



**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN
KECERDASAN EMOSIONAL PADA KINERJA MELALUI
KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi pada Perawat RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung)

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Wika Widayanti

7311414119

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah di setujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Juli 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M.

NIP. 197610072006042002

Pembimbing

Dra. Palupiningdyah, M.Si.

NIP. 195208042017092258

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 27 Juli 2018

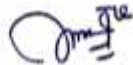
Penguji 1



Dr. Ketut Sudarma, M.M.

NIP. 195211152018021325

Penguji 2



Nury Ariani Wulansari, S.E., M.Sc

NIP. 198501082009122004

Penguji 3



Dra. Palupiningdyah, M.Si.

NIP. 195208042017092258

Mengatahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Hori Yanto, M.B.A., Ph. D

NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wika Widayanti

Nim : 7311414119

Tempat, tanggal lahir : Temanggung, 28 Oktober 1996

Alamat : Desa Bansari RT.03/RW.10, Bansari, Temanggung

Menyatakan bahwa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya.

Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 19 Juli 2018

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG



Wika Widayanti

NIM. 7311414119

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Sukses bukanlah kebetulan

Sukses adalah kerja keras, tekun belajar,
berkorban dan yang terpenting ialah
cintai apa yang kamu lakukan.

(Steve & Pele)

Persembahan

1. Orang tua tercinta, Bapak Misri dan Ibu Tuwari yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung.
2. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi (Studi pada perawat RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung)”** dengan baik dan lancar.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program strata satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dorongan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, M. Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A, Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberi izin peneliti untuk penyusunan skripsi ini.
3. Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mendorong dan mengarahkan selama menempuh studi.
4. Dr. Ketut Sudarma, M.M., Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studi.

5. Dra. Palupiningdyah, M. Si., Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Anton Kris Dewantoro, Kepala Kepegawaian Keperawatan RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, bagi almamater, dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 19 Juli 2018



Wika Widayanti

NIM. 7311414119



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

SARI

Widayanti, Wika. 2018. “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi (Studi pada perawat RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung)”. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dra. Palupiningdyah, M.Si.

Kata Kunci: Kualitas Kehidupan Kerja, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Kinerja

Kualitas kehidupan dan kecerdasan emosional merupakan hal yang sangat penting terutama dalam bidang kesehatan karena hal ini berhubungan dengan kinerja pelayanan pada perawat. Disisi lain, komitmen organisasional juga berpengaruh pada kinerja perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional pada kinerja melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

Populasi dalam penelitian ini yaitu perawat RS Kristen Ngesti Waluyo sebanyak 189 orang. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional cluster sampling* sebanyak 129 orang. Metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi, dan analisis jalur. Data dianalisis menggunakan *IBM SPSS Statistics 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan kualitas kehidupan kerja pada komitmen organisasional dengan t hitung 10,095 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$, maka H1 diterima. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan kecerdasan emosional pada komitmen organisasional dengan t hitung 4,218 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$, maka H2 diterima. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan kualitas kehidupan kerja pada kinerja dengan t hitung 7,024 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$, maka H3 diterima. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan kecerdasan emosional pada kinerja dengan t hitung 5,084 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$, maka H4 diterima. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan komitmen organisasional pada kinerja dengan t hitung 2,802 dan $\text{sig } 0,006 < 0,05$, maka H5 diterima. Komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja pada kinerja dengan hasil $0,378 > 0,304$, maka H6 diterima. Komitmen organisasional memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja dengan hasil $0,238 > 0,137$, maka H7 diterima.

Simpulan dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional yang optimal akan mempengaruhi komitmen organisasional sehingga berpengaruh pula pada kinerja perawat. Saran bagi instansi yaitu untuk melakukan *breafing* sebelum melakukan pekerjaan serta melakukan pengawasan dan kontrol terhadap tugas dan tanggung jawab perawat, kemudian dievaluasi dan hasilnya disampaikan kepada yang bersangkutan.

ABSTRACT

Widayanti, Wika, 2018. "The Effect of Quality of Work Life and Emotional Intelligence on Performance through Organizational Commitment as Variable Mediation (Study on nurses at Christian Hospital Ngesti Waluyo Temanggung)". Final Project. Management Department. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Dra. Palupiningdyah, M.Sc.

Keywords: Quality of Work Life, Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Performance

Quality of work life and emotional intelligence is very important especially in the field of health as it relates to the performance of services in nurses. On the other hand, organizational commitment also affects the performance of nurses in carrying out the duties and responsibilities of his ministry. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of working life and emotional intelligence on the performance through organizational commitment as a mediating variable.

The population of this study on nurses at Christian Hospital Ngesti Waluyo Temanggung as many as 189 people. Methods of data collection using questionnaires, interviews, and literature study. The sampling technique using proportional cluster sampling technique as many as 129 people. Methods of data analysis using classical assumption test, regression analysis and path analysis. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics 21.

The results showed that there was a positive and significant correlation between quality of work life on organizational commitment with t count 10,095 and sig $0,000 < 0,05$, then H1 accepted. There is a positive and significant correlation between emotional intelligence on organizational commitment with t count 4,218 and sig $0,000 < 0,05$, then H2 is accepted. There is a positive and significant correlation between quality of work life on performance with t count 7.024 and sig $0,000 < 0,05$, then H3 is accepted. There was a positive and significant correlation between emotional intelligence on performance with t count 5.084 and sig $0,000 < 0,05$, then H4 was accepted. There is a positive and significant correlation between organizational commitment on performance with t count 2.802 and sig $0,006 < 0,05$, then H5 accepted. Organizational commitment mediation the effect of quality of work life on performance with a result of $0.378 > 0.304$, then H6 is accepted. Organizational commitment mediation the effect of emotional intelligence on performance with a result of $0.238 > 0.137$, then H7 is accepted.

The conclusions of the study is that the quality of work life and optimal emotional intelligence will affect organizational commitment that also affect the performance of nurses. Suggestions for the agency is to perform the briefing prior to the work and to supervise and control the tasks and responsibilities of the nurse, then evaluated and the results communicated to the person concerned.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	15
1.3. Cakupan Masalah	16
1.4. Perumusan Masalah	16
1.5. Tujuan Penelitian	17
1.6. Manfaat Penelitian	18
1.7. Orisinilitas Penelitian	18

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	20
2.1. Kajian Variabel Penelitian	20
2.1.1. Kualitas Kehidupan Kerja	20
2.1.2. Kecerdasan Emosional	27
2.1.3. Komitmen Organisasional.....	31
2.1.4. Kinerja	34
2.2. Penelitian Terdahulu	38
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	41
2.3.1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Komitmen Organisasional	41
2.3.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	42
2.3.3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja	43
2.3.4. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja	44
2.3.5. Pengaruh Komitmen Organisasional Kinerja.....	45
2.3.6. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional	46
2.3.7. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional	46
2.4. Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	50
3.2. Populasi dan Sampel.....	50

3.2.1. Populasi	50
3.2.2. Sampel	51
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	54
3.3.1. Variabel Penelitian	54
3.3.2. Definisi Operasional Variabel	55
3.4. Metode Pengumpulan Data	57
3.4.1. Metode Observasi	58
3.4.2. Metode Wawancara	58
3.4.3. Metode Kuesioner atau Angket	59
3.5. Uji Instrumen Penelitian	59
3.5.1. Uji Validitas	60
3.5.2. Uji Reliabilitas	63
3.6. Metode Analisis Data	64
3.6.1. Analisis Deskriptif	64
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	65
3.6.3. Uji Hiotesis	68
3.6.4. Analisis Jalur	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1. Hasil Penelitian	72
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif	73
4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel	75

4.1.4. Uji Asumsi Klasik	87
4.1.5. Pengujian Hipotesis	90
4.1.6. Analisis Jalur	96
4.2. Pembahasan	102
4.1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada	102
4.2.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	104
4.2.3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja	105
4.2.4. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja	107
4.2.5. Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kinerja	108
4.2.6. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional	110
4.2.7. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional	111
BAB V PENUTUP	112
5.1. Simpulan	112
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

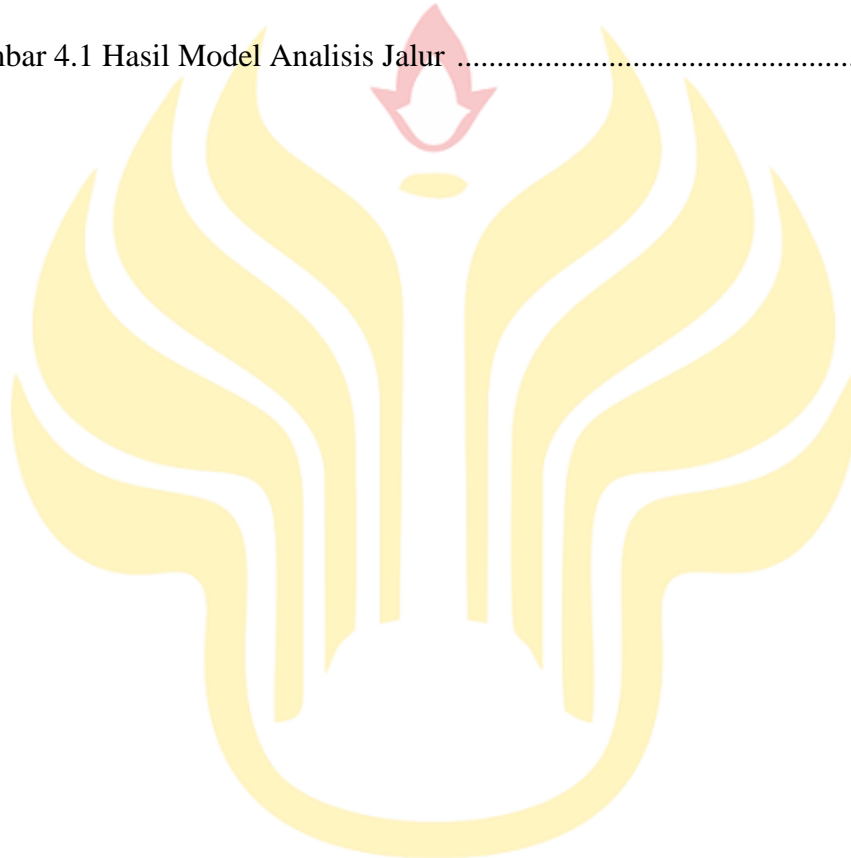
Tabel 1.1 Research Gap Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja ..	4
Tabel 1.2 Research Gap Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja	6
Tabel 1.3 Research Gap Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kinerja .	8
Tabel 1.4 Research Gap Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Komitmen Organisasional	9
Tabel 1.5 Research Gap Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	10
Tabel 1.6 Data Absensi Perawat	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Data Jumlah Perawat	51
Tabel 3.2 Jumlah Sampel	53
Tabel 3.3 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	59
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Kehidupan Kerja	60
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional	61
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasional	62
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kinerja	62
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	63
Tabel 3.9 Kriteria Nilai Interval	65
Tabel 4.1 Komposisi Rentang Usia Responden	73
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74

Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Berdasarkan Lama Bekerja	75
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Kualitas Kehidupan Kerja	76
Tabel 4.6 Distribusi Nilai Indeks Kualitas Kehidupan Kerja	79
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosional	80
Tabel 4.8 Distribusi Nilai Indeks Kecerdasan Emosional	82
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Komitmen Organisasional	83
Tabel 4.10 Distribusi Nilai Indeks Komitmen Organisasional	84
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Kinerja	85
Tabel 4.12 Distribusi Nilai Indeks Kinerja	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	91
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Kualitas Kehidupan Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional pada Kinerja	91
Tabel 4.18 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Komitmen Organisasional	93
Tabel 4.19 Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	93
Tabel 4.20 Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja	94
Tabel 4.21 Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja	95
Tabel 4.22 Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kinerja	95

Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional	97
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi 1	98
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasional pada Kinerja	99
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi 2	99
Tabel 4.27 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Kehidupan Kerja, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, dan Kinerja	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	48
Gambar 3.3 Model Analisis Jalur	69
Gambar 4.1 Hasil Model Analisis Jalur	100



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Penelitian	124
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	125
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	126
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 5 Tabulasi Data	135
Lampiran 6 Uji Instrumen Penelitian	153
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	160
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	163



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam keberhasilan perusahaan juga merupakan aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun dimasa yang akan datang. Organisasi saat ini semakin menyadari pentingnya pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk mempertahankan pertumbuhan dan efektivitasnya agar strategis. Perubahan yang sering dan tidak pasti memaksa organisasi menghadapi tantangan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Kesadaran ini telah mendorong Sumber Daya Manusia yang strategis sebagai bidang studi utama dalam pengembangan pendekatan pengelolaan organisasi dan Sumber Daya Manusia (Wright, *et al*, 2004:19).

Organisasi harus sadar dan lebih realistis agar mendapatkan dan bisa menerapkan Sumber Daya Manusia secara efektif dan efisien. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif (Ghonyah & Masurip, 2011:119). Konsekuensinya, manajer memainkan peran penting untuk mengelola kinerja Sumber Daya Manusia dengan cara yang benar agar dapat mencapai tujuan perusahaan (Hamid, *et al*, 2017:1). Organisasi yang akan menjadi pemenang pada abad ini, hanyalah organisasi yang mempunyai sumber daya manusia berkinerja tinggi sehingga tanggap terhadap lingkungan (Widodo 2010:127). Berkenaan

dengan kinerja tinggi, ada tiga perspektif diantara teori - teori yang ada. Perspektif Universalistik yang berpendapat bahwa beberapa praktik Sumber Daya Manusia lebih baik daripada yang lain dan semua organisasi harus menerapkan praktik semacam itu. Perspektif kontingensi berpendapat bahwa kebijakan Sumber Daya Manusia harus konsisten dengan aspek dari organisasi. Perspektif terakhir adalah konfigurasi yang menekankan pentingnya pola praktik Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi kinerja (Delery & Doty 1996:805).

Jumlah karyawan yang melimpah mengharuskan sebuah organisasi untuk berpikir mengenai bagaimana memanfaatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan merupakan salah satu aset penting yang dibutuhkan oleh organisasi untuk melakukan proses produksi. Persoalan yang muncul adalah upaya untuk menghasilkan karyawan yang memiliki kinerja optimal. Kinerja karyawan yang optimal merupakan salah satu sasaran organisasi untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi (Taurisa & Ratnawati, 2012:170).

Kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Ismail, 2006:19). Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang semuanya dapat digolongkan dalam dua kelompok. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dimana semua nilai yang dianut, persepsi, motivasi, dan tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan faktor eksternal karyawan adalah faktor yang berasal dari luar diri karyawan (Ismail, 2006:19).

Kualitas kehidupan kerja berarti seberapa anggota organisasi dapat memenuhi kebutuhan pribadi yang penting melalui organisasi mereka (Chib,

2012:36). Kualitas kehidupan kerja telah mendapat keunggulan yang menonjol dalam perilaku organisasi sebagai indikator kualitas karyawan ditempat kerja. Kualitas kehidupan kerja merupakan peran kunci dalam organisasi dan berpengaruh pada pekerjaan, kinerja, dan pengembangan diri serta pengembangan organisasi. Pada dasarnya mengacu dan berfokus pada hubungan antara karyawan dan lingkungan kerja secara kooperatif dan mencapai hasil secara kolektif (Chib, 2012:36).

Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusia. Kualitas kehidupan kerja yang positif akan menciptakan suasana yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi. Kondisi ini didasarkan bahwa kualitas kehidupan kerja berhubungan dengan perilaku manajemen perusahaan. Usaha peningkatan kualitas kehidupan kerja dalam organisasi dapat memberikan dampak positif yang meluas, dan akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan (Irawati, 2015:41).

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak yang meneliti hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh Chanana & Gupta (2016), hasil penelitian tersebut menyatakan kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya organisasi yang mempunyai kualitas kehidupan kerja termasuk memenuhi kebutuhan karyawan akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan. Namun, penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhoan (2015) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung negatif antara kualitas

kehidupan kerja terhadap kinerja. Ini berarti bahwa kualitas kehidupan kerja akan semakin lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan apabila melalui variabel antara.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rai & Tripathi (2015) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja dalam suatu organisasi maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Research Gap (X1 – Y)
Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Chanana & Gupta (2016)	<i>Quality of Worklife and Its Impact on Job Performance: A Study of S.B.I & HDFC Banking Professionals</i>	Independen: <i>Quality of Worklife</i> Dependen: <i>Job Performance</i>	Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2	Rai & Tripathi (2015)	<i>A Study on Quality of Worklife and its Effects on Job Performance</i>	Independen: <i>Quality of Worklife</i> Dependen: <i>Job Performance</i>	Kualitas Kehidupan Kerja secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
3	Ramadhuan (2015)	Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Antara (Intervening Variable)	Independen: Kualitas Kehidupan Kerja Dependen: Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh langsung negatif Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

Kecerdasan emosional sebagai seperangkat kemampuan yang melibatkan persepsi dan penalaran secara abstrak dengan informasi yang muncul dari perasaan (Mandell & Pherwani, 2003:389). Kecerdasan emosional sebagai kapasitas tentang emosi untuk meningkatkan pemikiran. Ini mencakup kemampuan secara akurat merasakan emosi untuk mengakses dan menghasilkan emosi sehingga bisa membantu pemikiran, memahami emosi, dan pengetahuan emosi, serta untuk merenungkan emosi secara reflektif sehingga bisa mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual (Mayer, *et al*, 2004:197).

Menurut Lee, *et al* (2013) kecerdasan emosional positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya karyawan yang mempunyai kemampuan mengelola emosinya akan berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Shahhosseini, *et al* (2012) yang menyatakan bahwa tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki individu mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari & Muttaqiyathun (2010) hasilnya

menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional yang berpengaruh secara parsial adalah variabel ketrampilan sosial, sedangkan variabel pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, dan empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja guru. Perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Research Gap (X2 – Y)
Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Lee, <i>et al</i> (2013)	<i>The Moderating Effect of Organizational Culture on the Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance</i>	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Job Performance</i>	Kecerdasan Emosional positif dan signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan.
2	Shahhosseini, <i>et al</i> (2012)	<i>The Role of Emotional Intelligence on Job Performance</i>	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Job Performance</i>	Kecerdasan Emosional yang dimiliki individu mempengaruhi peningkatan Kinerja Karyawan.
3	Ratnasari & Muttaqiyathun (2010)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru pada SD yang terletak di Wilayah Tegaltirto	Independen: Kecerdasan Emosional Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Kecerdasan Emosional yang berpengaruh secara parsial adalah variabel ketrampilan sosial, sedangkan variabel pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, dan empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Guru.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dapat dilihat dari kinerja yang tinggi, dimana hasil kerja organisasi yang baik dapat ditunjukkan melalui kontribusi secara aktif karyawan pada organisasi dengan adanya komitmen organisasional (Aisyah & Wartini, 2016:230). Komitmen organisasional dalam konteks kekuatan identifikasi individu dengan keterlibatan organisasi secara khusus. Komitmen umumnya bisa terjadi karena 3 faktor, yaitu keyakinan dan penerimaan yang kuat dari tujuan dan nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras atas nama organisasi, dan keinginan yang pasti untuk mempertahankan keanggotaan organisasi (Porter, *et al*, 1974:604).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khan, *et al* (2010) yang menyatakan bahwa dari ketiga dimensi komitmen organisasional menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Artinya karyawan yang mempunyai keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya maka kinerjanya akan meningkat. Penelitian lebih lanjut dilakukan oleh Musabah, *et al* (2017) hasilnya bahwa dimensi komitmen organisasional berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa semua komponen komitmen organisasional muncul sebagai faktor pendukung dan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Murty & Hudiwinarsih (2012) yang menghasilkan bahwa komitmen organisasional secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan sikap loyal karyawan terhadap perusahaan yang rendah dan tingginya keinginan karyawan untuk berpindah dari perusahaan. Perbedaan hasil penelitian mengenai

pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Research Gap (Z – Y)
Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kinerja

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Khan, <i>et al</i> (2010)	<i>The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance</i>	Independen: <i>Organizational Commitment</i> Dependen: <i>Job Performance</i>	Dimensi Komitmen Organisasional menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja.
2	Musabah, <i>et al</i> (2017)	<i>The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance</i>	Independen: <i>Organizational Commitment</i> Dependen: <i>Work Performance</i>	Komitmen Organisasional berhubungan positif dengan Kinerja Karyawan.
3	Murty & Hudiwinarsih (2012)	Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)	Independen: Komitmen Organisasional Dependen: Kinerja Karyawan	komitmen organisasional secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

Perbedaan hasil penelitian juga ditemukan dalam penelitian mengenai hubungan antara kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional. Perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.4
Research Gap (X1 – Z)
Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Komitmen Organisasional

No	Penulis (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Gnanayudan & Dharmasiri (2007)	<i>The Influence of Quality of Worklife on Organizational Commitment: A Study of the Apparel Industry</i>	Independen: <i>Quality of Worklife</i> Dependen: <i>Organizational Commitment</i>	Kualitas Kehidupan Kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi Komitmen Organisasional.
2	Khan (2015)	<i>Influence of Quality of Worklife on Organizational Commitment among Clerical-Staff</i>	Independen: <i>Quality of Worklife</i> Dependen: <i>Organizational Commitment</i>	Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasional secara positif dan signifikan berkorelasi satu sama lain.
3	Afsar (2014)	<i>Impact of the Quality of Worklife on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation Universities in Turkey</i>	Independen: <i>Quality of Worklife</i> Dependen: <i>Organizational Commitment</i>	Kualitas Kehidupan Kerja memiliki dampak positif pada indikator Komitmen Afektif dan Normatif, namun memiliki dampak negatif terhadap Komitmen Berkelanjutan.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat gap penelitian antara kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional. Penelitian yang dilakukan oleh Gnanayudan & Dharmasiri (2007) dan Khan (2015) yang menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja secara positif dan

signifikan berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Hal ini berarti semakin organisasi memperhatikan kualitas kehidupan kerja untuk karyawan maka keinginan karyawan untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi pun akan meningkat.

Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afsar (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja memiliki dampak positif pada komitmen afektif dan normatif, namun memiliki dampak negatif terhadap komitmen berkelanjutan. Hal ini disebabkan karena karyawan tidak menyukai perubahan sebagai indeks penghindaran ketidakpastian, mereka lebih memilih kepastian dalam hidup mereka dan menghindari mengambil risiko.

Penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.5
Research Gap (X2 – Z)

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Antony (2013)	<i>The Influence of Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Organizational Commitment</i>	Ada hubungan positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasional.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
2	Johar & Shah (2014)	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Commitment Through Self-Esteem of Employee in Public Sector.</i>	Independen: <i>Emotional Intelligence</i> Dependen: <i>Organizational Commitment</i>	Kecerdasan Emosional terdeteksi dapat mempengaruhi komitmen organisasional karyawan dalam sebuah perusahaan.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

Sebagaimana yang dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Antony (2013) dimana ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Artinya karyawan yang memiliki pengendalian emosi yang baik maka komitmen karyawan untuk bertahan didalam suatu organisasi akan meningkat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Johar & Shah (2014) yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terdeteksi dapat mempengaruhi komitmen organisasional karyawan dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diketahui bahwa masih adanya perbedaan hasil penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja, kecerdasan emosional terhadap kinerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja. Suatu organisasi yang memiliki kualitas kehidupan yang baik dan memiliki karyawan yang dapat mengatur emosinya dalam menjalankan pekerjaan maka akan diikuti dengan meningkatnya keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi. Hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin meningkat baik di sektor produksi maupun di sektor pelayanan.

Ghonyah & Masurip (2011:121) dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan jalan memelihara prasarana fisik seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan cahaya yang cukup, ventilasi udara, suara musik dan tata ruang kantor yang nyaman. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Fenomena yang seringkali terjadi adalah kinerja suatu instansi yang telah demikian bagus dapat dirusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya (Susanti & Palupiningdyah, 2016:78).

Penelitian ini mencoba untuk memperluas pemahaman mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional pada perawat di Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Temanggung. RS Kristen Ngesti Waluyo merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terletak di Jalan Pahlawan, Wanutengah, Kecamatan Parakan, Kabupaten Temanggung. RS Kristen Ngesti Waluyo berusaha untuk terus meningkatkan kualitas sumber dayanya terutama bagian perawat. Perawat adalah tenaga medis yang memegang peranan penting dalam pelayanannya terhadap pasien secara langsung dimana harus siaga 24 jam untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

Berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur dengan Bapak Anton Kris Dewantoro selaku kepala bagian kepegawaian, RS Kristen Ngesti Waluyo memperhatikan kebutuhan perawat yang bekerja secara bergantian selama 24 jam. Tidak jarang ada perawat yang mendapatkan tambahan tugas sehingga perawat

tersebut harus lembur. Jam lembur tersebut sangat di perhatikan oleh pihak rumah sakit dengan memberikan kompensasi tambahan untuk perawat yang melakukan tugas tambahan. Dalam hal kompensasi, pihak rumah sakit selalu memberikan kompensasi secara tepat waktu dan adil kepada setiap pegawainya sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Selain dari kompensasi, RS Kristen Ngesti Waluyo sangat memperhatikan lingkungan kerja bagi para pegawainya.

RS Kristen Ngesti Waluyo juga menekankan kepada para perawat untuk selalu berempati baik kepada pasien maupun kepada sesama perawat agar terjalin hubungan kerjasama yang harmonis saat melakukan pekerjaan. Rasa empati yang ditanamkan kepada setiap perawat berdasarkan visi rumah sakit yaitu YAKKUM yang berarti berlandaskan kasih. Hal itu membuat para perawat merasa saling memiliki satu sama lain sehingga mempunyai keinginan untuk tetap bertahan di pekerjaan tersebut. Sesuai dengan slogan yang dimiliki RS Kristen Ngesti Waluyo yaitu “Serasa di Tengah Keluarga”. Jadi, slogan tersebut berlaku bukan hanya untuk pasien tetapi juga berlaku untuk setiap pegawai di rumah sakit tersebut.

RS Kristen Ngesti Waluyo selalu berusaha memberikan kinerja pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasiennya. Guna meningkatkan kinerja perawat, pihak rumah sakit berusaha untuk memberikan kompensasi yang cukup dan adil, menekankan rasa empati, dan menciptakan rasa memiliki. Namun hal tersebut masih belum bisa mengatasi permasalahan yang terjadi mengenai kinerja perawat.

Permasalahan yang sering muncul terkait kinerja perawat ini adalah ketidakhadiran perawat dari jumlah 189 perawat yang terbagi menjadi 14 bagian.

Ketidakhadiran yang dimaksud adalah berdasarkan tidak adanya pemberitahuan izin cuti terlebih dahulu kepada bagian bidang kepegawaian. Hal ini dapat dilihat dalam data absensi perawat sebagai berikut :

Tabel 1.6
Data Absensi Perawat RS Kristen Ngesti Waluyo, Temanggung
Per Januari 2017 – Desember 2017

Bulan	Absensi tanpa Keterangan		Jumlah Perawat
	18	9,5%	189
	17	9,0%	189
Maret	20	10,6%	189
April	18	9,5%	189
Mei	17	9,0%	189
Juni	17	9,0%	189
Juli	18	9,5%	189
	18	9,5%	189
	19	10,0%	189
	17	9,0%	189
	18	9,5%	189
	18	9,5%	189

Sumber : Data RSK Ngesti Waluyo Temanggung 2017

RS Kristen Ngesti Waluyo memiliki standar maksimal dalam hal absensi tanpa keterangan/tanpa izin yaitu sebanyak 10 perawat perbulan. Namun berdasarkan data absensi perawat RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung per Januari – Desember 2017 menunjukkan bahwa persentase ketidakhadiran perawat tanpa keterangan atau tanpa izin sehingga masih terbilang tinggi selama tahun 2017. Pentingnya tugas yang harus dilaksanakan oleh perawat ini membuat tingkat kehadiran berpengaruh terhadap kualitas kinerja pelayanan kesehatan. Berdasarkan data diatas maka perlu adanya upaya peningkatan kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, *research gap*, dan fenomena gap tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi (Studi pada perawat RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja sudah banyak diteliti di dalam organisasi. Penelitian di Indonesia biasanya lebih banyak meneliti pada rumah sakit umum daerah atau RSUD. Namun, penelitian mengenai kualitas kehidupan kerja di rumah sakit swasta masih jarang diteliti. Dari segi pelayanan sebagian besar rumah sakit swasta di Indonesia lebih baik. Hal ini karena rumah sakit swasta biasanya antusias dengan inovasi dan kreasi, sehingga pelanggan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengeluaran rumah sakit swasta berusaha dihemat tetapi berdampak besar dan bisa meraup keuntungan yang besar.
2. Kualitas kehidupan kerja pada dasarnya merupakan hal yang penting khususnya pada bidang pelayanan. Kinerja dari perawat rumah sakit sangat berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Perawat merupakan pelaku utama dalam pelayanan rumah sakit karena berhubungan secara langsung dengan pasien. Hal ini membuat perawat rumah sakit harus

memiliki kecerdasan emosional dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kinerja perawat sangat diutamakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Standar kinerja yang ada di RS Kristen Ngesti Waluyo baik, namun masih adalah masalah dalam hal kehadiran dimana standar maksimal absensi perawat tanpa keterangan/tanpa izin sebanyak 10 perawat tetapi pada kenyataannya masih ada lebih dari 10 perawat yang absen tanpa keterangan/tanpa izin.

3. Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) yang masih diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara kualitas kehidupan kerja, kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan kinerja pada perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung.

