



**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT MELALUI KEPUASAN
KERJA RSUD. BALUNG KABUPATEN JEMBER
(Studi Pada Perawat Rawat Inap)**

*ANALYSIS OF EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL
ORGANIZATION THROUGH THE PERFORMANCE OF NURSES JOB SATISFACTION
Hospital. DISTRICT cockscomb JEMBER
(Studies in Nursing Inpatient)*

SKRIPSI

Oleh

Winarti Anggraini

NIM 110810201087

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT MELALUI KEPUASAN
KERJA RSUD. BALUNG KABUPATEN JEMBER
(Studi Pada Perawat Rawat Inap)**

*ANALYSIS OF EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL
ORGANIZATION THROUGH THE PERFORMANCE OF NURSES JOB SATISFACTION
Hospital. DISTRICT cockscomb JEMBER
(Studies in Nursing Inpatient)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Winarti Anggraini

NIM 110810201087

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Winarti Anggraini

NIM : 110810201087

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja RSUD. Balung Kabupaten Jember (studi pada perawat rawat inap)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 3 Desember 2015

Yang menyatakan,

Winarti Anggraini
NIM 110810201087

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja RSUD. Balung Kabupaten Jember (studi pada perawat rawat inap)

Nama Mahasiswa : Winarti Anggraini

NIM : 110810201087

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 3 Desember 2015

Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si
NIP. 19570310 198403 1 003

Drs. Hadi Wahyono M.M
NIP. 19401091982031003

Menyetujui,
Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih,SE.,MM
NIP. 19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT MELALUI KEPUASAN
KERJA RSUD. BALUNG KABUPATEN JEMBER
(Studi Pada Perawat Rawat Inap)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Winarti Anggraini
NIM : 110810201087
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

.....2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Diana Sulianti K Tobing : (.....)
NIP. 197412122000122001

Sekretaris : Dewi Prihatini S.E.M.M, Ph.D : (.....)
NIP. 196903291993032001

Anggota : Dr. Novi Puspitasari SE, M.M : (.....)
NIP. 198012062005012001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember



Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan sepenuh hati dan jiwa saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Sifak dan Ibunda tercinta Nanik;
2. Adik-adikku tersayang;
3. Guru-guru sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember

MOTTO

“Sebelum menolong orang lain, saya harus dapat menolong diri sendiri. Sebelum menguatkan orang lain, saya harus bisa menguatkan diri sendiri dahulu. “

(Petrus Claver)

“Kebanyakan orang mengatakan bahwa kecerdasanlah yang melahirkan seorang ilmuwan besar. Mereka salah, karakterlah yang melahirkannya.”

(Albert Einstein)

“Jika ingin sukses dalam hidup berlakulah jujur karena hal itu akan mendamaikanmu”

(Winarti Anggraini)

RINGKASAN

ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERAWAT MELALUI KEPUASAN KERJA RSUD. BALUNG KABUPATEN JEMBER

(Studi Pada Perawat Rawat Inap), Winarti Anggraini, 110810201087; 2015: 87 halaman; Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Salah satu permasalahan Kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang dimiliki perawat dalam suatu organisasi kesehatan adalah selalu dihadapkan pada persoalan yang tidak pernah tuntas untuk dibahas karena seorang perawat selalu kontak langsung terhadap pasien untuk menjalankan tugas sebagai pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis ada dan tidaknya pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja RSUD. Balung Kabupaten Jember . Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi penelitian ini perawat rawat inap RSUD. Balung Jember . Besar sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yaitu 82 orang sehingga penelitian ini termasuk penelitian populasi atau sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan . Hasil perhitungan koefisien jalur bahwa total pengaruh variabel Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja Perawat (Y) adalah sebesar 34.3% dengan rincian pengaruh langsung sebesar 20.3% dan pengaruh tidak langsung sebesar 14%. Total pengaruh variabel budaya organisasi (X_2) terhadap Kinerja Perawat (Y) adalah sebesar 40.2% dengan rincian pengaruh langsung sebesar 34.1% dan pengaruh tidak langsung sebesar 6.1%.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perawat melalui Kepuasan Kerja.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1), Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja berpengaruh signifikan.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi , Kepuasan Kerja, Kinerja.

SUMMARY

ANALYSIS OF EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CULTURAL ORGANIZATION THROUGH THE PERFORMANCE OF NURSES JOB SATISFACTION Hospital. DISTRICT cockscomb JEMBER (Studies in Nursing Inpatient), Winarti Angraini, 110810201087; 2015: 113 pages; Department of Economics, Faculty of Economics, University of Jember.

One of the problems of emotional intelligence and organizational culture that possessed a nurse in a health organization is always faced with the problem that was never completed to be discussed as a nurse is always in direct contact to the patients to perform tasks as health care. This study aims to identify and analyze existing and the influence of Emotional Intelligence and Organizational Culture Performance Against Nurse Job Satisfaction Through Hospital. Cockscomb Jember. This study is an explanation (explanatory research). This study population perawa inapi care hospitals. Cockscomb Jember. The sample size in this study were all members of the population that is 82 people so this research includes the study population or sample saturated.

The analytical tool used. Path coefficient calculation results that the total effect of variables Emotional Intelligence (X1) on the Performance of Nurses (Y) is equal to 34.3% with the details of the direct effect of 20.3% and an indirect effect by 14%. Total influence of organizational culture variables (X2) on the Performance of Nurses (Y) is equal to 40.2% with the details of the direct effect of 34.1% and the indirect effect of 6.1%. Thus it can be stated that the Emotional Intelligence and Organizational Culture perpengaruh Nurse significantly to performance through job satisfaction. The conclusion from this study was the influence of Emotional Intelligence (X1), Cultural Organization (X2) effect significantly to job satisfaction. Job Satisfaction significant effect on the performance of nurses. Emotional intelligence and organizational culture on the performance of nurses through a significant effect on job satisfaction.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Culture, Job Satisfaction, Performance.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu halpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis, tetapi

berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan Skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Ika Barokah, SE., MM selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Sifak dan Ibu Nanik selaku orang tua yang selama ini telah membesarkan dan merawat saya dengan sabar dan penuh keikhlasan .
4. Bapak Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Hadi Wahyono M.M selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
5. Buat dua adikku tersayang Indah Permatasari , Winda Tri Ambarwati dan Tanya Cici Ramadani terima kasih atas doa dan dukungannya.
6. Untuk terkasih yang selalu memberikan support dan motivasi dalam proses penggarapan skripsi ini.
7. Tiga sahabatku Nur Halimatussa'diah, Ariska Ayu Wulansari, Choirunnisa' dan Chasyanas Lukyaningtyas terima kasih doa dan selalu memberikan support dan motivasi dalam proses penggarapan skripsi ini.
8. Untuk yang terkasih Wong Pi7oe Titus Agustina , Merisa Fajar Aisyah dan Asih Rizkyah terima kasih atas kebersamaan selama kuliah.
9. Rekan dan kawan-kawanku seluruh manajemen 2011 dan Fakultas Ekonomi – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
10. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Winarti Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMARRY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi

DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Kecerdasan Emosional	8
2.1.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional.....	8
2.1.1.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional.....	9
2.1.2 Budaya Organisasi.....	10
2.1.2.1 Definisi Budaya Organisasi	10
2.1.2.2 Ciri-ciri Budaya Organisasi	11
2.1.2.3 Tujuan Budaya Organisasi.....	12
2.1.2.4 Fungsi Budaya Organisasi.....	12
2.1.3 Kepuasan Kerja	13
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	13
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Kepuasan Kerja.....	14
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja	15
2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Kerja.....	17
2.1.4 Kinerja	18
2.1.4.1 Definisi Kinerja.....	18
2.1.4.2 Aspek-aspek Kinerja.....	18
2.1.4.3 Definisi Penilaian Kinerja.....	19
2.2 Kajian Empiris	20
2.3 Kerangka Konsep.....	24
2.4 Hipotesis.....	24
2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja.....	24
2.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja.....	25
2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.....	26
2.4.4 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	27
2.4.5 Pengaruh kepuasan kerja Terhadap Kinerja.....	27

