

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, baik di sektor pemerintah maupun swasta, memiliki peran yang sangat krusial dibandingkan dengan sumber daya lainnya, karena manusia adalah penggerak utama dari semua aktivitas organisasi. Setiap organisasi perlu memberikan perhatian lebih pada kinerja pegawai dan menetapkan standar sikap serta perilaku yang harus diterapkan dalam pekerjaan. Hal ini tentunya akan memengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan.

Setiap organisasi memiliki tujuan yang telah ditetapkan, dan untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan beberapa faktor pendukung seperti peralatan, modal, sumber daya alam, dan sumber daya manusia. Di antara semua faktor tersebut, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi. Tidak peduli seberapa besar suatu organisasi, keberhasilan tetap bergantung pada individu atau sumber daya manusia yang terlibat, karena merekalah yang mengatur dan menggerakkan setiap aspek kehidupan dalam organisasi.

Meskipun teknologi saat ini semakin maju, peran manusia tetap sangat penting dalam menentukan kelangsungan dan kesuksesan suatu organisasi di masa depan. Oleh karena itu, pengelolaan dan koordinasi sumber daya manusia harus dilakukan dengan baik agar dapat mendukung pencapaian rencana strategis organisasi ke depannya.

Widodo (2015) menjelaskan “manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan penyediaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi Dimana MSDM itu berada. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah salah satu faktor utama dalam reformasi ekonomi saat ini, terkait dengan upaya kan individu-individu yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi nghadapi persaingan.



Untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dalam bekerja. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja. Oleh karena itu, setiap organisasi berupaya meningkatkan kinerja pegawai agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Wartono, 2017:45) kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam (Norianggono et al., 2014:3) kinerja adalah hasil pekerjaan yang diperoleh oleh seseorang berdasarkan syarat-syarat pekerjaan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai saat melaksanakan tugas dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja pegawai biasanya dipahami sebagai kontribusi yang diberikan oleh pegawai untuk kemajuan dan perkembangan suatu organisasi atau instansi. Kinerja organisasi akan dianggap memuaskan jika target kerja dapat dicapai dengan baik. Oleh karena itu, kinerja pegawai perlu didorong oleh berbagai faktor untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Reski & Wonua (2023:354) mengatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor personal atau dalam diri pegawai, maupun organisasional atau elemen-elemen, diantaranya kecerdasan emosional dan *quality of work life*. Kecerdasan emosional dan kualitas kehidupan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan meningkatkan kecerdasan emosional dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan kinerja keseluruhan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kecerdasan emosional dan peningkatan kualitas kehidupan kerja harus menjadi prioritas bagi organisasi yang ingin mencapai kinerja yang optimal.

Dalam pandangan Satriyono & Vitasromo (2018) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari, mengamati dan memahami emosi dan perasaan diri sendiri maupun orang lain, dan menggunakannya sebagai pertimbangan untuk bertindak.



Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan kesehatan, terutama di instansi publik seperti puskesmas. Kinerja yang baik tidak hanya berdampak positif terhadap pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan kerja pegawai itu sendiri.

Dalam konteks ini, kecerdesaan emosional dan kualitas kehidupan kerja (quality of work life) muncul sebagai dua variabel penting yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai. Kecerdasaan emosional merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi, baik dalam diri sendiri maupun orang lain. Sementara itu, kualitas kehidupan kerja mencakup berbagai aspek, seperti lingkungan kerja, keseimbangan kehidupan kerja, dan dukungan sosial, yang semuanya dapat berpengaruh pada kesejahteraan pegawai.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kecerdesaan emosional dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai puskesmas, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Dalam konteks puskesmas, di mana interaksi sosial dan pelayanan langsung kepada masyarakat sangat tinggi, pemahaman tentang bagaimana faktor-faktor ini saling berhubungan menjadi semakin penting. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi di lingkungan puskesmas sering kali mencerminkan tantangan yang kompleks. Pegawai puskesmas sering dihadapkan pada situasi yang memerlukan kemampuan emosional yang tinggi, baik dalam berinteraksi dengan pasien maupun dalam bekerja sama dengan rekan kerja. Selain itu, kualitas lingkungan kerja, seperti fasilitas, jam kerja, dan hubungan antar pegawai, dapat mempengaruhi bagaimana pegawai merasakan kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Untuk data awal peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai di Puskesmas Bangkala Kab. Jeneponto pada tanggal 4 Oktober 2024 mengatakan bahwa terjadi penurunan kinerja yang disebabkan oleh tingkat kepuasan kerja pegawai rendah disebabkan dalam konteks layanan kesehatan yang dihadapkan pada berbagai tantangan yang memerlukan pengelolaan emosi yang baik, baik dalam menghadapi pasien maupun dalam berinteraksi dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara bagaimana pegawai merasakan suasana kerja mereka dengan hasil yang dicapai.