1.3. Cakupan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji untuk menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional pada kinerja melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan pada perawat di salah satu rumah sakit swasta di Kabupaten Temanggung yaitu pada RS Kristen Ngesti Waluyo.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh pada komitmen organisasional?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh pada komitmen organisasional ?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh pada kinerja perawat ?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja perawat ?
5. Apakah komitmen organisasional berpengaruh pada kinerja perawat ?
6. Apakah kualitas kehidupan kerja berpengaruh pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional ?
7. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja pada komitmen organisasional.
2. Menguji pengaruh kecerdasan emosional pada komitmen organisasional.
3. Menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja pada kinerja perawat.
4. Menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja perawat.
5. Menguji pengaruh komitmen organisasional pada kinerja perawat.
6. Menguji pengaruh kualitas kehidupan kerja pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional.
7. Menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmiah bagi tenaga keperawatan demi meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang keperawatan profesional.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kinerja pada perawat serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dalam pengembangan dan pemberian solusi mengenai kinerja perawat dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja.
- b. Bagi perawat, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi mengenai kecerdasan emosional dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menciptakan kinerja yang berkualitas.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian Ramadhoan (2015) yang menguji hubungan antara kualitas kehidupan kerja, kinerja karyawan, komitmen organisasional, dan kepuasan kerja yang dilakukan pada 600 karyawan BRI yang tersebar di Malang, Jawa Timur. Namun, penelitian kali ini dilakukan pada perawat di sebuah rumah sakit swasta di Kabupaten Temanggung.
2. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu tentang hubungan kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasional dengan kinerja, dengan beberapa perbedaan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan tambahan variabel independen yang bersumber dari diri perawat yang diduga berpengaruh pada kinerja, yaitu kecerdasan emosional.
3. Pembaharuan lain dari penelitian ini adalah objek penelitian yang dilakukan pada salah satu rumah sakit swasta yaitu RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung. Hal ini dilakukan karena masih terdapat hal-hal yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional yang berpengaruh pada kinerja melalui komitmen organisasi pada perawat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Kajian Variabel Penelitian

2.1.1. Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality of Worklife*)

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja

Istilah kualitas kehidupan kerja dianggap berasal dari konferensi hubungan kerja internasional pada tahun 1972 di Arden House, Columbia University, New York. Meskipun tampaknya tidak ada yang disepakati mengenai definisi kualitas kehidupan kerja, namun tampaknya telah digunakan sebagai konstruksi yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan (Sinha, 2012:32). Konsep kualitas kehidupan kerja berfokus pada pembelajaran dan menganalisis isi dan proses yang diterapkan manajemen untuk memberi karyawan yang terbaik dalam kehidupan karir guna memperbaiki diri dan kinerja organisasi serta memuaskan kebutuhan dan keinginan pekerja (Alzalabani, 2017:2).

Menurut Walton (1974) kualitas kehidupan kerja merupakan persepsi pekerja terhadap suasana dan lingkungan sekitar tempat kerja mereka. Pada perkembangan selanjutnya kualitas kehidupan kerja merupakan salah satu bentuk filsafat yang diterapkan oleh manajemen dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusia khususnya (Nahdluddin & Maftukhah, 2015:221).

Kualitas kehidupan kerja adalah upaya yang dilakukan manajemen terhadap peningkatan mutu karyawan dengan menghargai dan memerhatikan segala faktor kondisi kerja, agar tercipta keselarasan antara pekerjaan dengan berbagai faktor

yang memengaruhi pekerjaan tersebut (Permana, dkk, 2015:3). Perusahaan yang tertarik untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan pada umumnya mencoba menanamkan rasa aman, kesetaraan, demokrasi internal, kepemilikan, otonomi, tanggung jawab, dan fleksibilitas. Perusahaan juga memperlakukan karyawan dengan adil, membuka saluran komunikasi disemua tingkat, menawarkan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam keputusan yang mempengaruhi dan memberdayakan karyawan (Srivastava & Kanpur, 2014:54).

Mengacu pada pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah upaya meningkatkan mutu karyawan yang dilakukan manajemen dengan cara memenuhi setiap kebutuhan karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik serta mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan agar meningkatnya pengalaman karyawan dalam pekerjaannya.

2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Sinha (2012:32) dalam mengembangkan aset organisasi yang paling berharga (karyawan) yang bekerja untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, maka kualitas kehidupan kerja ditinjau dari 12 faktor, antara lain :

1. Komunikasi

Mencapai tingkat pertumbuhan sangat terkait dengan kualitas komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang tepat memainkan peran penting untuk mencapai hasil yang di prioritaskan. Organisasi dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja melalui peningkatan kualitas komunikasi visi dan misi

dengan menggunakan tim *briefing* sebagai langkah awal dalam proses partisipasi karyawan.

2. Pertumbuhan dan Pengembangan Karir

Tujuan perencanaan karir sebagai bagian dari program pengembangan karyawan tidak hanya untuk membantu karyawan tetapi juga membantu orang mengelola banyak aspek kehidupan mereka dan menghadapi kenyataan bahwa disana adalah jalur promosi yang jelas. Pemimpin tidak dapat menjanjikan keamanan kerja, namun mereka dapat membantu orang mempertahankan keterampilan yang mereka butuhkan agar tetap bertahan di pasar kerja.

3. Komitmen Organisasi

Hubungan komitmen organisasional dengan kualitas kehidupan kerja merupakan aspek lain dari kehidupan kerja yang sering diteliti. Studi telah menyimpulkan bahwa komitmen karyawan tetap dengan organisasi untuk jangka waktu yang lebih lama dan sikap yang lebih positif tentang pekerjaan mereka.

4. Dukungan Emosional Supervisor

Dukungan emosional ditempat kerja membantu menyeimbangkan peran kerja dan keluarga karena memberi kontribusi pada tingkat kinerja karyawan. Seorang supervisor yang mendukung dapat membantu meningkatkan tingkat kinerja seorang karyawan dengan mendiskusikan masalah keluarga, memperkuat citra diri karyawan secara positif dengan

memberi umpan balik, dan mengurangi stres dengan menunjukkan pengertian akan kehidupan keluarga karyawan.

5. Pengaturan Kerja yang Fleksibel

Pengaturan kerja yang fleksibel dianggap berkontribusi pada motivasi dan dedikasi kerja. Perusahaan juga memungkinkan karyawan untuk menggunakan waktu lebih efisien dengan menjadwalkan aktivitas melalui cara yang sesuai dengan situasi terbaiknya.

6. Budaya Keluarga-Responsif

Budaya organisasi untuk menggabungkan peran kerja dan keluarga setidaknya sama pentingnya bagi karyawan yang mencari keseimbangan keluarga dan kerja. Ketika organisasi memiliki sikap saling memahami terhadap karyawan yang menggabungkan peran kerja dan keluarga, karyawan cenderung tidak khawatir dengan peluang karir jika mereka mengurangi jam kerja karena tanggung jawab terhadap keluarga.

7. Motivasi Karyawan

Kompensasi bukanlah satu-satunya motivasi, dimana faktor lingkungan juga berperan penting dalam motivasi kinerja karyawan. Karyawan memiliki motif untuk bekerja dan sering sulit untuk mengetahui apa yang memotivasi karyawan.

8. Iklim Organisasi

Iklim organisasi terdiri dari tiga aspek yang telah diukur. Aspek iklim afektif terdiri dari kualitas hubungan dalam organisasi. Aspek iklim kognitif terdiri dari rasa mendapatkan penghargaan dari pekerjaan yang meliputi

keberanian, kompetensi, penentuan nasib sendiri, serta dampak dan gangguan kerja-keluarga. Aspek iklim instrumental sebagai proses kerja, struktur, dan penghargaan ekstrinsik termasuk akses terhadap sumber daya dan pengendalian waktu.

9. Dukungan Organisasi

Tingkat dukungan yang ditawarkan oleh organisasi juga merupakan indikasi kualitas kehidupan kerja dalam organisasi. Dukungan organisasi didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi dan kepedulian mereka terhadap kesejahteraan karyawan.

10. Kepuasan Kerja

Hubungan kepuasan kerja dengan kualitas kehidupan kerja merupakan aspek lain yang sering diteliti. Kepuasan kerja adalah salah satu variabel utama dalam pekerjaan dan dipandang sebagai indikator penting yang menentukan sejauh mana karyawan tersebut puas atau antusias terhadap pekerjaannya.

11. Penghargaan dan Manfaat

Karyawan menekankan kebutuhan pribadi terpenuhi mendapat penghargaan dari organisasi seperti kompensasi, promosi, pengakuan, dan pengembangan memenuhi harapan karyawan yang akan menghasilkan kualitas kehidupan kerja yang sangat baik.

12. Kompensasi

Tingkat tunjangan yang diciptakan oleh struktur kompensasi juga merupakan indikasi kualitas kerja dalam organisasi. Banyak organisasi mengklaim kenaikan gaji berdasarkan kinerja, namun sebenarnya tidak demikian. Ketidakkonsistenan ini dapat menyebabkan frustrasi dan sinisme oleh karyawan.

2.1.1.3. Indikator Kualitas Kehidupan Kerja

Walton (1974) menjelaskan kualitas kehidupan kerja kedalam delapan kondisi kerja yang luas. Kriteria yang diusulkan sebagai berikut :

1. **Kompensasi yang Cukup dan Adil**

Apakah gaji yang diterima benar-benar memenuhi standar kecukupan yang ditentukan atau standar subyektif penerima? Apakah gaji yang diterima untuk pekerjaan tertentu memiliki hubungan yang sesuai dengan gaji yang diterima untuk pekerjaan lain?.

2. **Lingkungan yang Aman dan Sehat**

Sudah diterima secara luas bahwa karyawan tidak boleh terkena kondisi kerja yang dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental mereka secara negatif. Akibatnya, perhatian pemimpin dan undang-undang telah mendorong situasi kerja yang menguntungkan melalui fokus pada kebisingan, penerangan, ruang kerja, penghindaran kecelakaan serta penerapan jam kerja yang wajar dan batasan usia bagi calon karyawan.

3. **Pengembangan Kemampuan Manusia**

Kesempatan belajar dan pengembangan keterampilan juga terbukti memiliki pengaruh positif pada kepuasan kerja dan berkurangnya tekanan kerja yang

akan menghasilkan kualitas kehidupan kerja yang lebih baik. Kesempatan untuk menyebarkan dan penggunaan keterampilan dikaitkan dengan mekanisme belajar. Ini bermanfaat terutama saat pekerjaan membutuhkan karyawan untuk mengembangkan keterampilan kognitif.

4. Pertumbuhan dan Keamanan

Banyak organisasi yang telah mengupayakan fleksibilitas fungsional dan numerik yang menghasilkan tuntutan akan jenis keterampilan dan keahlian baru serta perubahan dalam kontrak kerja. Organisasi menunjukkan minat meningkat dalam mempekerjakan karyawan jangka pendek atau tetap daripada jangka panjang implisit.

5. Integrasi Sosial

Karyawan mencapai identitas pribadi dan harga diri dipengaruhi oleh atribut seperti iklim tempat kerjanya yaitu kebebasan dari prasangka, perasaan masyarakat, keterbukaan interpersonal, dan tidak adanya stratifikasi dalam organisasi dan adanya mobilitas ke atas.

6. Konstitusionalisme

Hak yang dimiliki karyawan dan cara karyawan melindungi hak-hak tersebut. Sejauh mana budaya organisasi menghargai privasi, mentolerir perbedaan pendapat, mematuhi standar keadilan yang tinggi dalam membagikan penghargaan, dan menyediakan proses yang semestinya dalam keseluruhan masalah yang terkait dengan pekerjaan.

