan dan kekurangannya, 2) kemampuan menangani emosi sendiri, 3) kemampuan memotivasi diri untuk terus maju, 4) kemampuan merasakan emosi dan kepribadian orang lain, dan 5) kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain.

### **KECERDASAN INTELEKTUAL**

Menurut Bennet dan Simon dalam Anwar (2004:5) Intelegensia sebagai suatu kemampuan yang terdiri dari tiga komponen, yaitu ; pertama, kemampuan untuk mengarahkan pikiran atau

mengarahkan tindakan, kedua, kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan itu telah dilakukan, ketiga, kemampuan untuk mengkritik diri sendiri.

Menurut Robins dan Judge (2008:57) kecerdasan Intelektua adlaah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Intelligensi lebih difokuskan kepada kemampuannya dalam berfikir.

Menurut Armansyah (2002:17) kecerdasan Intelektual dalah kemampuan Intelektual, analisa, logika dan rasio yang merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan dan mengolah informasi menjadi fakta. Oleh karena itu, Inteligensi tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari tindakan nyata, yang merupakan manifestasi dari berfikir rasional itu.

Menurut Wechsler dalam Winarno (2001:4) Inteliginsi adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berfikir secara rasional, dna menghadapi lingkungannya secara efektif secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Inteligensi adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional. Kecerdasan Intelektual adalah kemampuan Intelektual, analisa logika dan rasio yang merupakn kecerdasan untuk menerima, menyimpan dalih, mengolah informasi menjadi nyata.

Dengan memiliki kecerdasan Intelektual yang baik dan terstandar maka masing-masing individu memiliki kemantapan pemahaman tentang potensi diri dan pengembangannya untuk kegiatan-kegiatan yang kreatif dan produktif dalam kehidupan sehari-hari maupun untuk peranannya sebagai pelaksana atau pelaku profesi karena (rasionalitas) dibutuhkan untuk dapat memahami dan mempertimbangkan hal-hal yang bersifat etis dan tidak etis (Mahmudi, 2001:72).

Kebanyakan perusahaan memanfaatkan orang-orang ber-IQ tinggi dengan memanfaatkan seleksi awal berupa test kecerdasan Intelegensi. Harapan dari perlakuan seleksi seperti ini adalah memperoleh tenaga-tenagga yang berkualitas yang dpaat membangun perusahaan kearah pencapaian kinerja tinggi. Walaupun IQ adalah

tolak ukur dari kepintaran seseorang, IQ bukan merupakan satu-satunya indikator kesuksesan seseorang. IQ hanya memberikan sedikit indikasi mengenai taraf kecerdasan seseorang dan tidak menggambarkan kecerdasan seseorang secara keseluruhan. Untuk itu, seseorang yang ber- IQ tinggi, belum tentu mutlak akan berhasil memecahkan permasalahan-permasalahan didalam dunia kerja yang kompleks, tetapi perlu adanya sisi cerdas lain dari karyawan tersebut (Armansyah, 2002:45).

Wiramiharja (2003:73) mengemukakan indikator-indikator dari kecerdasan intelektual. Penelitiannya tentang kecerdasan ialah menyangkut upaya untuk mengetahui keamatan besarnya kecerdasan dan kemauan terhadap prestasi kerja. Ia meneliti kecerdasan dengan menggunakan alat tes kecerdasan yang diambil dari tes inteligensi yang dikembangkan oleh Peter Lauster, sedangkan pengukuran besarnya kemauan dengan menggunakan alat tes Pauli dari Richard Pauli, khusus menyangkut besarnya penjumlahan. Ia menyebutkan tiga indikator kecerdasan intelektual yang menyangkut tiga domain kognitif. Ketiga indikator tersebut adalah :

- a. Kemampuan figur yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk
- b. Kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa.
- c. Pemahaman dan nalar dibidang numerik atau yang berkaitan dengan angka biasa. disebut dengan kemampuan numerik .