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kecerdesaan emosional membantu pegawai dalam menghadapi stres dan tantangan di tempat kerja, bagaimana kualitas kehidupan kerja dapat ditingkatkan untuk mendukung yang lebih baik.



Fenomena berdasarkan *quality work of life* adalah adanya keluhan dari beberapa pegawai terkait beban kerja yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi para tenaga kesehatan. Lonjakan jumlah pasien, terutama pada periode tertentu, seperti musim penyakit tertentu atau ketika ada program kesehatan masyarakat, meningkatkan beban kerja. Hal ini membuat tenaga kesehatan harus bekerja lebih lama, sehingga mereka kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan kebutuhan pribadi. Fenomena ini berdampak pada kesejahteraan emosional dan fisik tenaga kesehatan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Hal ini dapat dilihat oleh pencapaian kinerja pegawai yang mengalami penurunan diakibatkan buruknya *quality of work life* yang dirasakan oleh pegawai puskesmas Bangkala.

**Tabel 1.1**  
**Pencapaian Kinerja Pegawai Puskesmas Bangkala**  
**Kab. Jeneponto Tahun 2020-2024**

Tahun	Kinerja Menurun (%)	Target Kinerja (%)	Realisasi Kinerja (%)
2020	15	95	80
2021	20	95	75
2022	17	95	78
2023	15	95	80
2024	17	95	78

Sumber: Staf Pegawai Puskesmas Bangkala

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Angka penurunan kinerja pegawai menunjukkan adanya ketidakefektifan atau masalah dalam sistem kerja yang berkelanjutan dari tahun ke tahun. Persentase yang cukup tinggi (15-20%) mengindikasikan bahwa ada faktor-faktor signifikan yang memengaruhi kemampuan pegawai untuk mencapai target kerja mereka. Sementara itu, Realisasi kinerja berada di bawah target, dengan pencapaian di kisaran 75-80%. Kesenjangan antara target dan realisasi ini memperlihatkan adanya hambatan internal yang memengaruhi kemampuan pegawai untuk bekerja optimal. Adanya penurunan kinerja ini disebabkan karena buruknya *quality of work life* yang dialami oleh pegawai puskesmas bangkala kab. Jeneponto berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti factor-faktor penyebabnya yaitu menurunnya kinerja pegawai puskesmas Bangkala kab. Jeneponto dikarenakan



pegawai mengalami beban kerja yang tinggi tanpa keseimbangan waktu untuk kebutuhan pribadi, yang berdampak pada performa kerja. Selain itu, kurangnya fasilitas, tekanan kerja, atau suasana kerja yang tidak nyaman menjadi alasan utama penurunan kinerja. Pegawai juga merasa tidak dihargai, baik melalui insentif finansial maupun non-finansial, sehingga menurunkan kepuasan kerja dan komitmen.