7. Ruang Kehidupan Total

Komponen utama kualitas kehidupan kerja yang sangat penting bagi karyawan adalah hubungan antara pekerjaan dan kehidupan di luar tempat kerja. Karyawan lebih cenderung mengekspresikan keinginan kuat untuk memiliki keseimbangan yang harmonis antara karir, kehidupan keluarga, dan aktifitas santai.

8. Relevansi Sosial

Organisasi mempunyai tanggung jawab sosial. Organisasi haruslah mementingkan masyarakat secara keseluruhan dalam menjalankan aktivitasnya. Organisasi yang mengabaikan peranan dan tanggung jawab sosialnya akan menyebabkan karyawan tidak menghargai pekerjaannya.

2.1.2 Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*)

2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Pada tahun 1920, Thorndike meletakkan dasar-dasar teori kecerdasan emosional, saat dia berbicara tentang teori kecerdasan sosial yang didefinisikannya sebagai kemampuan untuk berperilaku bijaksana dalam berhubungan dengan sesama manusia. Namun istilah ini belum diteliti dan dikaji secara mendalam, sampai suatu saat Howard Gardner tahun 1983 berbicara tentang apa yang disebut sebagai kecerdasan majemuk (Andriani, 2014:461). Istilah kecerdasan emosional dilontarkan kembali pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tanpanya penting bagi keberhasilan individu (Sumiyarsih, dkk, 2012:21).

Kecerdasan emosional sebagai kapasitas alasan tentang emosi untuk meningkatkan pemikiran. Ini mencakup kemampuan secara akurat merasakan emosi, untuk mengakses dan menghasilkan emosi sehingga bisa membantu pemikiran, memahami emosi dan pengetahuan emosional, serta juga untuk merenungkan emosi secara refleksi sehingga bisa mendorong pertumbuhan emosional dan kecerdasan (Mayer, *et al*, 2004:197). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya sendiri dan orang lain, kemampuan untuk beradaptasi pada situasi dan kondisi yang berbeda dan kemampuan untuk mengendalikan atau menguasai emosi sendiri atau orang lain pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu mengendalikan reaksi serta perilakunya (Andriani, 2014:462).

Menurut Goleman (1998) kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Sedangkan menurut Khanifah & Palupiningdyah (2015:207) kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial dan berkaitan dengan pencapaian-pencapaian tujuan yang dihendaki dan ditetapkan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk meningkatkan pemikiran tentang mengenal dan pengendalian emosi atau perasaan diri sendiri secara lebih efektif dalam

hubungannya dengan orang lain, serta memotivasi diri untuk memahami perasaan orang lain.

2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2009:267) adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku.

2. Lingkungan Non Keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan

orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan seperti rasa berempati.

2.1.2.3. Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (1998:5) mengelompokkan komponen utama kecerdasan emosional kedalam lima indikator, sebagai berikut :

1. Mengetahui Emosi Diri

Mengetahui emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengetahui perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikolog menyebutkan kesadaran seseorang akan emosinya sendiri sebagai *metamood* yang disebut sebagai kesadaran diri. Kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi.

2. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersingungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya, serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3. Motivasi Diri Sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan

mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif yaitu antusiasisme, gairah, optimis, dan keyakinan diri.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut empati. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain, dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5. Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial berarti kecakapan untuk berinteraksi dengan orang lain, kemampuan untuk menjalin hubungan dan bagaimana seseorang menempatkan dirinya dalam suatu kelompok. Kemampuan dalam berkomunikasi untuk mengungkapkan diri dan perasaan merupakan dasar dalam kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

2.1.3. Komitmen Organisasional (*Organization Commitment*)

2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen merupakan identifikasi dan keterkaitan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Karyawan dengan komitmen organisasional yang tinggi memiliki perbedaan sikap di banding yang berkomitmen

rendah. Komitmen yang tinggi menjadikan individual peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi kearah yang lebih baik. Tujuan dari komitmen organisasional adalah untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi agar tidak terjadi terus menerus (Sapitri, 2016:2).

Menurut Meyer & Allen (1991) komitmen organisasional dapat diartikan sebagai sejauh mana seorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut oleh Fitriastuti (2013:110) komitmen organisasional adalah keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras meningkatkan kinerjanya untuk pencapaian tujuan organisasi.

Komitmen organisasional didefinisikan dalam konteks sekarang dipersyaratkan kekuatan identifikasi individu dan keterlibatan secara khusus organisasi. Komitmen umumnya bisa terjadi oleh tiga faktor : (a) Keyakinan dan penerimaan yang kuat dari tujuan dan nilai organisasi, (b) Kemauan untuk berusaha keras atas nama organisasi, (c) Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan organisasi (Porter, *et al*, 1974:604). Komitmen adalah sikap tentang loyalitas karyawan terhadap organisasi dan ini adalah proses berkelanjutan yang menunjukkan partisipasi individu dalam keputusan organisasi, memperhatikan anggota, kesejahteraan, dan kesuksesan organisasi (Kashefi, *et al*, 2013:502).

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah sikap yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu organisasi dimana karyawan tersebut mempunyai keinginan untuk tetap menjadi anggota

dalam organisasi tertentu serta melakukan pekerjaan yang terbaik atas nama organisasi yang ditempatinya.

2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional menurut Luthans (2006:249) ditentukan oleh faktor berikut :

1. Variabel Orang

Meliputi usia, kedudukan dalam organisasi, dan disposisi seperti efektifitas positif atau negatif atau atribut kontrol internal atau eksternal.

2. Faktor Organisasi

Seperti desain pekerjaan nilai, dukungan, dan gaya kepemimpinan penyelia.

3. Faktor Non Organisasi

Seperti adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi akan mempengaruhi komitmen selanjutnya.

2.1.3.3. Indikator Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional disusun dari bagian atau komponen yang saling berhubungan. Meyer & Allen (1991:69) mendefinisikan komitmen organisasional kedalam tiga indikator sebagai berikut :

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif adalah keterlibatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan terhadap organisasi. Individu bertahan dalam suatu organisasi karena keinginan sendiri. Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang

kuat akan memiliki keberlanjutan pada organisasi sebab karyawan ingin melakukannya.

2. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen normatif adalah komitmen yang melibatkan keyakinan individu tentang tanggung jawab terhadap organisasi. Individu tetap tinggal pada suatu organisasi karena merasa wajib/berjanji untuk setia terhadap organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki komitmen normatif sangat tinggi merasa bahwa karyawan sudah seharusnya menyisakannya untuk organisasi.

3. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen berkelanjutan adalah komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila meninggalkan organisasi. Individu memutuskan untuk tetap berada pada suatu organisasi karena menganggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan. Jadi, berkaitan erat dengan biaya yang akan dikeluarkan dan manfaat yang akan diterima.

2.1.4 Kinerja (*Performance*)

2.1.4.1. Pengertian Kinerja

Kinerja pekerjaan sangat penting dalam berbagai industri karena itu adalah salah satu kunci indikator produktivitas dan profitabilitas. Umumnya, kinerja pekerjaan di prioritaskan oleh organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pekerjaan di pandang sebagai ukuran kesuksesan seorang karyawan di

perusahaan. Kinerja pekerjaan dikalangan perawat sangat serius ditekankan oleh rumah sakit swasta. Sebagian besar rumah sakit menggunakan evaluasi kinerja sebagai sarana untuk mencapai tujuan organisasi (Hee & Kamaludin, 2016:343). Menurut Mathis & Jackson (2006:378) mengungkapkan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang di akibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi (Subianto, 2016:701). Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang karyawan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai hal lain, seperti standar kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu serta telah disepakati bersama (Anggriawan, dkk, 2015:51).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dapat dilihat dari melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu maupun kelompok sesuai dengan tanggung jawab selama periode waktu tertentu.

2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan (2012:6) kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Faktor Internal Karyawan

Faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan.

Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal, faktor internal karyawan ini menentukan kinerja karyawan.

2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat karyawan bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan.

2.1.4.3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Mathis & Jackson (2006:378) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas

Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

2. Kuantitas

Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

3. Ketepatan Waktu

Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang di selesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dalam menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4. Kehadiran

Tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan.

5. Kemampuan Bekerjasama

Diukur dari kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan rekan kerja dan lingkungan.

2.1.4.4. Evaluasi Kinerja

Wirawan (2012:11) mendefinisikan evaluasi kinerja sebagai proses penilai-pejabat yang melakukan penilaian-mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai-pegawai yang dinilai-yang di dokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan membandingkannya dengan standar kinerjanya secara periodik untuk membantu pengambilan keputusan manajemen SDM.

Fungsi evaluasi kinerja menurut Wirawan (2012:24) sebagai berikut :

1. Memberikan balikan kepada karyawan ternilai mengenai kinerjanya.
2. Alat promosi dan demosi.
3. Alat memotivasi ternilai.
4. Alat pemutusan hubungan kerja dan merampingkan organisasi.
5. Menyediakan alasan hukum untuk pengambilan keputusan personalia.

6. Penentuan dan pengukuran tujuan kinerja.
7. Konseling kinerja buruk.
8. Mendukung perencanaan sumber daya manusia.
9. Menentukan kebutuhan pengembangan sumber daya manusia.
10. Merencanakan dan memvalidasi perekrutan tenaga baru.
11. Alat manajemen kinerja organisasi.
12. Pemberdayaan karyawan.
13. Menghukum anggota.
14. Penelitian.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar perbandingan dan kajian dalam rangka penyusunan penelitian berikutnya. Adapun hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan kualitas kehidupan kerja, kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan kinerja. Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
1	Hosmani A.P, et al (2014)	<i>Study on Impact of Quality of Worklife on Job Performance Amongst Employees of Secunderabad Division of South</i>	Independen : <i>Quality of Worklife</i> Dependen : <i>Job Performance</i>	Ada hubungan yang positif antara kualitas kehidupan kerja pada kinerja karyawan.