Penelitian yang dilakukan oleh Wiramihardja ini menunjukkan hasil korelasi positif yang signifikan untuk semua hasil tes dari indikator kecerdasan terhadap prestasi kerja dan variabel kemauan, baik itu kecerdasan figural, kecerdasan verbal, maupun kecerdasan numerik. Istilah kecerdasan intelektual lebih dikhususkan pada kemampuan kognitif.

Pengukuran kecerdasan intelektual tidak dapat diukur hanya dengan satu pengukuran tunggal. Para peneliti menemukan bahwa tes untuk mengukur kemampuan kognitif tersebut, yang utama adalah dengan menggunakan tiga pengukuran yaitu kemampuan verbal, kemampuan matematika, dan kemampuan ruang (Moustafa dan Miller, 2003:5).

Pengukuran lain yang termasuk penting seperti kemampuan mekanik, motorik dan kemampuan artistik tidak diukur dengan tes yang sama, melainkan dengan menggunakan alat ukur yang lain. Hal ini berlaku pula dalam pengukuran motivasi, emosi dan sikap (Moustafa dan Miller, 2003:5).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Wiramiharja (2003:80) menemukan bahwa kecerdasan yang lebih bersifat kognitif memiliki korelasi positif yang bersifat signifikan dengan prestasi kerja. Ia menyebutkan bahwa prestasi kerja yang dimiliki oleh seorang pekerja akan membawanya pada hasil yang lebih memuaskan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitiannya ia memberikan bukti bahwa IQ memberikan kontribusi sebesar 30 % didalam pencapaian prestasi kerja dan kinerja seseorang.

Kemampuan intelektual Robbins (2001:57) adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Tes IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang.

Ngalim Purwanto (2007:55-56) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi inteligensi yaitu pembawaan, kematangan organ tubuh, pembentukan dari lingkungan, minat dan pembawaan yang khas serta kebebasan memilih metode dalam memecahkan masalah.

a. Pembawaan

Pembawaan ditentukan oleh sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir. Batas kemampuan kita dalam memecahkan permasalahan, pertama ditentukan oleh pembawaan kita. Orang ada yang pintar dan ada yang bodoh meskipun menerima latihan yang sama perbedaan itu masih tetap ada.

b. Kematangan

Tiap orang dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Tiap organ dapat dikatakan telah matang jika ia telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing-masing. Anak-anak tidak dapat memecahkan soal-soal tertentu karena soal tersebut masih terlampaui sukar baginya. Organ tubuh dan fungsi jiwanya

belum matang untuk memecahkan masalah itu. Kematangan erat hubungannya dengan umur.

- c. Pembentukan  
Pembentukan adalah segala keadaan diluar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan intelegensi. Pembentukan ada dua macam yaitu yang disengaja seperti yang dilakukan di sekolah dan tidak sengaja yaitu pengaruh alam sekitar.
- d. Minat dan pembawaan yang khas  
Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan itu. Dalam diri manusia terdapat motif-motif yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar. Motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (*manipulate and exploring motives*).
- e. Kebebasan  
Kebebasan mengandung makna bahwa manusia dapat memilih metode-metode tertentu dalam memecahkan masalah. Dengan kebebasan manusia dapat menentukan dan mengembangkan cara berfikirnya secara cepat dan yang mereka anggap akurat. Keterbelakangan, pengekangan akan mempengaruhi intelektual seseorang.

Tujuh dimensi menurut Robbins (2001:58) dalam kecerdasan intelektual adalah:

1. Kecerdasan angka  
Merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.
2. Pemahaman verbal  
Merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.
3. Kecepatan persepsi  
Merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran induktif  
Merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.
5. Penalaran deduktif  
Merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.

6. Visualisasi spasial  
Merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang dirubah.
7. Daya ingat  
Merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

Indikator kecerdasan intelektual yang dikemukakan oleh Stenberg dalam Arie, 2009 yaitu:

1. Kemampuan memecahkan masalah yaitu mampu menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan fikiran jernih.
2. Intelegensi verbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.
3. Intelegensi praktis yaitu situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

## DISIPLIN

Pembahasan disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna. Oleh karena itu setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya serta standar yang harus dipenuhi. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut (Siagian,2006:305).