Puskesmas adalah singkatan dari Pusat Kesehatan Masyarakat, lembaga pelayanan kesehatan yang berada di tingkat pertama dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat secara menyeluruh dan merata, baik untuk pengobatan, pencegahan penyakit, hingga promosi kesehatan. Puskesmas berfungsi sebagai pintu gerbang pertama bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Jika pasien memerlukan perawatan lebih lanjut atau spesialis, Puskesmas akan merujuk pasien ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kecerdasan *Emosional Dan Qualitif Of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Pegawai Puskesmas Bangkala”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mencoba merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai puskesmas bangkala?
2.  Apakah quality of work life (kualitas kehidupan kerja) berpengaruh terhadap kinerja pegawai puskesmas bangkala?
3.  Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai puskesmas bangkala?
4.  Apakah quality of work life (kualitas kehidupan kerja) berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai puskesmas bangkala?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai puskesmas bangkala?
2. Untuk Menganalisis pengaruh *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) berpengaruh terhadap kinerja pegawai puskesmas bangkala?
3. Untuk Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai puskesmas bangkala?
4. Untuk Menganalisis *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai puskesmas bangkala?

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis  
Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis sendiri untuk memperluas dan memperdalam wawasan dibidang manajemen, khususnya masalah kecerdasan emosional, *quality of work life*, kinerja karyawan
2. Bagi perusahaan  
Penelitian ini akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi instansi untuk mengetahui arti pentingnya kecerdasan emosional, *quality of work life*, kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.
3. Bagi peneliti  
selanjutnya Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang ingin meneliti permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 1.5 Tinjauan Teori dan Konsep

##### 1.5.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Kata manajemen berasal dari Bahasa Prancis kuno *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen dapat diartikan dengan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif untuk suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur yaitu: *men, money, methode, materials, machines dan market*. Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat MSDM yang merupakan terjemahan dari *man power management*.

Widodo (2015) menjelaskan "manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimalkan penyediaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Dimana MSDM itu berada.

Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengkompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, Kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Menurut Pandi Afandi (2018), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi penting sebuah Perusahaan. Manajemen sumber daya manusia berfokus pada beberapa tugas meliputi pengelolaan karyawan seperti perekrutan, pelatihan, hingga manajemen kompensasi untuk karyawan semua dilakukan untuk mencapai tujuan Perusahaan.



Menurut Andrew F. Sikula (2011) “manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan Keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh Perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien”. Arif Yusuf Hamali (2018) menyatakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia ada 5 yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program keorganisasian ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengembangan

pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan s, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan ihan.



## 6. Kompensasi

Merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

## 7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

## 8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.

## 9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan maksimal.

## 10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusannya hubungan kerja seseorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pension, atau sebab lainnya.

Sedangkan menurut Hasibuan (2016) menyatakan bahwa, fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi:

### 1. Perencanaan (*Human Resources Planning*)

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

### 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan



kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dan bagan organisasi (*organization chart*).

3. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu pencapaiannya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui Pendidikan dan pelatihan.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia itu adalah menerapkan dan mengelola sumber daya manusia secara tepat untuk organisasi atau perusahaan agar dapat berjalan efektif, guna mencapai tujuan yang telah dibuat, serta dapat dikembangkan dan dipelihara agar fungsi organisasi dapat berjalan eimbang dan efisien.

Di dalam manajemen terdapat beberapa tujuan manajemen sumber daya manusia dengan fungsi dan peran. Tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa suatu organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja tinggi. Arif Yusuf Hamali (2018)

akan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung 4 yaitu:



1. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau Perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan Masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan organisasi

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya.

3. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada Tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Tujuan individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau Perusahaan yang hendak di capai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

### 1.5.2 Kecerdasan Emosional

Teori Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) yang dikembangkan oleh Daniel Goleman dalam (Jaya et al., 2019) menyatakan bahwa kemampuan seseorang dalam mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan untuk berinteraksi seseorang dalam mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan untuk berinteraksi dengan baik di lingkungan sosial.

Menurut Satriyono & Vitasmoro (2018) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari, mengamati dan memahami emosi dan perasaan diri sendiri maupun orang lain, dan menggunakannya sebagai pertimbangan untuk bertindak.