BAB 3. METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5 Identifikasi Variabel	32
3.6 Definisi Operasional Variabel	33
3.6.1 Variabel Bebas (X1) Kecerdasan Emosional	33
3.6.2 Variabel Bebas (X2) Budaya Organisasi.....	34
3.6.3 Variabel <i>Intervening</i> (Z) Kepuasan Kerja.....	34
3.6.4 Variabel Terikat (Y) Kinerja.....	35
3.7 Skala Pengukuran Variabel	35
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Instrumen Data	36
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	39
3.8.4 Uji Hipotesis	40
3.8.5 Trimming Theory.....	41
3.8.6 Perhitungan Jalur.....	42
3.9 Kerangka Pemecahan masalah.....	44
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	 46
4.1 Gambaran Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.....	46
4.1.1 Profil Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember	46
4.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember.....	47
4.1.3 Visi, Misi, <i>Value</i> dan Moto Daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember	48
4.1.4 Struktur Organisasi Daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember	48
4.1.5 Karakteristik Kepegawaian Daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember.....	56
4.2 Karakteristik Responden	57

4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, pendidikan terakhir dan Masa Kerja.....	57
4.3 Deskripsi Variabel.....	59
4.3.1 Variabel Bebas.....	59
4.3.2 Variabel <i>Intervening</i>	61
4.3.3 Variabel Terikat.....	62
4.4 Hasil Analisis Data.....	63
4.4.1 Uji Instrumen	63
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.3 Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	66
4.4.4 Uji Hipotesis.....	68
4.4.5 Perhitungan Jalur.....	70
4.5 Pembahasan.....	72
4.5.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	72
4.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja.....	73
4.5.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja..	74
4.5.4 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	75
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja.....	76
4.5.6 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja.....	77
4.5.7 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja.....	79
4.6 Keterbatasan Penelitian	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	20
Tabel 3.1 Bagian Pelayanan Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember	29
Tabel 4.1: Status Kepegawaian RSD Balung Kabupaten Jember.....	56
Tabel 4.2: Kepegawaian RSD Balung Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.3: Distribusi Umur Responden di RSD Balung Kabupaten Jember	58
Tabel 4.4: Distribusi Jenis Kelamin di RSD Balung Kabupaten Jember	58
Tabel 4.5: Distribusi Pendidikan di RSD Balung Kabupaten Jember	58
Tabel 4.6: Distribusi Masa Kerja di RSD Balung Kabupaten Jember.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Kecerdasan Emosional	60
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi.....	61
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	62
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kinerja.....	62
Tabel 4.11 : Validitas Instrumen.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.13 : Hasil Uji Heterokedastisitas	66
Tabel 4.14 : Hasil Analisis Jalur	67
Tabel 4.15 : Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Pertama.....	68
Tabel 4.16 : Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis kedua	68
Tabel 4.17 : Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Ketiga	69
Tabel 4.18 : Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Keempat.....	69
Tabel 4.19 : Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Kelima	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka konseptual penelitian	24
Gambar 3.2 Kerangka pemecahan masalah	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.Surat Izin Penelitian	81
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	82
Lampiran 3 Matrik Data.....	86
Lampiran 4 Demografi Responden.....	88
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Kecerdasan Emosional.....	89
Lampiran 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Budaya Organisasi	91
Lampiran 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Kerja.....	92
Lampiran 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kinerja	92
Lampiran 9 Hasil Uji Instrumen	94
Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 11 Hasil Analisis Jalur	97
Lampiran 12 R Tabel	98
Lampiran 13 T Tabel	100

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri seseorang untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan

transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung dalam menuju tercapainya suatu tujuan dalam suatu organisasi maupun perusahaan.

Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung adalah rumah sakit kelas C milik pemerintah Kabupaten Jember, terletak di Kabupaten Jember bagian barat selatan. Sebagai rumah sakit milik pemerintah, RSD Balung juga berfungsi menampung pelayanan rujukan dari puskesmas-puskesmas. Dalam mewujudkan fungsi dan tujuannya, RSD Balung memiliki fasilitas-fasilitas penunjang kelangsungan usahanya yang sudah bisa dikatakan lengkap dan bagus. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki adalah fasilitas rawat jalan/poliklinik spesialis yang representatif, dilengkapi fasilitas rawat inap yang representatif dan didukung fasilitas penunjang medis untuk membantu menegakkan diagnosa penyakit, juga didukung instalasi farmasi yang menyediakan obat dan peralatan yang dibutuhkan serta didukung fasilitas instalasi bedah sentral/kamar operasi yang representatif. RSD Balung merupakan salah satu rumah sakit besar di Kabupaten Jember yang memiliki 126 tempat tidur. Jumlah ini lebih banyak dibanding jumlah tempat tidur pada setiap rumah sakit di Jawa Timur yang tersedia rata-rata 53 tempat tidur inap. Dengan jumlah tempat tidur yang lebih banyak, maka setiap perawat memiliki tanggung jawab yang lebih besar pula.

Menurut Hamid (dalam Ibrahim, 2013:136) salah satu profesi yang memiliki peran penting dalam rumah sakit adalah perawat. Tanpa perawat tugas dokter akan semakin berat dalam menangani pasien. Tanpa perawat pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalih kontak pertama dan terlama dengan pasien. Menurut Aditama (dalam Sari, 2014) Perawat merupakan sumber daya manusia terbesar (55–65%) di rumah sakit dan juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mempunyai kontribusi untuk menentukan pelayanan di rumah sakit sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kinerja seorang perawat (Widoyoko, 2011).

Namun di sisi lain masih terdapat keterbatasan dan permasalahan, permasalahan ini diakibatkan oleh banyaknya jumlah pasien di bagian rawat inap yang tidak sebanding dengan jumlah perawat. Dimana perawat yang bertugas pada tiap bagian rawat inap hanya berjumlah 2 sampai 4 orang. Terlebih lagi jika jumlah pasien dalam suatu bagian rawat inap mengalami *overload* maka dibutuhkan kecerdasan emosional dalam diri perawat untuk menangani situasi seperti itu, dan permasalahan lain sering terjadi ketika perawat memiliki masalah pribadi yang akan menggu konsentrasi ketika bekerja dan pelayanannya tidak stabilpasien tidak merasakan

kenyaman dalam rumah sakit dan sulit untuk meminum obat dan bertindak tidak menyenangkan kepada perawat contohnya seperti tidak marah-marah ketika tidak mau disuntik. Oleh karena itu dibutuhkan kecerdasan emosional perawat dan budaya organisasi yang terdapat di RSD. Balung Jember.

Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, karna dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis. Membangun dan menerapkan sistem manajemen SDM berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif bisnis dalam mencapai target atau tujuan perusahaan dalam upaya pemberdayaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan , Golman (2000:35) menyatakan bahwa kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) merujuk kepada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Adapun kata lain dari kecerdasan emosional adalah kemampuan perawat untuk sadar akan tugas dirinya sendiri dan tugas sebagai pelaku layanan kesehatan pasien .

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan organisasi tersebut dan kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mathis & Jackson (2002) menyebutkan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) .

Selain kecerdasan emosional perawat sangat butuh budaya organisasi yang dapat menunjang kenyamanan dalam bekerja dan hubungan antara rekan kerja yang baik. Budaya organisasi (*corporate culture*) sering diartikan sebagai nilai-nilai, simbol-simbol yang dimengerti dan dipatuhi bersama, yang dimiliki suatu organisasi sehingga anggota organisasi merasa satu keluarga dan menciptakan suatu kondisi anggota organisasi tersebut merasa berbeda dengan organisasi lain (Warididn dan Masrurukhin , 2006). Selanjutnya Waridin dan Masrurukhin (2006) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu sistem nilai yang diperoleh dan dikembangkan oleh organisasi dan pola kebiasaan dan falsafah dasar pendirinya, yang terbentuk menjadi aturan yang digunakan sebagai pedoman dalam berfikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya yang tumbuh menjadi kuat mampu memacu organisasi kearah perkembangan yang lebih baik (Robins, 1996).