		<i>Centra Railway</i>		
2	Aketch, et al (2012)	<i>Effects of Quality of Worklife on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review</i>	Independen : <i>Quality of Worklife</i> Dependen : <i>Job Performance</i>	Penelitian ini menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas kehidupan kerja pada kinerja.
3	Farjad (2013)	<i>Study of Relationship of Quality of Worklife and Organizational Commitment</i>	Independen : <i>Quality of Worklife</i> Dependen : <i>Organizational Commitment</i>	Ada hubungan yang terbalik dan signifikan antara dimensi kualitas kehidupan kerja dengan dimensi komitmen.
No	Peneliti (Tahun)	Judul	Variabel Penelitian	Hasil
4	Farid, et al (2014)	<i>Relationship Between Quality of Worklife and Organizational Commitment Among Lecturers in a Malaysian Public Research University</i>	Independen : <i>Quality of Worklife</i> Dependen : <i>Organizational Commitment</i>	Tingkat kualitas kehidupan kerja positif dan berkorelasi tinggi dengan komitmen organisasional.
5	Shih & Susanto (2010)	<i>Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organizations</i>	Independen : <i>Emotional Intelligence</i> Dependen : <i>Job Performance</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung.
6	Wu (2011)	<i>Job Stress and Job Performance Among Employees in the Taiwanese</i>	Independen : <i>Emotional Intelligence</i> Dependen :	Hubungan positif ditemukan dalam penelitian ini antara kecerdasan

		<i>Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence</i>	<i>Job Performance</i>	emosional dan kinerja karyawan.
7	Anari (2012)	<i>Teachers: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Commitment</i>	Independen : <i>Emotional Intelligence</i> Dependen : <i>Organizational Commitment</i>	Adanya korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasional.

No	Peneliti (Tahun)		Variabel Penelitian	Hasil
8	Rathi & Rastogi (2009)	<i>Assessing the Relationship Between Emotional Intelligence, Occupational Self-Efficacy and Organization Commitment</i>	Independen : <i>Emotional Intelligence</i> Dependen : <i>Organizational Commitment</i>	Ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional.
9	Tolentino (2013)	<i>Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel</i>	Independen : <i>Organizational Commitment</i> Dependen : <i>Job Performance</i>	Dimensi komitmen afektif dan normatif terkait secara signifikan dengan kinerja, sedangkan komitmen kontinuan meningkat secara signifikan.
10	Hafiz AZ (2017)	<i>Relationship Between Organizational Commitment and Employee's</i>	Independen : <i>Organizational Commitment</i> Dependen : <i>Job</i>	Hasil menunjukkan bahwa dimensi komitmen organisasional

		<i>Performance Evidence from Banking Sector of Lahore</i>	<i>Performance</i>	secara independen dan secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan.
11	Nayak & Sahoo (2015)	<i>Quality of Worklife and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment</i>	Independen : <i>Quality of Worklife</i> Dependen : <i>Job Performance</i> Mediasi : <i>Employee Commitment</i>	Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa komitmen organisasional secara parsial menengahi hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kinerja karyawan.
No	Peneliti (Tahun)		Variabel Penelitian	Hasil
12	Raza, et al (2014)	<i>An Investigation of the Impact of Emotional Intelligence on Job Performance Through the Mediating Effect of Organizational Commitment: An Empirical Study of Banking Sector of Pakistan</i>	Independen : <i>Emotional Intelligence</i> Dependen : <i>Job Performance</i> Mediasi : <i>Organizational Commitment</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak positif dan signifikan antara kecerdasan emosional pada kinerja melalui efek mediasi komitmen organisasional.

Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.3.1. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Komitmen Organisasional

Dalam penelitian Farjad & Varnous (2013) menunjukkan bahwa secara umum ada hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas kehidupan kerja yang terdiri dari gaji atau tunjangan, kondisi keamanan dan kesehatan kerja, peluang

pertumbuhan dan perkembangan masa depan, keseimbangan antara aspek pekerjaan dan aspek kehidupan lainnya, kerjasama dan bantuan sosial, kohesi sosial dalam pekerjaan, pengembangan kemampuan terhadap komitmen organisasional. Namun, ada hubungan terbalik dan signifikan antara dimensi kualitas kehidupan kerja yaitu gaji dan tunjangan, keamanan, kesehatan, kondisi kerja, dan pengembangan kemampuan terhadap dimensi komitmen organisasional yaitu kontinuan dan normatif.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Farid, *et al* (2014) menunjukkan bahwa delapan tingkat dimensi kualitas kehidupan kerja yaitu kompensasi yang adil dan sesuai, kondisi kerja, penggunaan dan pengembangan kapasitas, peluang pertumbuhan dan keamanan, integrasi sosial, konstitusionalisme, pekerjaan dan ruang total kehidupan, serta relevansi sosial berkorelasi positif dengan tiga dimensi komitmen organisasional yaitu afektif, normatif, dan kontinuan. Pemahaman yang jelas tentang kualitas kehidupan kerja dan hubungannya dengan komitmen organisasional dapat sangat berguna bagi para karyawan.

Setiyadi & Wartini (2016:316) menyatakan adanya kualitas kehidupan kerja yang baik dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan didalam organisasi. Apabila suatu organisasi memerhatikan kualitas kehidupan yang baik dan mencukupi untuk kebutuhan karyawan maka memungkinkan untuk meningkatkan komitmen organisasional dari karyawan ditempat kerja tersebut.

2.3.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Komitmen Organisasional

Hubungan antara kecerdasan emosional pada komitmen organisasional yang diteliti oleh Anari (2012) ditemukan berkorelasi positif dan signifikan. Implikasi dari temuan ini adalah mempertahankan dan memperhatikan pengetahuan guru. Organisasi perlu memilih guru yang memiliki kecerdasan emosional tinggi karena memiliki dampak positif yang dapat mempertahankan keanggotaannya serta dapat melakukan keseimbangan dalam bekerja dengan tuntutan organisasi yang ada. Organisasi juga perlu memiliki tanggung jawab untuk menyediakan lingkungan kerja yang menarik dan kondusif yang akan memotivasi para guru untuk meningkatkan komitmen organisasional.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Rathi & Rastogi (2009) menyatakan bahwa hubungan positif antara kecerdasan emosional pada komitmen organisasional mungkin disebabkan oleh fakta bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengenali, mengelola, dan menggunakan emosinya dibanding karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional rendah. Implikasi praktis percaya bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi adalah karyawan yang lebih baik. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola emosi baik diri sendiri maupun orang lain dapat mendorong karyawan untuk tetap bertahan di suatu organisasi.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja

Kualitas kehidupan kerja adalah usaha memperhatikan dan mengurus kebutuhan karyawan disamping kebutuhan dasarnya. Iklim keseluruhan tempat

kerja disesuaikan sedemikian rupa sehingga menghasilkan lebih banyak pekerja yang berpengalaman. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai payung dimana karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja dan bekerjasama sepenuh hati dan dukungan mereka terhadap manajemen untuk meningkatkan produktivitas dan lingkungan kehidupan kerja (Jain & Thomas 2016:927).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hosmani, *et al* (2014) mengungkapkan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas kehidupan kerja pada kinerja karyawan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa karyawan merasa puas dengan langkah-langkah keselamatan dan fasilitas kesejahteraan yang disediakan. Aketch, *et al* (2012) menjelaskan bahwa variabel kualitas kehidupan kerja dapat diterapkan pada hampir semua organisasi. Pentingnya mempertimbangkan kualitas kehidupan kerja ditunjukkan dalam kesejahteraan karyawan ditempat kerja. Kualitas kehidupan kerja yang di berikan oleh organisasi kepada karyawan juga dapat meningkatkan kinerja, hal ini karena proses kerja di dalam organisasi telah disediakan untuk menunjang peningkatan kinerja karyawan.

2.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja

Kecerdasan emosional dieksplorasi di sektor khusus untuk memahami berbagai emosi dan kemampuan yang dimiliki individu dan cara mengatasinya. Hal ini juga didukung untuk mempelajari dampak emosi secara positif dan negatif (Gondal & Husain, 2013:153). Penelitian yang dilakukan oleh Shih & Susanto (2010) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional baik secara langsung maupun

tidak langsung mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian ini dikarenakan sebagian besar konflik tidak dapat dihindari dan terjadi pada seseorang yang melakukan pekerjaan. Saat konflik muncul, kecerdasan emosional bisa memfasilitasi orang untuk memilih gaya manajemen konflik yang sesuai dalam jangka waktu tertentu yang bisa meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian Wu (2011) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih dapat mengurangi stres kerja dan meningkatkan potensi kinerjanya daripada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah. Organisasi perlu membantu karyawan dalam mengurangi tingkat stres agar karyawan menjadi lebih produktif. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja, hal ini karena karyawan dapat memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain.

2.3.5. Pengaruh Komitmen Organisasional pada Kinerja

Komitmen organisasional memiliki pengaruh terhadap besar kecilnya kinerja (Ranihusna, 2010:91). Penelitian oleh Tolentino (2013) menunjukkan bahwa komitmen organisasional antara tenaga akademik dan tenaga administrasi secara signifikan berbeda terkait dengan kinerja. Tenaga akademik memiliki tingkat komitmen afektif dan normatif yang lebih tinggi, sementara komitmen berkelanjutan signifikan lebih tinggi pada tenaga administrasi. Guna meningkatkan kinerja, komitmen organisasional tenaga akademik dan tenaga

administrasi harus diperkuat agar merasa bahwa masalah organisasi juga menjadi masalah mereka.

Sedangkan untuk karyawan di bank menemukan bahwa tiga dimensi komitmen organisasional merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja karyawan perbankan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi komitmen organisasional memprediksi kinerja secara mandiri dan bersama-sama. Itu berarti bahwa karyawan bersedia untuk menyelesaikan tujuan pekerjaan karena karyawan memiliki tujuan dan nilai yang sama dengan organisasi (Hafiz, 2017).

2.3.6. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional

Hasil analisis mediasi yang dilakukan oleh Nayak & Sahoo (2015) menunjukkan bahwa komitmen organisasional secara parsial menengahi hubungan antara kualitas kehidupan kerja pada kinerja. Ini berarti peningkatan kinerja karena kualitas kehidupan kerja sebagian disebabkan oleh efek komitmen organisasional. Organisasi perawatan kesehatan harus mempertimbangkan aspek komitmen organisasional dalam rangka memaksimalkan efek kualitas kehidupan kerja pada kinerja.

Hasil penelitian oleh Nayak & Sahoo (2015) dapat memberikan wawasan untuk membantu pengambilan keputusan dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama tempat kerja yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan.