Kecerdasan emosional secara sederhana dapat diartikan sebagai keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah



an mampu membangun hubungan yang baik serta mampu meraih san di tempat kerja (Setyorini & Syahlani, 2018). Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Setyaningrum (2016) bahwa kecerdasan

emosional adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran dan penyesuaian lingkungan. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain sehingga terbentuklah sebuah tingkah laku cerdas yang dipadukan antara pikiran dan tindakan.

Kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan, karena dengan adanya kecerdasan emosional individu dapat berhubungan baik dengan pimpinan dan rekan kerja, selain itu kecerdasan emosional sangat mempengaruhi perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Gurning et al., 2021). Hal ini sejalan dengan pendapat Siregar et al., (2021) yang menjelaskan bahwa seseorang yang mampu mengendalikan diri dan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam berbagai bidang dan memungkinkan untuk terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang, orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh perawat akan mempengaruhi kinerja. Hal ini didukung dari hasil penelitian (Gurning et al., 2021; Kharismasyah et al., 2021; Dewi, 2019; & Dahlan, (2018), bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat. Berdasarkan penelitian menunjukkan kecerdasan emosional dan kinerja memiliki hubungan dan saling terikat, setiap individu dalam organisasi yang memiliki kecerdasan emosional baik cenderung memiliki kemauan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

Kecerdasan emosional seseorang tentunya dipengaruhi oleh faktor biografi individu seperti jenis kelamin, usia dan pengalaman pendidikan, dan status perkawinan (Goleman 2017:70).



### 1. Jenis Kelamin

Seorang pria yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki keramatahman, sosialisasi yang baik, tidak memiliki ketakutan ataupun kekhawatiran. Pria mempunyai komitmen terhadap organisasi, memiliki pandangan yang etis, simpati dan caring dalam membina hubungan. Namun pada kondisi tertekan, tidak berdaya atau dikritik, seorang pria cenderung mengekspresikan marah, yang mungkin berisiko menjadi perilaku kekerasan.

Wanita yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung asertif, mampu mengekspresikan perasaan secara langsung dan rata-rata wanita lebih sadar tentang emosi mereka, lebih mudah bersikap empati dan lebih terampil dalam hubungan interpersonal dibandingkan dengan pria. Sehingga dari kecerdasan emosional yang mereka miliki dapat meningkatkan kinerja di dalam organisasi.

### 2. Usia dan Pengalaman Kerja

Usia berhubungan dengan kematangan atau tingkat kedewasaan seseorang. Individu yang memiliki usia lebih tua dan pengalaman kerja yang lebih lama umumnya memiliki kecerdasan emosional yang lebih baik. Studi-studi yang menelusuri tingkat kecerdasan emosional seseorang selama bertahun-tahun menunjukkan bahwa orang makin lama makin baik dalam kemampuan kecerdasan emosional sejalan dengan semakin terampilnya dirinya dalam menangani emosinya sendiri, memotivasi diri, dan mengasah empati serta kecakapan sosialnya.

### 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula keinginan orang tersebut untuk memanfaatkan atau mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya.

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi kemampuan lainnya. Perawat yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih diharapkan lebih mampu mengaplikasikan pengetahuan dan



keterampilan keperawatannya termaksud dalam menetapkan perilaku caring.

#### 4. Status Perkawinan

Orang yang sudah menikah akan lebih cenderung banyak berubah dibanding yang belum menikah, mengapa demikian karena mereka memiliki aktifitas lain sehari-hari di rumah dan tentunya cenderung sering mengalami gangguan emosi ditambah lagi tuntutan pekerjaan sebagai tenaga perawat. Tetapi wanita yang telah menikah tentunya akan lebih mampu menunjukkan respon verbal yang sesuai dengan ungkapan emosinya dibandingkan pria.

**Said & Rahmawati (2018) menyatakan kecerdasan emosional memiliki 5 indikator, yaitu:**

##### 1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri ialah keahlian diri untuk mengidentifikasi perasaan diri sendiri kegunaannya membentuk kepuasan untuk membentuk langkah dirinya yang mempunyai standar yang sangat realistis atau kapasitas diri juga kepercayaan yang sangat tinggi terhadap sumber masalah.