Budaya yang diterapkan oleh RSD. Balung Jember terhadap karyawannya sangatlah memberikan harapan karyawan dan pembentukan karakter. Budaya organisasi yang telah lama dijalankan yaitu seperti setiap pagi sebelum memulai

pekerjaan semua karyawan harus bertemu sapa saling berjabat tangan dan berdoa bersama untuk memulai kegiatan, tak hanya bertemu sapa sebelum mengakhiri pekerjaan juga selalu mengadakan evaluasi untuk mengetahui kesulitan dan kejadian yang telah dialami oleh perawat.

Hal ini dapat membuat perawat dan karyawan merasa dekat dengan rekan kerja dan pimpinnya dan pimpinan mendengarkan harapan yang mereka inginkan dalam menjalin komunikasi yang lancar dan hubungan yang baik, oleh karena itu hal seperti ini dapat meningkatkan kinerja perawat semakin tinggi.

Untuk memperoleh kinerja yang tinggi dibutuhkan budaya organisasi yang baik agar menungjang perawat dalam rumah sakit tersebut dalam kinerja dan kepuasan kerja karyawan tersendiri . Dengan lingkungan yang sangat baik dan cukup harmonis dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan nyaman didalam tempat mereka bekerja.

Membahas kepuasan kerja tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Menurut Martoyo (2007:156), kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Dalam rumah sakit perawat harus mempunya lingkungan yang baik dan nyaman untuk selalu menjaga produktivitas yang profesional dan penuh dengan kesabaran untuk menghadapi pasien, produktivitas individu maupun kelompok sangat mempengaruhi kinerja karena perawat kontak langsung dengan pasien sebagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Salah satu faktor yang memepengaruhi kepuasan kerja yaitu teman sekerja. Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Oleh karena itu budaya oraganisasi yang baik dapat mempererat jalinan kekeluargaan sesama perawat dan staf-staf lainnya.

Beberapa penelitian yang membahas mengenai hubungan antara kecerdasan emosional, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2013) menyatakan Kecerdasaan Emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen dan kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Lumajang. Penelitian yang sama dilkukan oleh Dwi dan Rahayu (2011) menyebutkan hasil penguji data penelitian menunjukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. dilakukan oleh Aprisal *et al.*(2013) menunjukan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh hubungan antara kompensasi finansial, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja perawat yang ada di bagian rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember.

Dalam organisasi setiap perawat tentunya memiliki kecerdasan emosional dan budaya organisasi dalam perusahaan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang dianut. Termasuk juga perawat pada RSD. Balung Jember, jumlah perawat disana tidak cukup banyak, dan pelayanan disana cukup bagus, secara tidak langsung dalam hal pelayanan terhadap pasien membutuhkan kecerdasan emosional dan untuk mempertahankan kecerdasan emosional tersebut membutuhkan budaya organisasi perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawan untuk tercapainya visi, misi dari RSD. Balung Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas tentang analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja rumah sakit daerah balung maka dapat disimpulkan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kecerdasan emosional dapat berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSD. Balung Jember?
- b. Apakah Budaya Organisasi dapat berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSD. Balung Jember?
- c. Apakah kecerdasan emosional dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja perawat RSD. Balung Jember?
- d. Apakah Budaya Organisasi dapat berpengaruh positif terhadap Kepuasan kerja perawat RSD. Balung Jember?
- e. Apakah Kepuasan Kerja dapat berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSD. Balung Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja Perawat RSD. Balung Jember.
- b. Mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja Perawat RSD. Balung Jember.
- c. Mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh kecerdasan emosional

- terhadap kinerja perawat RSD. Balung Jember.
- d. Mengetahui dan menganalisis ada tidaknya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Perawat RSD. Balung Jember.
 - e. Mengetahui dan menganalisis ada tidaknya perpengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja perawat RSD. Balung Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang terkait dengan kecerdasan emosional, budaya organisasi, kepuasan kerja serta kinerja kerja

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan bahan evaluasi bagi RSD. Balung mengenai seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoretis

2.1.1 Kecerdasan Emosional

- a. Definisi Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike (Goleman 1995:70) dengan membagi dalam 3 bidang :

- 1) Kecerdasan abstrak, seperti kemampuan memahami dengan memanipulasi simbol matematis atau bahasa, dalam hal ini dapat dijelaskan lagi sebagai kemampuan membaca, menulis dan mengartikan kata-kata / kalimat.
- 2) Kecerdasaan konkrit, seperti kemampuan memahami obyek nyata, mampu mendeskripsikan benda-benda yang dilihat dan dirasakan.
- 3) Kecerdasaan sosial, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain, melakukan komunikasi dan interaksi dengan orang lain.

Kecerdasaan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara

efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

Seorang ahli kecerdasan emosional, Goleman (2000:27) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosional di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif. Sedangkan menurut kutipan Stein dan Book (2002:39) dari karya tulis Galovary dan Mayer, Kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kemampuan untuk menganalisis perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran memahami perasaan dan maknanya dalam mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosional dan intelektual. Kecerdasan emosional juga didefinisikan sebagai kemampuan untuk memantau dan mengendalikan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Dan selanjutnya Cooper dan Sawaf (Dalam Waryanti, 2011:7) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yaitu kemampuan dari individu dalam menyadari dan mengenali dirinya sendiri dan orang lain serta menggunakan untuk berkomunikasi dan memotivasi dirinya dan orang lain. Juga dapat menumbuhkan inisiatif, kontrol diri, mengatasi konflik, dorongan prestasi serta mengetahui posisi dirinya dalam bersosialisasi tanpa menyebabkan suatu konflik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yaitu kemampuan dari individu dalam menyadari dan mengenali dirinya sendiri dan orang lain serta menggunakan untuk berkomunikasi dan memotivasi dirinya dan orang lain. Juga dapat menumbuhkan inisiatif, kontrol diri, mengatasi konflik, dorongan prestasi serta mengetahui posisi dirinya dalam bersosialisasi tanpa menyebabkan suatu konflik.

b. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman yang dikutip Salovery (2002:58) kecerdasan pribadi dapat dibagi menjadi lima kemampuan utama yang dicetuskannya dan memperluas kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama yaitu :

1. Mengenali emosi diri

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Kemampuan untuk mencermati

perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat individu berada dalam kekuasaan perasaan.

2. Mengelola emosi

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Bagaimana menangani emosional sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran.

3. Memotivasi diri sendiri

Mengatur emosional sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitannya untuk memberi perhatian untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri, dan untuk kreasi. Menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

4. Mengenali emosi orang lain

Berarti kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain, orang yang bisa mengenali orang lain lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan dan dikehendaki orang lain.

5. Membina hubungan

Seni membina hubungan sebagai besar merupakan ketrampilan mengelola emosi orang lain. Dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini dan memimpin dengan bijak, bermusyawarah, dan menyelesaikan perselisihan yang terjadi dalam organisasi.

2.1.2 Budaya Organisasi

a. Definisi Budaya Organisasi

Kata budaya organisasi (*organization culture*) sebagai konsep berakar dari kajian atau disiplin antropologi, dan merupakan suatu identitas dari tiap-tiap bangsa. Budaya organisasi merupakan pola yang terintegrasi dari perilaku manusia yang terdiri dari pikiran, bahasa, perbuatan dan hasil-hasil budaya organisasi lainnya. Budaya organisasi mempengaruhi cara mengerjakan segala hal dalam organisasi. Budaya organisasi secara umum mencakup tujuan dan ideologi pokok. Menurut Gibson (1996 : 42) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem nilai,

keyakinan dan norma-norma yang unik. Dimiliki secara bersama oleh anggota suatu organisasi. Budaya organisasi dapat menjadi positif dan negatif dalam mencapai prestasi organisasi yang efektif.