Faktor-faktor yang diidentifikasi ini dapat berkontribusi terhadap inisiatif untuk mengembangkan strategi yang akan meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan didalam organisasi kesehatan. Studi ini menunjukkan bahwa memperhatikan dimensi kualitas kehidupan kerja akan menghasilkan pencapaian komitmen organisasional yang lebih tinggi dan juga kinerja.

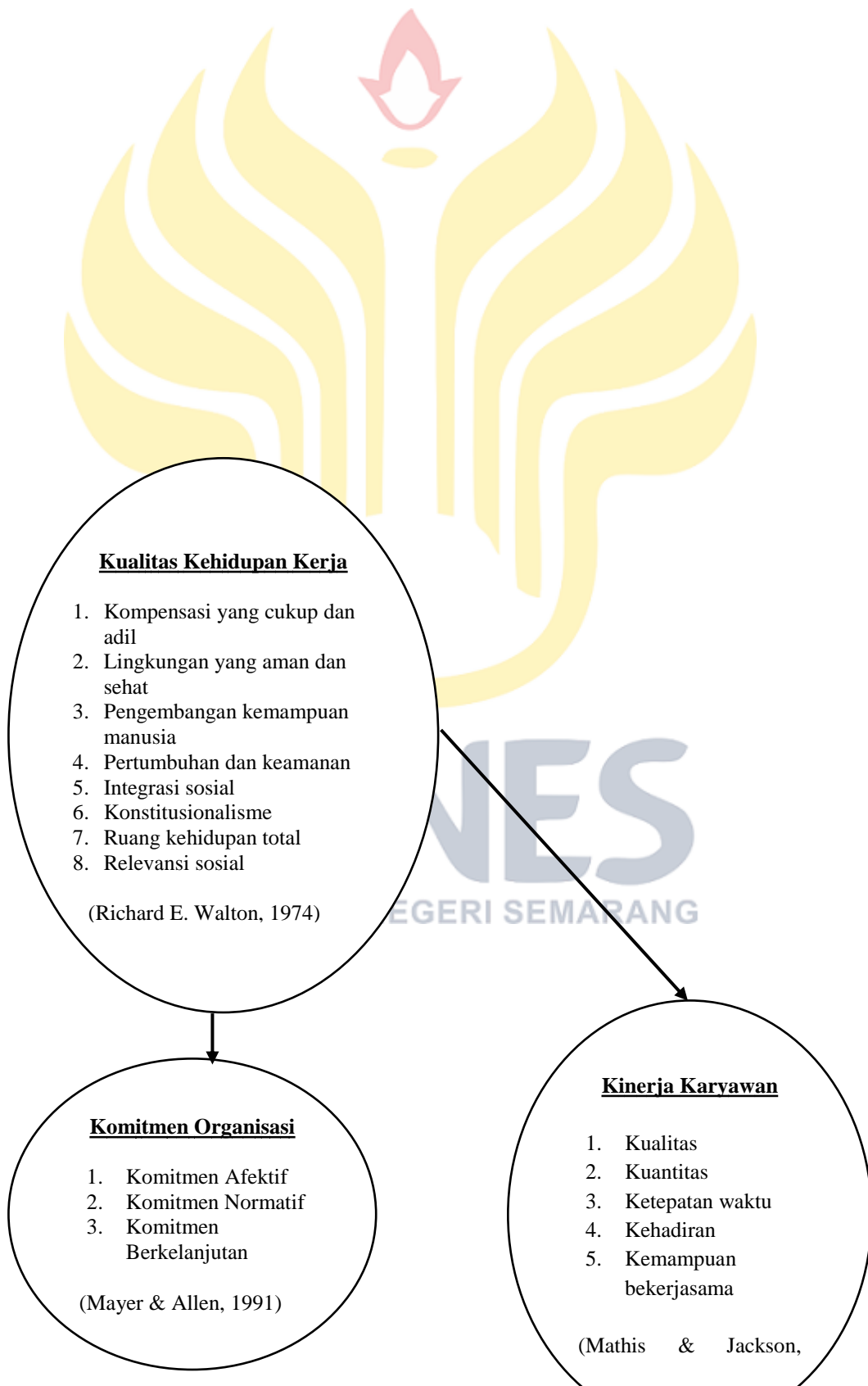
2.3.7. Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja melalui Komitmen Organisasional

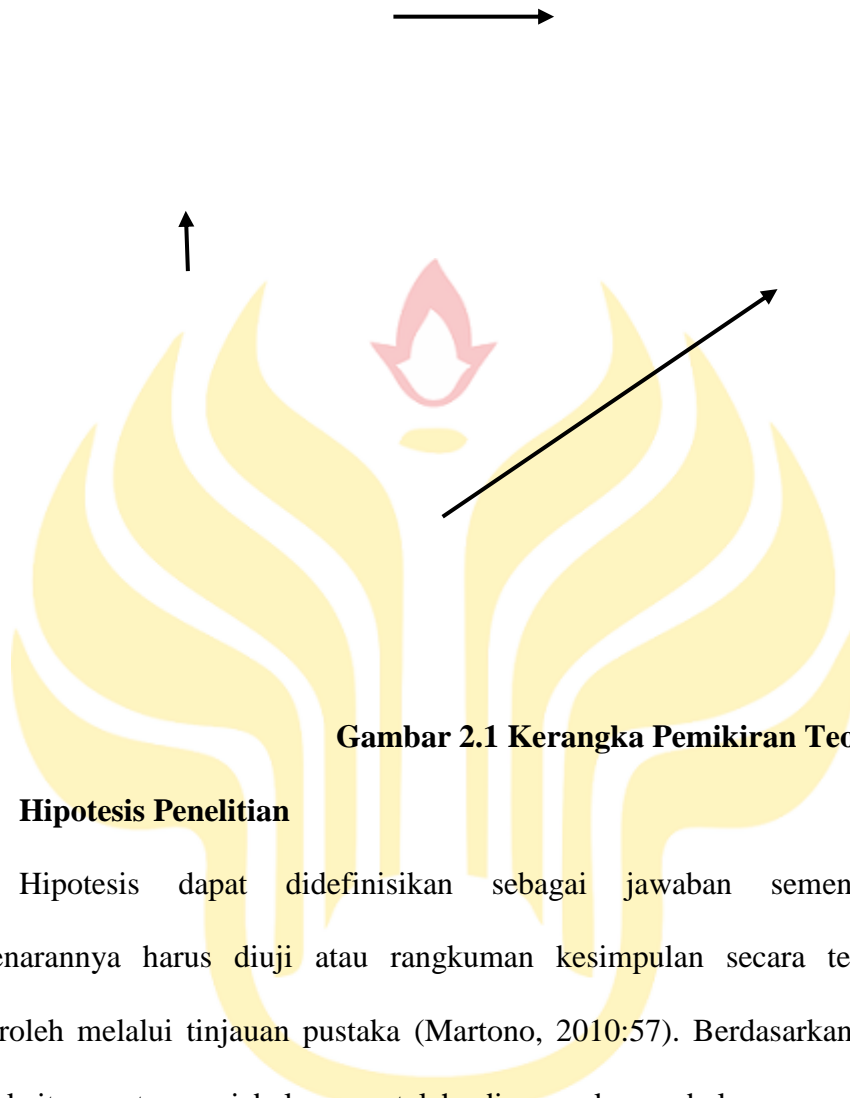
Tujuan utama dari penelitian Raza (2014) adalah untuk mengeksplorasi dampak kecerdasan emosional pada kinerja pekerjaan melalui efek mediasi dari komitmen organisasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak positif dan signifikan kecerdasan emosional pada komitmen organisasional dan kinerja. Penelitian ini menekankan pentingnya pekerja yang cerdas secara emosional. Dengan demikian tindakan yang perlu diambil ditempat kerja dengan mengingat pentingnya variabel-variabel ini untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pekerja.

Hal tersebut dapat membantu pengusaha untuk mendapatkan karyawan yang berkomitmen dan kinerja yang maksimal dari pekerjaannya. Dengan penelitian ini seseorang dapat meningkatkan produktivitas karyawan, memaksimalkan tingkat komitmen organisasional dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pekerjaan juga masa retensi karyawan tersebut.

Berdasarkan dari beberapa kajian teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, maka berikut disajikan kerangka berpikir penelitian ini yaitu

pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional pada kinerja melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi sebagai berikut :





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka (Martono, 2010:57). Berdasarkan penjelasan keterkaitan antar variabel yang telah di paparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

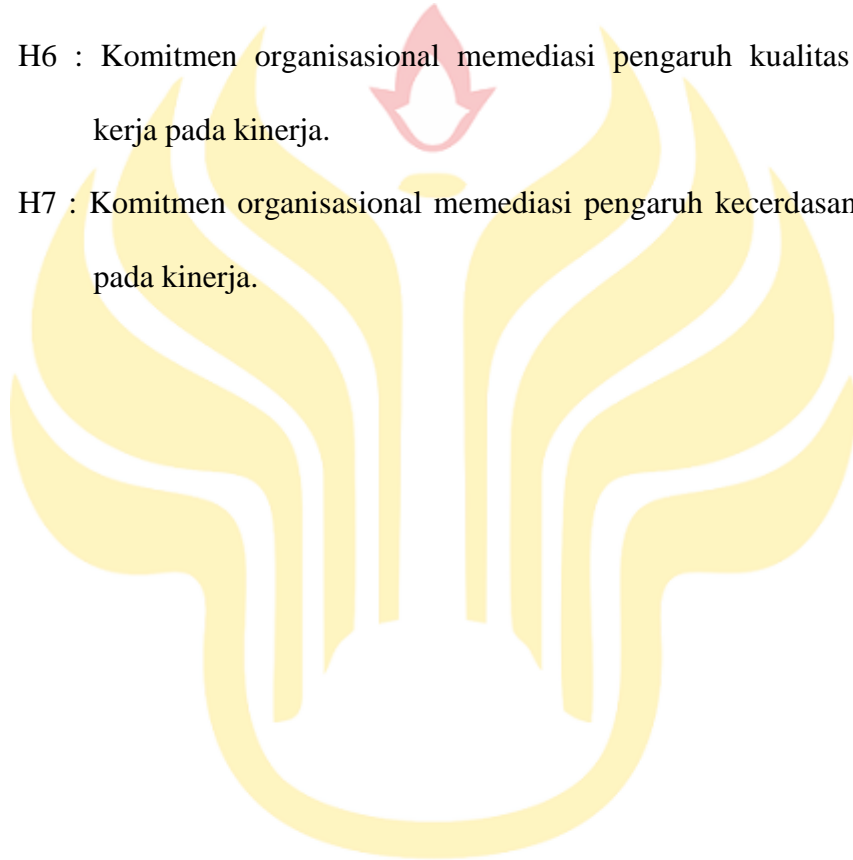
- H1 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada komitmen organisasional.
- H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada komitmen organisasional.
- H3 : Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja.