##### 2. Manajemen Diri

Manajemen diri adalah keahlian dalam mengatasi emosi diri, mengontrol emosi, dan mempunyai perasaan kuat digunakan di dalam hubungan dan perbuatan keseharian.

##### 3. Motivasi

Motivasi adalah keahlian yang memanfaatkan ambisi membangun semangat kerja dalam menggapai situasi yang sangat baik dan memiliki ide secara efisien dan tetap menerima kekalahan dan kekecewaan.

##### 4. Empati

Empati adalah keahlian mengenali perasaan orang lain, mengerti sudut pandang orang lain, menjalin kepercayaan dan menyesuaikan diri terhadap orang lain.



## 5. Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial adalah 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 bekerjasama dengan tim.

### 1.5.3 *Quality of Work Life*

*Quality of work life (QWL)* mengacu pada keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkannya lingkungan pekerjaan bagi seseorang, tujuan utamanya adalah pengembangan lingkungan kerja yang baik bagi karyawan dan juga bagi produksi (Anisah, 2017).

Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) berkaitan dengan kondisi kerja yang nyaman, pengalaman kerja yang menyenangkan serta keterlibatan kerja yang cukup sehingga karyawan merasa menjadi bagian dari sebuah organisasi Lubis & Zulkarnain (2018). Menurut Apriana et al., (2019) mendefinisikan *quality of work life* sebagai respon perusahaan terhadap kebutuhan pegawai dan mengikutsertakan pegawai dalam pengambilan keputusan. Menurut Fadlilah et al., (2018) *quality of work life* merupakan suatu bentuk persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di lingkup pekerjaannya.

*Quality of work life* merupakan kondisi karyawan yang merasa aman, memiliki kesejahteraan saat bekerja, serta mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan kemampuannya melalui pengalaman dalam organisasi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan pribadinya dan berdampak positif pada diri karyawan maupun perusahaan (Khusnullia & Khoirunnisa, 2021). Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka *quality of work life* adalah perasaan nyaman yang dirasakan oleh karyawan dalam lingkungan kerja dan juga bagaimana dalam organisasi atau perusahaan tersebut

kesempatan dalam mengembangkan kemampuan yang dimiliki karyawan.

Teori terkait *Quality of Work Life* yaitu teori Person-Environment Fit dikembangkan oleh Kristof-Brown dalam (Ahmad, 2003) menyatakan



bahwa kesesuaian antara kebutuhan dan nilai karyawan dengan karakteristik organisasi memengaruhi kepuasan dan kinerja kerja. Jika *Quality of Work Life* di suatu organisasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan karyawan, karyawan akan merasa lebih puas dan lebih termotivasi untuk berkinerja lebih baik. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan kerja dapat menyebabkan stres, ketidakpuasan, dan kinerja yang rendah.

Aisy (2019) mengatakan bahwa kinerja perawat merupakan tolak ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan asuhan keperawatan di rumah sakit, terciptanya asuhan keperawatan yang optimal sangat dipelukan dukungan dari pihak rumah sakit salah satunya adalah menciptakan kualitas kehidupan kerja yang baik bagi perawat. Hal ini didukung oleh penelitian Afrina & Sartika (2019) bahwa *quality of work life* berpengaruh terhadap kinerja perawat.

**Menurut Bagtasos (2011) indikator kualitas kehidupan (*Quality of Work Life*) adalah sebagai berikut:**

1. Suasana kerja

Suasana kerja adalah bagaimana kondisi dan lingkungan kerja yang dirasakan oleh perawat di tempat mereka bekerja. Lingkungan kerja yang aman dan sehat tentu dapat membantu pekerja dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Pengembangan karir

Upaya untuk meningkatkan kemampuan pribadi yang dilakukan oleh perusahaan agar rencana karir seseorang perawat bisa meningkat sesuai jalur atau jenjang organisasi.