Kotter and Heskett (1997:5) menyatakan bahwa budaya dalam organisasi merupakan nilai yang dianut bersama oleh anggota organisasi, cenderung membentuk perilaku kelompok. Nilai-nilai sebagai budaya organisasi cenderung tidak terlihat maka sulit berubah. Sedangkan norma perilaku kelompok yang dapat dilihat, tergambar pada pola tingkah laku dan gaya anggota organisasi relatif dapat berubah, misalnya dengan memberikan imbalan bagi mereka yang dapat menyesuaikan diri, sebaliknya akan diberikan sanksi bagi mereka yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan organisasi.

Dari seluruh definisi dapatlah disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah keseluruhan sistem nilai, norma-norma, pola pikir dan perilaku serta keyakinan dan kebijaksanaan yang ditampilkan secara konsisten yang akan mempengaruhi pada kerja sama anggota organisasi serta manajemen organisasi. Budaya organisasi bertujuan meningkatkan kinerja dan kepuasan anggota/karyawan dalam organisasi.

Selain itu disimpulkan juga bahwa budaya organisasi pada operasionalnya mencirikan sebagai berikut : (1) merupakan suatu keadaan tekat untuk dimiliki dan dianut bersama oleh semua anggota organisasi; (2) mengatur sikap perilaku serta keyakinan para anggota organisasi; (3) cenderung dapat dipelajari dan dapat disosialisasikan serta keyakinan para anggota organisasi dan juga pada generasi berikutnya; (4) membedakan budaya organisasi satu dengan lainnya; (5) memperlihatkan etos kerja dari para anggota organisasi dan organisasi dengan berperan mengarahkan anggota organisasi dalam mengelola dan memecahkan masalah-masalah dalam lingkungan kerjanya.

Menurut Gibson (1992:43) bahwa fungsi-fungsi manajerial berinteraksi dengan karakteristik perilaku keorganisasian, yaitu perilaku, struktural, dan proses organisasi yang menciptakan budaya organisasi yang kuat, selanjutnya mewujudkan nilai-nilai keyakinan dan norma-norma yang akan mempengaruhi perilaku individu dan kelompok.

Robbins (1996:294) menyatakan bahwa budaya organisasi melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi yakni :

1. Mempunyai peran atau fungsi menetapkan tapal batas yang menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya.
2. Budaya organisasi membawa suatu rasa identitas bagi para anggota

organisasi atau jati diri.

3. Budaya organisasi mempermudah komitmen bagi suatu yang lebih luas dibanding kepentingan individu.
4. Budaya organisasi meningkatkan kemantapan sistem sosial atas sebagai perekat social yang membantu mempersatukan organisasi dengan memberikan standart-standart yang tepat untuk cara berkomunikasi dan beraktivitas bagi para karyawan.

Maka jelaslah budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku para karyawan.

Victor tan dalam Wibowo (2010) mengemukakan bahwa indikator budaya organisasi yaitu :

1. *Individual initiative* (inisiatif individual) menunjukkan tingkat tanggung jaab, kebebasan dan ketidaktergantungan yang memiliki individu.
2. *Risk tolerance* (toleransi terhadap resiko). Suatu keadaan dimana pekerja didorong mengambil resiko, menjadikan agresif dan inovatif.
3. *Direction* (arah). Merupakan kemampuan organisasi menciptakan sasaran yang jelas dan menetapkan harapan kinerja.
4. *Integration* (integrasi). Suatu tingkat dimana suatu unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi
5. *Management support* (dukungan manajemen). Manajer menyediakan komunikasi dan menetapkan harapan kinerja.
6. *Control* (pengawasan). Merupakan jumlah aturan dan ketentuan dan jumlah pengawasan langsung yang dipergunakan untuk melihat dan mengawasi perilaku karyawan.
7. *Identity* (identitas). Suatu tingkatan dimana anggota mengidentifikasi dengan organisasi dengan keseluruhan, daripada dengan kelompok kerja tertentu atau bidang keahlian professional tertentu.
8. *Reward system* (system penghargaan). Dimana alokasi reward (kenaikan upah atau gaji upah), didasarkan pada kriteria kinerja, sebagai lawan dari senioritas dan favoritism.
9. *Conflict tolerance* (toleransi konflik). Suatu tingkatan dimana pekerja didorong untuk menyiram konflik dan kritikan secara terbuka.
10. *Communication pattern* (pola komunikasi). Suatu tingkatan dimana komunikasi diberi batasan pada hierarki formal dimana komunikasi organisasi dibatasi pada kewenangan hierarki formal.

2.1.3 Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2008:193), kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Serta menurut Martoyo (dalam Nilasari, 2014:11), "bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan" kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan ini dinikmati dalam dan luar pekerjaan (Fathoni, 2006:174)

Berdasarkan definisi Handoko, Martoyo dan Fathoni dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan perasaan emosional (psikis) dari karyawan terhadap pekerjaan yang karyawan kerjakan, yang berupa perasaan senang (puas) atau tidak senang (tidak puas).

b. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005:225), faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

1. Gaji dan upah

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan. Jika gaji dipersepsikan adil berdasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standart gaji yang berlaku untuk sekelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

2. Kondisi kerja yang menunjang

Bekerja dalam ruangan atau tempat kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan semangat untuk bekerja. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat kondisi kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga kebutuhan-kebutuhan fisik terpenuhi dan menimbulkan kepuasan kerja.

3. Hubungan kerja

a) Hubungan dengan rekan kerja

Kepuasan kerja dapat timbul dalam sekelompok kerja yang para pekerjanya bekerja satu tim karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka seperti harga diri, aktualisasi diri dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

b) Hubungan dengan atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Hubungan seorang atasan dengan karyawan merupakan suatu penunjang motivasi tersendiri dalam menumbuhkan kepuasan kerja dalam perusahaan tersebut, karena jika

atasan dan bawahan tidak saling sinkron, maka kepuasan kerja tidak akan terjadi. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, disiplin dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

c. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (dalam Yusi, 2014:14), mengukur seberapa puas atau tidaknya karyawan akan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah pekerjaan. Faktor-faktor digunakan untuk mengukur kepuasan kerja antara lain :

1. Sifat dasar pekerjaan

Sifat dasar pekerjaan merupakan karakteristik pekerjaan itu sendiri. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai berapa baik mereka bekerja. Kesesuaian pekerjaan dengan keterampilan dan kemampuan karyawan diharapkan mampu mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik.

2. Penyeliaan

Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Pada umumnya, studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, memberikan pujian baik untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

3. Gaji

Karyawan menginginkan sistem gaji dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Apabila gaji dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standart pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kemungkinan karyawan tersebut melakukan perbandingan sosial dengan karyawan bandingan yang sama di luar perusahaan. Jika gaji yang diberikan

perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan gaji yang berlaku diperusahaan yang sejenis dan memiliki tipe yang sama, maka akan timbul ketidakpuasan kerja karyawan terhadap gaji.

Oleh karena itu, gaji harus ditentukan sedemikianrupa agar karyawan dan perusahaan merasa sama-sama diuntungkan. Karyawan yang merasa puas dengan gaji yang diterimanya dapat menciptakan kepuasan kerja.

4. Kesempatan promosi

Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang adil. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Oleh karena itu, individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan.

5. Hubungan dengan rekan kerja

Bagi sebagian besar karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja sekerja yang ramah dan mendukung kepuasan kerja yang meningkat.

6. Kesempatan promosi

Karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang adil. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Oleh karena itu, individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan.

7. Hubungan dengan rekan kerja

Bagi sebagian besar karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja sekerja yang ramah dan mendukung kepuasan kerja yang meningkat.

c. Manfaat kepuasan kerja

Adapun manfaat dari kepuasan kerja menurut Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 1998:196) yaitu :

1. Bahwa kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah

dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berprestasi lebih baik daripada karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja.

2. Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan maupun perusahaan. Terutama karena menciptakan keadaan positif dilingkungan kerja untuk mencapai perusahaan.