Menurut Handoko (2000:208) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasi. Sedangkan menurut Sastrohadiwiryono (2003:291) Disiplin kerja adalah suatu sikap mengormati, mengharga dan mentaati semua peraturan yang berlaku serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan.

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2009:193).

Pengertian istilah disiplin (discipline) adalah merupakan prosedur untuk mengoreksi atau menghukum bawahan, karena melanggar peraturan atau prosedur (Rivai: 2005:367) . Sedangkan menurut Handoko (2001:208) Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional.

Menurut Rivai (2005:444) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku.

Sedangkan menurut Mathis (2006:511) yang dimaksud dengan disiplin adalah bentuk pelatihan yang menjalankan peraturan organisasional. Ada dua pendekatan pada disiplin yaitu:

1. Pendekatan disiplin yang positif Pendekatan disiplin yang positif bergantung pada filosofi bahwa pelanggaran adalah tindakan yang biasanya dapat dikoreksi secara konstruktif tanpa hukuman. Dalam pendekatan ini, para manajer berfokus pada pencarian fakta dan bimbingan untuk mendorong perilaku yang diinginkan, daripada menggunakan hukuman untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan. Keunggulan dari pendekatan yang positif ini berfokus pada penyelesaian masalah. Kesulitan yang paling besar pada pendekatan yang positif disiplin adalah banyaknya jumlah pelatihan yang dibutuhkan oleh para supervisor dan manajer untuk menjadi konselor – konselor yang efektif, dan membutuhkan lebih banyak waktu dalam kedudukan sebagai supervisor daripada pendekatan disiplin progresif.
2. Pendekatan disiplin progresif Seperti pada pendekatan yang lain, disiplin progresif menggabungkan serangkaian langkah, dimana setiap langkah menjadi lebih keras progresif dan dirancang untuk mengubah perilaku karyawan yang tidak pantas. Suatu sistem disiplin progresif yang umum dan sebagian besar prosedur disiplin progresif menggunakan teguran – teguran verbal dan tertulis serta penskoran sebelum pemecatan.

Penskoran mengirimkan pesan yang kuat kepada seorang karyawan bahwa perilaku pekerjaan yang tidak diinginkan harus diubah atau mungkin sekali akan terjadi pemberhentian. Pendekatan progresif memberikan peluang kepada seorang karyawan untuk mengoreksi kekurangan sebelum dipecat. Dengan mengikuti urutan progresif tersebut akan memastikan bahwa baik sifat maupun keseriusan masalah dikomunikasikan dengan jelas kepada karyawan. Tidak semua langkah dalam prosedur disiplin progresif dituruti dalam setiap kasus. Beberapa pelanggaran yang serius dibebaskan dan prosedur progresif mungkin berakhir pada pemberhentian dengan segera.

Siagian (2004:305) mengemukakan bahwa disiplin karyawan dalam manajemen sumber daya manusia berangkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna, lepas dari kesalahan dan kekhilafan. Serta disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut.

Dengan kata lain, disiplin karyawan adalah suatu bentuk pelatihan karyawan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga perilaku karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan lainnya, serta meningkatkan prestasi kerja. Melihat kutipan tersebut, disiplin diarahkan untuk memperbaiki dan membentuk sikap dan perilaku karyawan secara sukarela untuk dapat bekerjasama dengan karyawan lainnya dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Sedarmayanti (2001:10) kedisiplinan adalah salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan merupakan kunci terwujudnya tugas. Tanpa adanya disiplin maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

Dari berbagai pengertian mengenai disiplin kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap yang mentaati semua peraturan atau tata tertib kerja dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila melakukan pelanggaran.