3. Perhargaan dari perusahaan

Imbalan dalam bentuk materiil maupun non materiil yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan motivasi tinggi, berprestasi dan berkinerja tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dan juga untuk memotivasi karyawan ini untuk bisa bersaing dengan sehat, karena dengan adanya



persaingan yang sehat maka suasana kerja akan terasa lebih produktif dan kompetitif.

#### 4. Dampak kerja bagi kehidupan personal

Hal ini meliputi bagaimana pekerja merasakan dampak positif dari apa yang mereka kerjakan, seperti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman, membangun networking dan dapat menambah soft skill yang dimiliki.

### 1.5.4 Kepuasan Kerja

Hasibuan (2014) menyatakan bahwa, salah satu hal yang harus diperhatikan dalam Perusahaan agar mampu berjalan yang di harapkan oleh manajemen adalah karyawan, karena dengan dikelolanya karyawan secara baik, maka karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja dan perusahaan akan dapat menjadikan hal tersebut sebagai umpan balik yang sangat berharga dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan yang berkinerja dengan baik, jika mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi (Meithiana Indrasari, 2017).

Menurut Afandi (2018), kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan. Seorang karyawan yang merasa puas cenderung lebih jarang absen, memberikan kontribusi positif, dan bertahan diperusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak merasa puas mungkin lebih sering absen, dapat mengalami stress yang mengganggu rekan kerja, dan mungkin secara terus menerus mencari pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang mendukung diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya.



Keputusan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Spector & Judge, 2015). Meithiana Indrasari (2017) juga menyatakan kepuasan kerja adalah bila tidak ada perbedaan antara yang

diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Dengan kata lain, kepuasan kerja juga menunjukkan derajat tingkat harapan atas terpenuhinya kontrak psikologis seseorang. Dari definisi menurut beberapa ahli di atas, maka dapat disintesis bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif karyawan atas pekerjaannya dan atribut yang melekat pada pekerjaan tersebut.

Teori terkait kepuasan kerja yaitu teori keseimbangan kognitif (*Affective Events Theory - AET*) yang dikembangkan oleh Weiss dan Cropanzano menjelaskan bahwa emosi dan peristiwa yang dialami di tempat kerja memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Menurut teori ini, kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk mengelola emosi negatif dan memanfaatkan emosi positif, sehingga lebih mampu merespons peristiwa kerja secara konstruktif. *Quality of Work Life*, yang mencakup lingkungan kerja dan kesejahteraan karyawan, juga memengaruhi kepuasan kerja. AET menyatakan bahwa pengalaman kerja yang positif, yang didukung oleh QWL yang baik dan kecerdasan emosional, akan meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan.

Faktor-faktor penyebab kepuasan kerja karyawan antara lain balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang sesuai dengan keahlian, berat-ringannya pekerjaan, stres kerja, lingkungan pekerjaan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, sikap pimpinan dalam memberdayakan karyawan, dan sifat pekerjaan yang monoton atau tidak (Hasibuan, 2014). Sedangkan menurut Sutrisno (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yakni:

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan Kerja
3. Gaji
4. Perusahaan dan Manajemen
5. Pengawasan



aktor Intrinsik dari Pekerjaan  
 ndisi Kerja  
 nek Sosial dalam Pekerjaan

## 9. Komunikasi

## 10. Fasilitas.

Menurut Mangkunegara (2017), terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dalam perusahaan yaitu:

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Dari deifinisi diatas penulis menyimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan lainnya

**Menurut Robbins (2015) indikator kepuasan kerja karyawan ada 3 (tiga) yaitu sebagai berikut:**

1. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan.

2. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dengan pengharapan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar dihasilkan kepuasan.



### 3. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

#### 1.5.5 Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut Sutrisno (2010), kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dapat dinilai objektif. Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

Menurut Kasmir (2016), kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Edison (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Sedangkan menurut Robbins dan Coulter (2016), kinerja adalah hasil akhir yang diberikan oleh pegawai dalam mencapai tujuan dari sebuah organisasi apakah kinerja

erikan baik atau buruk.

ari pemaparan ahli mengenai definisi kinerja karyawan, peneliti asiskan kinerja karyawan adalah hasil pencapaian kerja seorang



karyawan sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang telah ditentukan, dengan melihat kualitas dan kuantitas yang telah dicapainya.