Kesimpulan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja akan terwujud apabila kebutuhan dasar bagi seseorang dapat terpenuhi sesuai dengan beban tugas yang diembannya. Tingkat kepuasan bagi seorang karyawan bila telah terpenuhi diharapkan akan mampu meningkatkan etos kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.4 Pengertian Kerja

Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah kinerja. Pengertian kinerja menurut Timpe, 2002:8 diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang telah dicapainya dengan kemampuan yang telah dimilikinya pada kondisi tertentu. Dengan demikian kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas yang dibebankan.

Menurut Hasibuan (2006:94) menyatakan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut Mangkunegara (2009:9) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapainya SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja karyawan dapat dilakukan melalui perencanaan dan pelaksanaan strategis sebagai berikut :

- a. Adanya kerjasama strategi dengan berbagai organisasi untuk memperkuat posisi organisasi dalam produksi dan operasi.

- b. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja operasi pegawai melalui strategi operasi organisasi.
 - c. Meningkatkan produktifitas sumber daya manusia dalam mendukung kegiatan operasional organisasi.
- a. Aspek-Aspek Kinerja

Menurut Mangkunegara (2008:18), Untuk dapat mewujudkan tercapainya kinerja yang baik maka aspek-aspek kinerja karyawan antara lain :

1. Mutu pekerjaan
2. Kejujuran karyawan
3. Inisiatif
4. Kehadiran
5. Sikap
6. Kerjasama
7. Keandalan
8. Pengetahuan tentang pekerjaan
9. Tanggung jawab
10. Pemanfaat waktu kerja.

Untuk mengetahui kinerja perawat maka perawat harus melakukan penilaian terhadap masing-masing anggota. Menurut Rivai dan Sagala, (2009:547) penilaian kinerja dapat digunakan untuk :

- a. Mengetahui pengembangan, yaitu meliputi :
 - 1) Identifikasi kebutuhan pelatihan.
 - 2) Umpan balik kerja.
 - 3) Menentukan transfer dan penugasan.
 - 4) Identifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan.
- b. Pengambilan keputusan administrative, yang meliputi :
 - 1) Keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan perawat.
 - 2) Pengukuran kinerja kerja perawat.
 - 3) Pemutusan hubungan yang buruk.
- c. Keperluan perusahaan, yang meliputi :
 - 1) Perencanaan SDM, menentukan kebutuhan pelatihan.
 - 2) Evaluasi pencapaian tujuan perusahaan.
 - 3) Informasi untuk identifikasi tujuan.
 - 4) Evaluasi terhadap system SDM.
 - 5) Penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.
- d. Dokumentasi, yang meliputi :

- 1) Kriteria untuk validitas penelitian.
- 2) Dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM.
- 3) Membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

Secara lebih spesifik tujuan dari evaluasi kinerja karyawan sebagaimana dikemukakan Nitisemito (2003:163) :

- a. Meningkatkan rasa saling pengertian antara karyawan tentang kinerja karyawan.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan terhadap karir dan pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

2.2 Kajian Empiris

Ringkasan penelitian terdahulu yang menjadi sumber rujukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti dan tahun	Variabel penelitian	Alat analisis	Temuan
1	Fajar Fadliyansyah(2013)	Kecerdasaan Emosional (X) Kinerja Karyawan (Y) Komitmen (Z)	purposive sampling	Kecerdasaan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen dan kinerja
2	Aprisal <i>et al.</i> (2013)	Budaya organisasi (X1) Keterampilan manajerial kepala sekolah (X2) Kepuasan kerja (X3) Kinerja (Y)	Regresi Linear Berganda	Budaya organisasi. Keterampilan manajerial kepala sekolah, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan

					terhadap kinerja guru SMAN di kabupaten Kerinci.
3	Dwi Ariyanto dan Rahayu Triastity (2011)	Kecerdasan emosional (X1), Komitmen organisasi (X2), Motivasi (X3) Kinerja perawat (Y)	Regresi Linier berganda		Kecerdasan emosional, komitmen organisasi, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.
4	Achmad Suprianto dan Afnan (2012)	Sani dan Eka Troena Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spritual (X2), Kepuasan Kerja (Y1), Kepeimpinan Transformasional (Y2), Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang).	Partial least square (PLS)		Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spritual berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja, Kepeimpinan Transformasional, Kinerja

Penelitian pertama dilakukan oleh Fajar (2013) yang berjudul Pengaruh Kecerdasaan Emosional Terhadap Komitmen Dan Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Islam Lumajang, populasi pada penelitian ini yaitu 118 perawat. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu Kecerdasaan Emosional (X), variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y), variabel antara atau Intervening yaitu Komitmen (Z). Metode analisis yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hasil dalam penelitian ini bahwa Kecerdasaan Emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen dan kinerja karyawan Rumah Sakit Islam Lumajang.

Sedangkan persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya adalah topik penelitian ini sebagian besar sama-sama mengangkat masalah yang terkait dengan kecerdasan Emosional.

Penelitian kedua dilakukan oleh Aprisal *et al.*(2013) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh budaya oraganisasi, keterampilan manajerial kepala sekolah, kepuasan kerja terhadap kinerja guru SMA Negeri di Kabupaten Kerinci” meneliti budaya organisasi sebagai variabel (X1), ketrampilan manajerial kepala sekolah (X2), kepuasan kerja (X3) dan kinerja guru sebagai variabel terikat (Y). Dari hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh hasil bahwa secara persial (salah satu) variabel bebas budaya organisasi (X1) terhadap kinerja ditunjukkan dalam nilai koefisien regresi sebesar $0,002 < 0,05$ yang menunjukkan pengaruh signifikan yang merupakan kemampuan dan kontribusi variabel budaya organisasi dalam memepengaruh variabel kinerja guru ditunjukkan dengan perbandingan t hitung $> t$ tabel yaitu $3,166 > 1,655$ dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh signifikan positif variabel budaya organisasiterhadap kinerja.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Dwi dan Rahayu (2011) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja dengan motivasi sebagai motivasi kerja sebagai Variabel moderasi, jumlah populasi penelitian ini 130 perawat. Variabel dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X1), Komitmen organisasi (X2), Motivasi (X3) dan Kinerja perawat (Y). Metode penelitian ini menggunakan studi sensus atau studi populasi, hasil pengujian data penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasi, motivasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat rumah sakit Panti Rahayu Purwodadi Kec.Purwodadi.

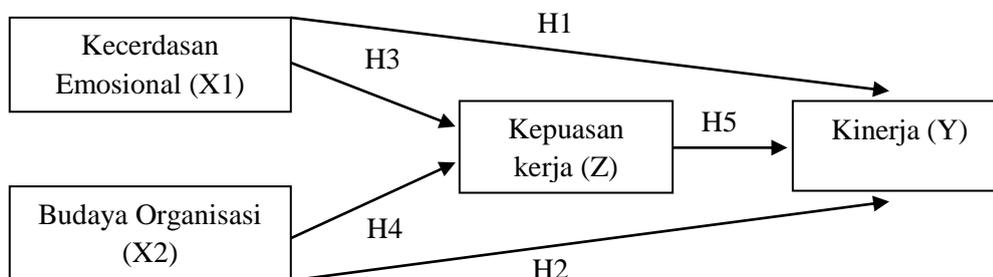
Penelitian keempat dilakukan oleh Achmad dan Eka (2012) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang), jumlah populasi pada penelitian ini adalah 65 manajer. Sampel tersebut adalah tingkatan manajer (manajer, supervisor, dan kacob pembantu) di 5 (lima) Bank Syariah di Kota Malang. Variable dalam penelitian ini terdapat variable yaitu Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spritual (X2), Kepuasan Kerja (Y1), Kepeimpinan Transformasional (Y2), Kinerja (Y3).