## Tujuan Disiplin Kerja

Tujuan disiplin kerja menurut Sastrohadiwiryo (2003:82):

1. Agar para pegawai menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen dengan baik.
2. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Pegawai dapat menggunakan, dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa organisasi dengan sebaik-baiknya.
4. Para pegawai dapat bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan norma—norma yang berlaku pada organisasi.
5. Pegawai mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan organisasi, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Sedangkan menurut Sastrohadiwiryo (2003:83) ada lima langkah pokok guna menyasati perilaku indisipliner kerja, yaitu:

1. Pendidikan  
Dengan memberikan penjelasan yang komprehensif kepada seluruh karyawan mengenai kebijakan perusahaan menyangkut kehadiran kerja, membuat pertemuan dan mencatat pekerja yang memiliki absen tertinggi.
2. Monitoring  
Membuat sistem pencatat yang akurat serta mengobservasi dengan cermat para karyawan yang melakukan tindakan indisipliner dan mencatat penyebabnya.
3. Konseling  
Secara personal melakukan pertemuan dengan karyawan yang mempunyai masalah dengan kehadiran mereka dan menyampaikan untuk mengobservasi perilaku mereka.

4. Tindak lanjut  
Jika tindakan indisipliner itu di ulang lagi, buat lagi pertemuan dengan mereka untuk melihat penyebabnya.

5. Tindakan korektif  
Melakukan tindakan progresif sesuai dengan jalur kebijaksanaan perusahaan.

Dapat ditarik makna bahwa tujuan disiplin kerja adalah untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai, dalam menciptakan tata tertib yang baik ditempat kerja dan juga mampu memberikan pelayanan terbaik pada pihak-pihak tertentu yang bersangkutan karena dengan tata tertib pegawai yang baik, maka semangat meningkat, moral kerja, efisiensi dan efektivitas kerja pegawai akan meningkat baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat.

## Faktor-faktor yang mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin sangat penting dalam suatu organisasi pemerintah untuk menciptakan produktivitas dan prestasi kerja yang tinggi dimana setiap pegawai selalu mempengaruhi hasil prestasi kerja. Oleh karena itu dalam setiap anggota perlu ditegakkan disiplinnya. Disiplin akan berjalan dengan baik dan lancar apabila masing-masing anggota atau pegawai melaksanakan kegiatan pekerjaan dengan penuh kesadaran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja: Martoyo (2002:152)

1. Motivasi
2. Kesejahteraan
3. Kepemimpinan
4. Pendidikan dan pelatihan
5. Penegakan disiplin lewat hukum

Sedangkan menurut Hasibuan (2006:214), Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan dalam suatu organisasi diantaranya adalah:

1. Tujuan dan kemampuan
2. Teladan dan pemimpin
3. Balas jasa
4. Keadilan
5. Waskat
6. Sanksi hukum
7. Ketegasan

## 8. Hubungan kemanusiaan

Selain itu faktor yang menunjang pembinaan disiplin menurut Simamora (2004:765):

1. Rekrutmen dan Seleksi
2. Pelatihan dan pengembangan
3. Perencanaan sumber daya manusia
4. Penilaian kerja
5. Kompensasi

### Indikator Disiplin Kerja

Setiap organisasi pada umumnya menginginkan agar para pegawainya yang bekerja dapat mematuhi tata tertib dapat mematuhi tata tertib atau aturan yang telah ditetapkan. Dengan ditetapkannya peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, diharapkan agar para karyawan dapat melaksanakan sikap disiplin dalam bekerja sehingga kinerjanya pun meningkat.

Indikator disiplin kerja pegawai menurut Nitisemito (2000:40) yaitu:

1. Tingkat kehadiran
2. Jam kerja
3. Sikap dan etika dalam melaksanakan pekerjaan
4. Tanggung jawab pada pekerjaan
5. Kepatuhan pada standar waktu penyelesaian pekerjaan
6. Kepatuhan pada peraturan dan tata tertib

Selain itu menurut (Handoko, 2001:208) ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kedisiplinan seorang karyawan, yaitu:

1. Kehadiran
2. Ketaatan
3. Ketepatan waktu
4. Prilaku

Siagian (2006:305) mengemukakan bahwa terdapat dua tipe kegiatan pendisiplinan kerja yaitu:

1. Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga berbagai penyimpangan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan. Dengan cara ini para karyawan menjaga

disiplin diri mereka bukan semata-mata karena dipaksa oleh pihak manajemen.

2. Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-pelanggaran terhadap aturan-aturan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut tindakan pendisiplinan (*disciplinary action*).