Teori terkait kinerja yaitu Teori Kinerja Holistik yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russell yang menyatakan bahwa kinerja kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan, termasuk kecerdasan emosional dan kualitas kehidupan kerja (QWL). Menurut teori ini, kecerdasan emosional karyawan memengaruhi kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan rekan kerja, mengelola emosi, serta mempertahankan produktivitas. Di sisi lain, Quality of Work Life mencakup lingkungan kerja, kesejahteraan, dan dukungan organisasi, yang semuanya turut memengaruhi kepuasan dan motivasi karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

Dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Menurut Kasmir (2016) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja.

Menurut Afandi (2018:) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
4. Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki oleh seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.

Budaya kerja yaitu perilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovatif.



7. Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam bekerja.
8. Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhi agar tujuan tercapai.

Sedangkan menurut mangkunegara (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kemampuan

Kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka karyawan akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, keberadaan indikator kinerja berperan penting karena berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Sedarmayanti (2014) "Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung

ur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan dan berfungsi.



**Menurut Afandi (2018) ada beberapa dimensi atau indikator kinerja, yaitu:**

1. Kuantitas, yaitu hasil kegiatan yang berupa target atau aktivitas yang dihitung berdasarkan tolak ukur yang tertuju pada jumlah atau nilai.
2. Kualitas, yaitu suatu hasil yang berkaitan dengan tingkat baik buruknya suatu pekerjaan.
3. Efektivitas, yaitu tingkat pencapaian hasil kerja secara maksimal guna memberikan suatu yang telah diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
4. Ketepatan waktu, yaitu aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang telah dinyatakan sampai menjadi hasil atau output.

## 1.6 Tinjauan Empiris

**Tabel 2.1**

**Tabel Empiris**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Alfino & Irvan (2019)	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado	<i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
2	Yusnita & Fitri (2019)	Pengaruh Quality Of Work Life dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	<i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
	Virawan (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karayawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>2. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</li> </ol>



4	Novi Widyanti Ula (2020)	Analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada karyawan divisi produksi PT. IKSB	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.</li> <li>2. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</li> </ol>
5	Venisia (2021)	analisis pengaruh quality of work life terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT. Harum manis swalayan di pontianak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Quality of work life</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</li> <li>2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.</li> <li>3. <i>Quality of work life</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui keuasan kerja.</li> </ol>
6	AlfatoYusnar Kharismasyah, Ericka Esthining Tias Nami Tata, Toufan Aldian Syah (2021)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Perawat RSUD Majenang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, organizational citizenship behavior dan keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Majenang.
7	dian ilma amalia (2021)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Quality Of Work Life dan Internal Locus Of Control terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Wijaya Kusuma	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan <i>quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, sementara internal <i>locus of control</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat.



8	Komang Trisna Sari Dewi (2019)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional d	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengajuan hipotesis kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara simultan diperoleh hasil terdapat dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Kabupaten Buleleng dan memberikan kontribusi sebesar 82,24%.
9	Afnina, Yeni Sartika (2019)	Pengaruh Quality Of Work Life, Motivasi, dan Reward terhadap Kinerja Perawat Instalasi Rawat Inap di RSUD dr. Zubri Mahmud Idi Kabupaten Aceh Timur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>quality of work life</i> , motivasi, dan <i>reward</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.
10	Christin Rony Nayoan (2020)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kemampuan Koping Terhadap Kinerja Perawat Instalasi Bedah Sentral Rsud Undata	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja.
11	Elvi Susanti, Zulfan Saam, Novita Rany (2019)	Analisis Kinerja Perawat Ditinjau Dari Kualitas Kehidupan Kerja ( <i>Quality Of Work Life</i> ) di RSIA X Pekan Baru	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>quality of work life</i> tidak mempengaruhi kinerja.