Hasil pengujian data penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepemimpinan Transformasional, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepimpinan Transformasional, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kepimpinan Transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, hasil pengujian dan penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja perawat melalui kepuasan kerja pada perawat bagian rawat inap RSUD. Balung Jember. Kerangka konseptual menggambarkan pengaruh antara variabel *dependent*, variabel *independent* dan variabel *intervening*. Analisis jalur dalam penelitian ini menggambarkan pengaruh kecerdasan emosional (X1) dan budaya organisasi (X2) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) pada perawat bagian rawat inap rumah sakit daerah balung kabupaten jember :



Gambar 7.1: Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Data diolah

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang masih perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kecerdasaan Emosional Terhadap Kinerja

Sarwono (dalam paisal dan Angrraini, 2010:5) mengatakan bahwa banyar pakar mulai meneliti tentang faktor emosi, yang dihasilkan temuan bahwa emosi memang sangat berpengaruh pada kinerja. Seorang yang sedang emosional, tidak akan bisa berfikir dengan baik, betapapun tingginya kecerdasan intelektual mereka.

Karyawan dengan kecerdasan yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan kecerdasan emosi yang lebih rendah.

Menambahkan, Agustian (2004:56) mengatakan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja atau kecerdasan intelektual, atau banyak memiliki gelar yang tinggi belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan, atau lebih buruk lagi, tersinggkir, akibat rendahnya kecerdasan emosional yang merupakan kunci utama keberhasilan seseorang.

Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis dan Chermis (dalam Waryanti, 2011:44) terhadap beberapa subjek penelitian dalam beberapa perusahaan maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Chermis juga mengungkapkan bahwa walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik tapi apabila dia memiliki sifat yang tertutup dan tidak akan dapat berkembang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecerdasan dapat berpengaruh terhadap kinerja.

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Perawat pada karyawan bagian Rawat Inap RSD. Balung kabupaten jember.

Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja

Budaya organisasi dapat mempengaruhi cara orang berperilaku dari harus menjadi patokan dalam setiap program pengembangan organisasi dan kebijakan yang diambil. Dalam hal ini terkait bagaimana budaya itu mempengaruhi organisasi dan bagaimana budaya dapat dikelola oleh organisasi. Karyawan secara konstan dikelilingi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi membentuk latar belakang yang berkaitan dengan lingkungan, kondisi kerja, sikap, perilaku, serta persepsi karyawan pada organisasi tempat mereka bekerja. Behavior atau perilaku merupakan bagian dari budaya yang berkaitan dengan kinerja sebab dengan berperilaku seseorang akan dapat memperoleh yang diinginkan dan diharapkan.

Robbins (dalam Umam, 2011:109) mengungkapkan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan dan penerapan strategi perusahaan. Budaya organisasi yang terbina dengan baik dalam perusahaan akan mempengaruhi perilaku karyawan yang selanjutnya akan bermuara pada prestasi kerja karyawan.

H2: Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Perawat pada karyawan bagian Rawat Inap RSD. Balung kabupaten jember.

Pengaruh Kecerdasaan Emosional terhadap Kepuasan kerja

Hasil penelitian dari riset yang dilakukan oleh Thomas Sy, *et al.* (2006), yang menyatakan bahwa tingkat kecerdasan emosional pegawai berhubungan positif dengan kepuasan kerja. Pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional lebih baik akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian di lapangan mendukung riset yang dilakukan oleh Shaffar (2005) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian makna yang dapat ditarik dari temuan ini adalah kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan tugas seorang Perawat dan peningkatan kepuasan manajer.

Hal tersebut sesuai apa yang dikatakan oleh Zapf (2002) bahwa banyak bukti yang empiris menunjukkan bahwa emosional pekerjaan dalam suatu organisasi adalah suatu isu penting. Oleh karena itu kemampuan seseorang dalam mengolah dan menggunakan emosi dengan cerdas dalam bekerja merupakan bagian penting dan harus dipelihara terus-menerus dan dipertahankan.

H3: Kecerdasaan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kerja Perawat pada karyawan bagian Rawat Inap RSD. Balung kabupaten jember .

Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja

Sesungguhnya terdapat pengaruh antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan, dimana budaya (*culture*) dikatakan memberikan pedoman seorang karyarwan bagaimana dia mempersepsikan karateristik budaya kerja suatu organisasi, nilai yang dibutuhkan karyawan dalam bekerja, berinteraksi dengan sesamanya.

Robbins (2002:248), menyatakan budaya organisasi berkaitan dengan bagaimana karyawan mempersepsikan karakteristik dari budaya suatu organisasi. Artinya bahwa budaya organisasi merupakan istilah deskriptif yang membedakan konsep budaya organisasi dengan konsep kepuasan kerja. Sebaliknya kepuasan kerja mengukur respon efektif terhadap lingkungan kerja. Kepuasan kerja berhubungan bagaiman perasaan karyawan mereka menyangkut harapan organisasi itu. Praktek imbalan dan serupa. Meskipun tidak diragukan kedua istilah itu mempunyai karakteristik yang tumpang tindih. Hendaknya diingatkan bahwa istilah budaya organisasi adalah deskriptif sedangkan kepuasan kerja adalah *evaluative*.

Terdapat pengaruh antar budaya organisasi dengan kepuasan kerja didukung dengan hasil penelitian: Prasetyo (2006:112) yang menyimpulkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

H4: Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Perawat pada karyawan bagian Rawat Inap RSD. Balung kabupaten Jember.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat memotivasi semangat kerja karyawan agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki sikap yang positif dengan pekerjaan sehingga akan memacu untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan dalam bekerja tentunya akan berdampak terhadap kematangan psikologis yang pada gilirannya akan menimbulkan gairah dan semangat untuk bertindak mencapai kinerja yang lebih tinggi daripada orang yang tidak terpuasakan (As'ad, 2000:106).

H5: Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Kerja Perawat pada karyawan bagian Rawat Inap RSD. Balung kabupaten Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* yaitu metode penelitian untuk meneliti ada tidaknya pola hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*), sehingga dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini akan dijelaskan Analisis Pengaruh Kecerdasaan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja karyawan RSUD Balung Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2006:134), populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin semua elemen yang ada di dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat bagian rawat inap di RSD Balung yang terbagi kedalam 10 bagian pada periode 2014 yaitu sebanyak 102 orang. Adapun bagian-bagian yang ada pada pelayanan rawat inap RSD Balung Kabupaten Jember yang diambil dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Bagian Pelayanan Rawat Inap RSD Balung Kabupaten Jember

Bagian	Jumlah Perawat
Mawar	11
Anastesi	4
Flamboyan	10
Mawar	10

Bagian

Jumlah Perawat

Keperawatan IGD	14
CSSD	10
ICU	12
Dahlia	11
Anggrek	9
Nifas	11
Jumlah	102

Sumber: RSD Balung Kabupaten Jember, 2014

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2009:91) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk mendapatkan jumlah sample minimal dalam sebuah penelitian maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Konstanta

e^2 = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat bagian rawat inap RSD Balung sebanyak 102 orang, sehingga sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$N = \frac{102}{1 + 102 (5)} = 81,27$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 81,274 responden. Dan setelah dibulatkan menjadi 82 responden. Jadi, jumlah sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling probabilitas (*probability sampling*), yaitu teknik yang memberikan peluang

atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selain itu *probability sampling* merupakan pemilihan sampel yang tidak dilakukan secara subjektif, dalam arti sampel yang terpilih tidak didasarkan semata-mata pada keinginan peneliti sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama atau acak untuk terpilih sebagai sampel. Dengan demikian diharapkan sampel yang terpilih dapat digunakan untuk mendukung karakteristik populasi secara objektif. Teknik Probabilitas ini bertujuan mendapatkan data seakurat mungkin agar diketahui jarak pasti dari kondisi ideal.

Karena populasi dalam penelitian ini bersifat homogen dan hanya memiliki satu ciri maka metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi, jadi semua perawat di bagian rawat inap memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian. Agar setiap bagian pada pelayanan rawat inap dapat terwakili, maka sampel diambil dari masing-masing bagian secara rata.