### PERUMUSAN HIPOTESIS

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

1. Diduga kecerdasan emosional, kecerdasan Intelektual dan disiplin berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat rumah sakit PMC Pekanbaru.
2. Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh secara persial terhadap kinerja perawat rumah sakit PMC Pekanbaru.
3. Diduga Kecerdasan Intelektual berpengaruh secara persial terhadap kinerja perawat rumah sakit PMC Pekanbaru.
4. Diduga Disiplin berpengaruh seraca persial terhadap kinerja perawat rumah sakit PMC Pekanbaru.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di R.S PMC Pekanbaru dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara kuesioner, obsevasi dan wawancara untuk mendapatkan data yang valid. Data yang didapat kemudian di uji dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji t dan uji F serta uji determinasi. Metode penelitian ini dilakukan agar hasil pengolahan data nantinya akan menghasilkan data yang valid. Metode penelitian ini juga menggunakan metode SPSS (*Statistical Package of Social Science*).



## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Ada pengaruh yang signifikan antara Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Intelektual (X2), dan Disiplin (X3) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y), karena uji F membuktikan  $F_{hitung} (29,176) > F_{tabel} (2,722)$  dengan  $Sig. (0,000) < 0,05$ . Ada pengaruh signifikan antara Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Kinerja (Y) hipotesis diterima karena uji t membuktikan  $t_{hitung} (3,206) > t_{tabel} (1,991)$  dan  $Sig. (0,002) < 0,05$ . Ada pengaruh signifikan antara Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kinerja (Y) hipotesis diterima karena uji t membuktikan  $t_{hitung} (2,819) > t_{tabel} (1,991)$  dan  $Sig. (0,006) < 0,05$ . Ada pengaruh signifikan antara Disiplin (X3) terhadap Kinerja (Y) hipotesis diterima karena uji t membuktikan  $t_{hitung} (2,476) > t_{tabel} (1,991)$  dan  $Sig. (0,015) < 0,05$ .

Kecerdasan Emosional merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kinerja perawat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan uji t yang hasil koefisiennya sebesar 0,387 lebih besar dari pada koefisien Kecerdasan Intelektual, dan 0,73 lebih besar dari koefisien Disiplin. .

### Pembahasan

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru, diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan meningkatkan kinerja perawat secara signifikan. Dan sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional perawat maka akan menurunkan kinerjanya dengan signifikan.

Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak

mampu menangani masalah-masalah emosional ditempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita.

Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi. Seorang yang sedang emosional, tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan EQ yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah. Orang yang memiliki IQ saja, atau banyak memiliki gelar yang tinggi belum tentu sukses berkibar di dunia pekerjaan, atau lebih buruk lagi, tersingkir, akibat rendahnya kecerdasan emosi mereka.

2. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru, diketahui bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan intelektual maka akan meningkatkan kinerja perawat secara signifikan. Dan sebaliknya, semakin rendah kecerdasan intelektual perawat maka akan menurunkan kinerjanya dengan signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistio (2012) yang menemukan bahwa adanya pengaruh kecerdasan emosional tingkat kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Dunia kerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan

lebih baik. Kecerdasan intelektual atau inteligensi diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu *general cognitive ability* dan *spesifik ability*. Kinerja seseorang dapat diprediksi berdasarkan seberapa besar orang tersebut memiliki g factor. Seseorang yang memiliki kemampuan *general cognitive* maka kinerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun demikian *spesifik ability* juga berperan penting dalam memprediksi bagaimana kinerja seseorang yang dihasilkan. Walaupun demikian, harus ada keseimbangan yang baik antara IQ dengan EQ. Orang yang memiliki EQ yang baik tanpa ditunjang dengan IQ yang baik pula belum tentu dapat berhasil dalam pekerjaannya. Hal ini karena IQ masih memegang peranan yang penting dalam kinerja seseorang, sehingga keberadaan IQ tidak boleh dihilangkan karena perbaikan kemampuan kognitif adalah cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja.

3. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru, diketahui bahwa disiplin berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja perawat. Dapat diartikan bahwa semakin disiplin perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Dan sebaliknya, semakin tidak disiplin perawat maka akan menurunkan kinerjanya dengan signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Muhammadiyah (2010) yang menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Rizky Karunia Jaya Palembang. Dari hasil analisis univariat yang telah dilakukan dapat diketahui sebagian besar responden memiliki disiplin kerja yang kurang dan hasil analisa bivariat bahwa antara disiplin kerja dengan kinerja tenaga perawat ada hubungan. Dari hasil observasi juga, penelitian yang telah dilakukan Puskesmas di Kota Bau-Bau diketahui sebagian besar responden memiliki disiplin kerja yang kurang dimana sangat berhubungan dengan kinerja tenaga

perawat. Disiplin kerja selain dipengaruhi faktor lingkungan kerja juga dipengaruhi oleh faktor kepribadian, maka ketidakadilannya salah satu faktor akan menyebabkan pelanggaran aturan. Jika salah satu karyawan melanggar maka perlu dilakukan upaya-upaya tindakan pendisiplinan agar prinsip-prinsip sosialisasi disiplin seperti adil dapat dipertahankan. Disiplin kerja dibicarakan dalam kondisi yang sering kali timbul bersifat negatif. Disiplin lebih dikaitkan dengan sanksi atau hukuman. Disiplin dalam arti yang positif diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi. Niat untuk mentaati peraturan merupakan suatu kemauan untuk menyesuaikan diri dengan aturan-aturan. Sikap dan perilaku dalam disiplin kerja ditandai oleh berbagai inisiatif, kemauan, dan kehendak untuk mentaati peraturan. Artinya orang yang dikatakan mempunyai disiplin yang tinggi tidak semata-mata patuh dan taat terhadap peraturan secara kaku dan mati, tetapi juga mempunyai kehendak (niat) untuk menyesuaikan diri dengan peraturan-peraturan organisasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan.

2. Kecerdasan Intelektual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi kecerdasan intelektual perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan intelektual perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan.
3. Variabel Disiplin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin disiplin perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin tidak disiplin perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan.

Berdasarkan kesimpulan diperoleh saran penelitian sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional dalam diri perawat, pihak rumah sakit dapat mengadakan training yang berkonteks pengendalian emosi dan membangun komunikasi dua arah yang sehat antara perawat dan atasan. Para pimpinan harus selalu menjadi alat yang mampu berkomunikasi secara baik dan penuh empati, untuk dapat mengelola emosi perawat, dan sekaligus mencerdaskan emosi perawat dalam menghadapi berbagai realitas kerja dan kehidupan pribadi yang mungkin dirasakan tidak adil oleh perawat. Pencerahan secara terus menerus, dan membangkitkan rasa percaya diri dalam diri perawat.
2. Dalam upaya meningkatkan kecerdasan intelektual perawat, perusahaan diharapkan untuk memberikan fasilitas berupa penyediaan komputer ataupun wi-fi dimana perawat dapat mengakses pengetahuan tentang perawatan dan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kecerdasan intelektual mereka. Selain itu, Rumah Sakit PMC dapat memberikan pelatihan peningkatan kecerdasan intelektual perawat yang berupa pelatihan *knowledge* dan *skill* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan deskripsi pekerjaan perawat sehingga kemampuannya dalam bekerja,

memecahkan masalah, menganalisa, ataupun memutuskan suatu persoalan dapat menjadi lebih baik, dan pihak Rumah Sakit diharapkan memberikan pelatihan ESQ pada perawat. ESQ (*Emotional Spiritual Quotient*) adalah salah satu lembaga pelatihan sumber daya manusia terbesar di Indonesia yang bertujuan untuk membentuk karakter melalui penggabungan 3 potensi manusia yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual. Dengan pelatihan ESQ, perawat akan dituntut untuk membangkitkan 7 nilai dasar yaitu jujur, tanggung jawab, visioner, disiplin, kerja sama, adil, dan peduli. Melalui pelatihan ini, perawat akan dibantu mengerahkan seluruh potensi diri untuk kehidupan dan pekerjaan yang lebih produktif. Pelatihan ESQ dilakukan dengan berbagai macam seminar dan training mengenai pembangunan karakter, training pembentukan mind set pelayanan, training komunikasi efektif, training pembekalan kepemimpinan, training zona integritas, dan berbagai macam training lain yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual.

3. Dalam melaksanakan aturan, pihak rumah sakit harus mempunyai ketegasan dan tidak pilih kasih terhadap perawat yang tidak taat kepada peraturan. Kemudian dalam hal penindakan terhadap perawat yang tidak disiplin, harus dilakukan dengan cara yang persuasive.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong & Baron. 2000. *Manajemen Kinerja*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Anwar. 2004. *Pengantar Psikologi Intelegensi*. Yogyakarta : Pustaka belajar.
- Armansyah. 2002. *Intelegency Quotient, Emotional Quotient, dan Spiriyual Quotient Dalam Membentuk Prilaku Kerja*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. Edisi Revisi. PT Raaja Grafindo Persada
- Goleman, D, (1999), *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D, 2000, *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Goleman, D, 2001, *Emotional Intelligence Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Alih bahasa : Alex Tri K.W, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2005. *Working With Emotional Intelligence*. (Terjemahan Alex Tri Kancono Widodo), PT Gramedia : Jakarta.
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalita Dan Sumber Daya Manusia* Edisi dua. Yogyakarta: BPFE
- Harsono.2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UPFE-UMY. Yogjakarta.
- Hasibuan, Melayu SP, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: CV Mas Agung.
- Hasibuan. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan Ketigabelas. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Mahtis. RL dan Jakson JH. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung :PT Remaja Rosda Karya.
- Mathis,R, L, dan Jackson, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat , Jakarta.
- Mangkunegara, A.A., Prabu, 2000,*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,cet.II, penerbit PT. Remaja Resdakarya Offset, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu.. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Moustafa, K,S, and, Miller, T,R, 2003, *Too Intelligent For The Job? The Validity of Upper Limit Cognitive Ability Test Scores InSelection*, Sam Advanced Management Journal, Vol.68.
- NitiseMITO, Alex S. 2000. *Manajemen Personalita*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanto, Ngalm, 2007. *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Rivai Veithzal, 2005. *Performance Appraisal*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Robbins, S, P, 2009, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, Stheppen P (2001). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Terjemahan Ti m Indeks, Jilid II. Jakarta.
- Robbins, S, P, 1996, *Perilaku Organisasi*, PT. Prehallindo, Jakarta
- Robbins, P. Steven dan Timothy A. Judge. 2008. *Organizational Behavior*. New Jersey.
- SastrohadiwiryO, DR. B Siswanto, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sedarmayanti, 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit CV Mandar Maju : Bandung.
- Sianipar.2003. *Teknik-Teknik Analisis Manajemen*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Siagian, Sondang P.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, P. Sondang. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simanjuntak, Payaman J, 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Simamora, H, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit YKPN, Yogyakarta.
- Sudiman. 2004. *Pengukuran Kinerja*. Cetakan Kedua. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta

Sugiono, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung

Umar. Husein. 2003. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Cetakan Ketiga. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Wibowo. 2009. *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Winardi, 1996, *Perilaku Konsumen*, Bandung

Winarno, A dan Tri Saksono. 2001. *Kecerdasan Emosional*. LAN Jakarta.

Wiramiharja S. A. 2003. *Pengantar Psikologi Klinis*. Bandung: PT Refika Aditama

Yenny Indriyani, SE., Ak., M. Si,

Muhammadiyah, SE. M. Si,

[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/532/jbptuniko\\_mpp-gdl-widimulyad-26581-9-unikom\\_w-2.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/532/jbptuniko_mpp-gdl-widimulyad-26581-9-unikom_w-2.pdf)

Wahyu kartikasari,

<http://ejournal.unisridigilib.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/105/77>

Herman Sulistio,

[http://blog.binadarma.ac.id/magister\\_manajemen/wp-content/uploads/2012/12/Herman-Sulistio.pdf](http://blog.binadarma.ac.id/magister_manajemen/wp-content/uploads/2012/12/Herman-Sulistio.pdf)