3.1 Jenis Data

Pada penelitian ini adalah kuantitatif, terdapat dua jenis dan sumber data yang digunakan, antara lain:

a. Data primer

Sumber data primer pada penelitian ini adalah seluruh informasi yang diperoleh langsung dari karyawan bagian Perawat rawan inap Rumah Sakit daerah balung. Data primer meliputi hasil wawancara dan jawaban atas pertanyaan kuisioner yang telah disebar.

b. Data sekunder

Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari jurnal-jurnal, buku terkait dengan penelitian, web dan arsip laporan yang tersedia di Rumah Sakit daerah balung mengenai gambaran umum perusahaan yaitu historis Rumah Sakit dan Struktur Organisasi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan informasi yang diperlukan pada pihak yang berhubungan dengan objek penelitian. Informasi dalam penelitian ini diperoleh dari responden dengan cara tatap muka dan bercakap-cakap yaitu mengenai gambaran umum

tentang kecerdasan emosional, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan Rumah Sakit daerah balung.

b. Kuesioner

Kuisisioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan daftar pernyataan secara tertulis kepada responden. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang nantinya akan diteliti. Tiap jawaban pertanyaan memiliki makna dalam pengujian hipotesis.

c. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan buku

3.5 Identifikasi Variabel

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diajukan, maka variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Variabel bebas atau independent variable (X) meliputi Kecerdasaan Emosional (X1) dan Budaya Organisasi (X2).
- b. Variabel perantara atau intervening variable (Z) yaitu Kepuasan Kerja
- c. Variabel terikat atau dependent variable (Y) yaitu Kinerja.

3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel

3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel menurut Sugiyono (2009:38) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun definisi operasional dari variabel dalam penelitian ini antara lain:

a. Variabel bebas (X1) Kecerdasaan emosional

Kecerdasaan emosional adalah suatu bentuk kemampuan menganalisa perasaan dalam diri sendiri (perawat) dan pasien, mampu membangkitkan semangat dan mengendalikan emosi ,dalam diri baik perawat atau pasien untuk sembuh. Sehingga membantu perkembangan emosional dan intelektual dalam diri perawat.

Adapun yang menjadikan indikator-indikatornya menurut Goleman mengutip Salovery (2002:58) yaitu :

1. Mengenali emosi diri yaitu kemampuan perawat untuk mampu memahami diri sendiri, dan mengontrol emosi diri dalam menangani pasien
2. Mengelola emosi yaitu kesadaran diri perawat mengontrol emosional sehingga berdampak positif dalam menangani pasien, peka dan tanggap dalam kerja ,

mampu mengelola emosionalnya demi tercapainya tugas dari perawat merawat pasien.

3. Motivasi dari yaitu kemampuan perawat untuk mempunyai dorongan kuat dalam bekerja lebih baik dan tidak cepat puas atas hasil kerjanya.
4. Mengenali emosi pasien yaitu mempunyai kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan dari pasien.
5. Membina hubungan yaitu kemampuan perawat dalam menangani pasien dengan ramah, dapat membaca situasi sekitarnya, berinteraksi baik dengan baik.

b. Budaya organisasi (X2).

Budaya organisasi adalah persepsi terhadap budaya organisasi yang dilakukan oleh rekan kerja pada RSUD. Balung Jember. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel budaya organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Individual initiative (inisiatif individual)
- b. Risk tolerance (toleransi terhadap resiko)
- c. Direction (arah)
- d. Integration (integrasi)
- e. Management support (dukungan manajemen)
- f. Control (pengawasan)
- g. Identity (identitas)
- h. Reward system (system penghargaan)
- i. Conflict tolerance (toleransi konflik)
- j. Communication pattern (pola komunikasi)

c. Variabel *Intervening* (Z)

Kepuasan kerja adalah keadaan karyawan RSUD. Balung Jember secara emosional tentang hasil kerja yang telah dilakukan.

Menurut Robbins (dalam Swastika, 2014), indikatornya :

1. Sifat dasar pekerjaan
2. Penyeliaan
3. Gaji
4. Kesempatan promosi
5. Hubungan dengan rekan kerja

d. Variabel *Dependent* (Y1)

seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Aspek-aspek kinerja karyawan:

1. Mutu pekerjaan
2. Kejujuran karyawan
3. Inisiatif
4. Kehadiran

3.6.2 Skala Pengukuran

Pengukuran variabel X1 (Kecerdasaan Emosional), X2 (Budaya Organisasi), variabel Z (Kepuasan Kerja) dan variabel Y (Kinerja karyawan) dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Hasil dari jawaban skala Likert ini mempunyai gradasi dari yang positif sampai dengan sangat negatif.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |
| b. Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| c. Netral | : 3 |
| d. Setuju | : 4 |
| e. Sangat setuju | : 5 |

Alasan poin tengah (netral) digunakan dalam skala likert menurut Sanusi (2014:60) yaitu :

- 1) Memasukkan poin netral merupakan satu cara agar responden benar-benar dapat memilih sesuai dengan sikap atau persepinya ketika mereka memang bersikap netral dengan apa yang mereka rasakan atau pikirkan. Menghilangkan poin netral akan menambah kesalahan karena memaksa responden yang sebenarnya mempunyai penilaian netral untuk memilih yang tidak mencerminkan perasaan atau pikiran mereka.
- 2) Para responden dapat merasakan frustrasi ketika terpaksa harus menentukan pilihan yang sebenarnya tidak cocok dengan perasaan atau pikirannya mereka. Hal ini dapat mendorong mereka menjawab asal-asalan, tidak mengembalikan kuisioner atau memberikan jawaban yang tidak benar.
- 3) Ketika melakukan perhitungan rata-rata untuk item kuisioner, variabel atau dimensi, beberapa nilai rata-rata akan selalu mempunyai nilai tengah pada skala. Jadi sangatlah tidak masuk akal jika mendiskusikan hasil yang mempunyai nilai tengah, tetapi item-item pada kuisioner tidak mempunyai pilihan nilai.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal

b. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus, (Prayitno, 2010:70):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- X = Skor pertanyaan
- Y = Skor total
- N = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi $< 5\%$.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:75). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno,2010:75):

$$\alpha = \frac{kr}{1+k - 1r}$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya yang dilakukan apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Metode ini mempunyai kriteria bahwa pengamatan harus mewakili variasi minimum, konstanta, dan efisien. Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain: data berdistribusi normal tidak ada multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel independen. Gejala multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*).

Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini menyatakan bahwa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varians satu dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas.

Namun jika varians satu pengamatan lain berbeda, disebut heteroskedastisitas (Santoso, 2002). Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji glesjer (*glesjer test*) atau uji park (*park test*). Dalam penelitian

ini uji yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah uji park. Metode uji Park yaitu dengan meregresikan nilai residual ($Lnei^2$) dengan masing-masing variabel dependen (LnX_1 dan LnX_2). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Ho : tidak ada gejala heteroskedastisitas

Ha : ada gejala heteroskedastisitas

Ho diterima bila $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan Ho ditolak bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

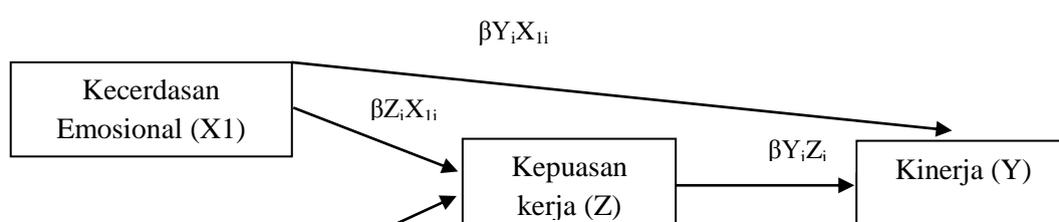
Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi linier yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara, (Sarwono, 2006:147).

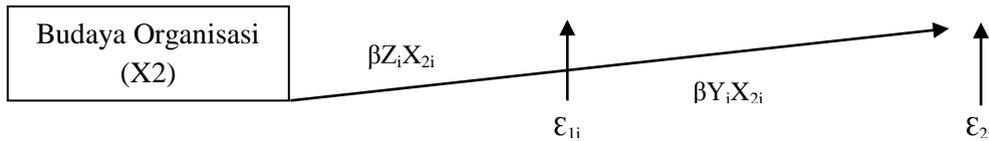
Manfaat *path analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi linier sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan.

Menurut Sarwono (2006:150), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Semua variabel berskala interval
- Pola hubungan antar variabel bersifat linier
- Variabel-variabel residualnya tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan yang lainnya.
- Model hanya bersifat searah.

Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*), dengan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikansi model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur:





Gambar: Model Diagram Path

Sumber : Data Diolah

Keterangan:

 $\beta_{Z_i X_{1i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{1i} terhadap Z_i $\beta_{Z_i X_{2i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{2i} terhadap Z_i $\beta_{Y_i X_{1i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{1i} terhadap Y_i $\beta_{Y_i X_{2i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{2i} terhadap Y_i $\beta_{Z_i Y_i}$: koefisien jalur pengaruh langsung Y_i terhadap Z_i $\beta_{Y_i Z_i X_{1i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{1i} terhadap Y_i melalui Z_i $\beta_{Y_i Z_i X_{2i}}$: koefisien jalur pengaruh langsung X_{2i} terhadap Y_i melalui Z_i

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut ini:

$$Z = \beta X_{1i} Z_i + \beta X_{2i} Z_i + \epsilon_{1i} \quad (\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta X_{1i} Y_i + \beta X_{2i} Y_i + \beta Z_i Y_i + \epsilon_{2i} \quad (\text{persamaan 2})$$

Keterangan:

X1 = Kecerdasan Emosional

X2 = Budaya Organisasi

Z = Kepuasan Kerja

Y = Kinerja perawat

 $\epsilon_{1i}, \epsilon_{2i}$ = Variabel pengganggu

3.7.4 Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel Kecerdasan Emosional (X1) Budaya Organisasi (X2) terhadap kinerja perawat (Y) melalui kepuasan kerja (Z). Rumusnya adalah:

$$\frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan:

T = test signifikan dengan angka korelasi

bi = koefisien regresi

Se (bi) = *standard error* dari koefisien korelasi

Kriteria pengujian

a. Jika nilai signifikan $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya, koefisien regresi pada variable *independent* tidak berpengaruh pada variable *dependent* pada α tertentu.

- a. Jika nilai signifikan $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya, koefisien regresi pada variable *independent* berpengaruh pada variable *dependent* pada α tertentu.

3.7.5 *Trimming Theory*

Menurut Riduwan (2008:127) *Trimming Theory* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model trimming terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan. Walaupun ada satu, dua, atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu mempertimbangkan model analisis jalur yang telah dihipotesiskan.

Cara menggunakan model *trimming theory* yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Langkah-langkah pengujian analisis dengan menggunakan model *trimming theory* adalah sebagai berikut (Riduwan, 2008:128):

- a. Merumuskan persamaan struktural;
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi:
 - 1) Membuat gambar diagram jalur lengkap;
 - 2) Menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang telah dirumuskan.
- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan);
- d. Menghitung secara individual;
- e. Menghitung kesesuaian antar model analisis jalur;
- f. Merangkum ke dalam table.
- g. Memaknai dan menyimpulkan.

3.7.6 Perhitungan Jalur

Proses perhitungan jalur dalam penelitian ini adalah:

- a. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE):
 - 1) Pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) $DE_{ZX1i} = X_1 \rightarrow Z$
 - 2) Pengaruh budaya organisasi (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) $DE_{ZX2i} = X_2 \rightarrow Z$
 - 3) Pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{Y_iX_{1i}} = X_1 \rightarrow Y$$

- 4) Pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{Y_iX_{2i}} = X_2 \rightarrow Y$$

- 5) Pengaruh kepuasan (Z) terhadap kinerja (Y)

$$DE_{Y_iZ_i} = Z \rightarrow Y$$

- b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE):

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) $IE_{Y_iZ_iX_{1i}} = X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$

- 2) Pengaruh budaya organisasi (X2) terhadap kinerja (Y) melalui kepuasan kerja (Z) $IE_{Y_iZ_iX_{2i}} = X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$

- c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau ED):

- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

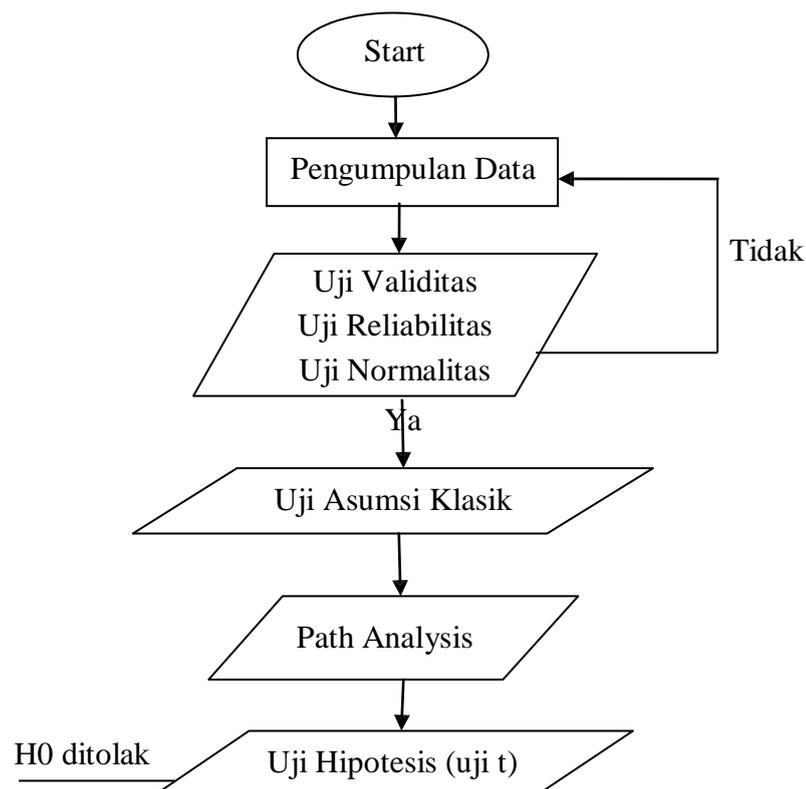
$$TE_{Y_iZ_iX_{1i}} = DE_{Y_iX_{1i}} + IE_{Y_iZ_iX_{1i}}$$

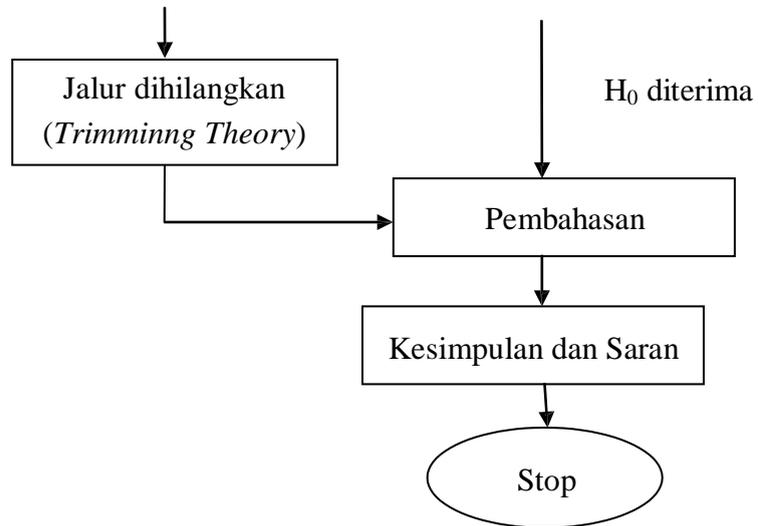
- 2) Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

$$TE_{Y_iZ_iX_{2i}} = DE_{Y_iX_{2i}} + IE_{Y_iZ_iX_{2i}}$$

3.8 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui proses dalam menyelesaikan permasalahan, maka digambarkan kerangka pemecahan masalah sebagai berikut:





Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Sumber: Data diolah, 2015