H4 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja.

H5 : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja.

H6 : Komitmen organisasional memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja pada kinerja.

H7 : Komitmen organisasional memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada komitmen organisasional di RS Kristen Ngesti Waluyo. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dimiliki oleh perawat maka dapat mendorong komitmen organisasional perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo.
2. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada komitmen organisasional di RS Kristen Ngesti Waluyo. Hal ini berarti bahwa semakin perawat dapat mengenali emosi dirinya dan emosi orang lain serta bisa memotivasi dirinya dan bisa mengelola emosi dirinya maka semakin tinggi keinginan perawat untuk tetap berada di instansi.
3. Kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja perawat RS Kristen Ngesti Waluyo. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas kehidupan kerja yang dimiliki oleh perawat maka dapat meningkatkan kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo.
4. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo. Hal ini berarti bahwa semakin perawat dapat mengenali emosi dirinya dan emosi orang lain serta bisa

memotivasi dirinya dan bisa mengelola emosi dirinya maka semakin tinggi kinerja perawat.

5. Komitmen organisasional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo. Artinya, semakin tinggi tingkat komitmen organisasional maka semakin tinggi kinerja perawat dalam melaksanakan tugasnya.
6. Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas kerja yang dimiliki perawat maka akan menimbulkan keinginan perawat untuk tetap berada dalam instansi sehingga akan berpengaruh pada peningkatan kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo.
7. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja perawat melalui komitmen organisasional. Hasil ini membuktikan bahwa perawat yang dapat mengenali emosi dirinya dan emosi orang lain serta bisa memotivasi dirinya, dan bisa mengelola emosi dirinya dengan kecerdasan emosional yang tinggi, maka keinginan untuk tetap berada dalam instansi akan semakin tinggi, sehingga melalui komitmen organisasional akan berpengaruh pada peningkatan kinerja perawat di RS Kristen Ngesti Waluyo.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi RS Kristen Ngesti Waluyo Temanggung
 - a. RS Kristen Ngesti Waluyo perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja guna meningkatkan kinerja. Terutama pada indikator integrasi sosial, dengan cara RS Kristen Ngesti Waluyo memberikan dukungan dan dorongan kepada perawat dengan cara mengadakan *breafing* secara rutin sebelum melakukan pekerjaan baik dalam masing-masing kelompok atau secara keseluruhan perawat untuk mencapai identitas pribadi, keterbukaan interpersonal antar perawat, serta tidak adanya stratifikasi dalam instansi.
 - b. Kecerdasan emosional sangat penting dalam bidang pelayanan khususnya dalam pelayanan kesehatan. Perawat RS Kristen Ngesti Waluyo perlu meningkatkan kecerdasan emosional terutama pada indikator mengenali emosi orang lain. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perawat lebih ramah baik dengan mudah tersenyum maupun menyapa atau memberikan salam kepada pasien, keluarga pasien, rekan perawat, maupun atasan.
 - c. Indikator komitmen organisasional yang perlu ditingkatkan oleh perawat RS Kristen Ngesti Waluyo adalah pada komitmen normatif. Perawat RS Kristen Ngesti Waluyo dapat meningkatkan keyakinan individu tentang tanggung jawab dan kewajiban terhadap tugas dan beban tanggung jawabnya dengan cara RS Kristen Ngesti Waluyo melakukan

pengawasan dan kontrol sehingga pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab perawat, kemudian melakukan evaluasi dan hasilnya disampaikan kepada perawat yang bersangkutan.

2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya hendaknya dapat meneliti pada skala yang lebih luas dan bidang yang beragam. Dengan demikian penelitian tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional pada kinerja melalui komitmen organisasional.
 - b. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan variabel lain sebagai variabel independen selain kualitas kehidupan kerja dan kecerdasan emosional yang dapat berkaitan dengan instansi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afsar, Selda Tasdemir. 2014. "Impact of the Quality of Work-Life on Organizational Commitment: A Comparative Study on Academicians Working for State and Foundation." *International Journal of Social Sciences* 3(4): 124–52.
- Aisyah, Lilis Nur, and Sri Wartini. 2016. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasional." *Management Analysis Journal* 5(3): 229–43.
- Aketch, Josiah Roman, Odhiambo Odera, Paul Chepkuto, and Ochieng Okaka. 2012. "Effects of Quality of Worklife on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review." *Current Research Journal of Social Sciences* 4(5): 383–88.
- Alzalabani, Abdulmonem Hamdan. 2017. "A Study on Perception of Quality of Work Life and Job Satisfaction: Evidence from Saudi Arabia." *Arabian Journal of Business Manajement Review* 7(2): 1–9.
- Anari, Nahid Naderi. 2012. "Teachers: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Organizational Commitment." *Journal of Workplace Learning* 24(4): 256–69. <http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/13665621211223379>.
- Andriani, Asna. 2014. "Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient) Dalam Peningkatan Prestasi Belajar." *Edukasi* 2(1): 459–72.
- Anggriawan, Koko Happy, Djamhur Hamid, and M Djudi Mukzam. 2015. "Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan CV Suka Alam (Kaliwatu Rafting) Kota Batu , Jawa Timur)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 28(1): 50–55.
- Antony, Janis Maria. 2013. "The Influence of Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior." *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research* 2(3): 110–15.
- Chanana, Meenakshi, and Surender Kumar Gupta. 2016. "Quality of Work Life and Its Impact on Job Performance: A Study of S.B.I & HDFC Banking Professionals." *IRJMIS* 3(5): 25–37.
- Chib, Shiney. 2012. "Quality Of Work Life And Organisational Performance Parameters At Workplace." *Segi Review* 5(2): 36–47.

- Delery, J. E., and D. H. Doty. 1996. "Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of Universalistic, Contingency, and Configurations. Performance Predictions." *Academy of Management Journal* 39(4): 802–35.
- Farid, Hadi, Zahra Izadi, Ismi Arif Ismail, and Farhad Alipour. 2014. "Commitment among Lecturers in a Malaysian Public Research." *The Social Science Journal*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.soscij.2014.09.003>.
- Farjad, Hajieh R., and S. Varnous. 2013. "Study of Relationship of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Support." *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4: 449–56.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriastuti, Triana. 2013. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Dinamika Manajemen* 4(2): 103–14.
- Ghoniayah, Nunung, and Masurip. 2011. "Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen." *Jurnal Dinamika Manajemen* 2(2): 118–29.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17*. 5th ed. Semarang: Universitas Diponegoro.
- . 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 7th ed. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gnanayudam, J, and Ajantha Dharmasiri. 2007. "The Influence of Quality of Work-Life on Organizational Commitment: A Study of the Apparel Industry." *Journal of Management* 12(3 & 4): 117–40.
- Goleman, Author Daniel. 1998. "Working with Emotional Intelligence." : 1–7.
- Goleman, Daniel. 2009. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gondal, Uzma Hanif, and Tajammal Husain. 2013. "A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence: Effect on Employees' Performance." *Asian Journal of Business Management* 5(1): 153–62. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=86149121&site=ehost-live&scope=site>.

- Hafiz, Az. 2017. "Relationship between Organizational Commitment and Employee's Performance Evidence from Banking Sector of Lahore." *Journal of Business and Management Review* 7(2): 1–7.
- Hamid, Muhammad, Sumra Maheen, Ayesha Cheem, and Rizwana Yaseen. 2017. "Impact of Human Resource Management on Organizational Performance." *Journal of Accounting & Marketing* 6(1): 1–7.
- Hee, Ong Choon, and Noor Hayati Kamaludin. 2016. "Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia." *Internatonal Journal of Caring Sciences* 9(1): 342–47.
- Hosmani, A.P, Shambhushankar, and R Bindurani. 2014. "Study on Impact of Quality of Worklife on Job Performance Amongst Employees of Secunderabad Division of South Central Railway." *Research Journal of Management Sciences* 3(11): 8–11.
- Irawati, S Anugrahini. 2015. "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Sampang." *Journal Neo-bis* 9(2): 41–52.
- Ismail, Iriani. 2006. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepemimpinan Dan Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten-Kabupaten Di Madura." *Ekuitas* 12(55): 18–36.
- Jain, Yogesh, and Renil Thomas. 2016. "A Study on Quality of Work Life Among the Employees of a Leading Pharmaceuticals Limited Company of Vadodara District." *International Journal of Applied Research* 2(5): 926–34.
- Johar, Siti Saraswati Hj, and Ishak Mad Shah. 2014. "The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Commitment through Self-Esteem of Employee in Public Sector." *The Business & Management Review* 4(3): 1–12.
- Kashefi, Mohammad Ali et al. 2013. "Organizational Commitment and Its Effects on Organizational Performance." *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4(12): 501–10.
- Khan, Mohd. Ahamar. 2015. "Influence of Quality of Worklife on Organizational Commitment among Clerical-Staf." *Asia Pacific Journal of Research* 1(25): 106–13.
- Khan, Muhammad Riaz, Ziauddin, Farooq Ahmed Jam, and M.I Ramay. 2010. "The Impacts of Organizational Commitment on Employee Job Performance." *European Journal of Social Sciences* 15(3): 292–98.

- Khanifah, Siti, and Palupiningdyah. 2015. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Pada Kinerja Dengan Komitmen Organisasi." *Management Analysis Journal* 4(3): 200–211. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>.
- Lee, Sun-kyu, Doo-yul Kim, and Eun-gu Kang. 2013. "The Moderating Effect of Organizational Culture on the Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance." *International Journal of Digital Content Tecnology and its Applications* 7(13): 517–25.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. 10th ed. ed. Dkk Vivin, Andika. Yogyakarta: Andi.
- Mandell, Barbara, and Shilpa Pherwani. 2003. "Relationship between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Style: A Gender Comparison." *Journal of Business* 17(3): 387–404. <http://www.springerlink.com/index/T49474342702022M.pdf>.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mathis, R. L, and J Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, John D, Peter Salovey, and David R Caruso. 2004a. "Emotional Intelligence: Theory , Findings , and Implications." *Psychological Inquiry* 15(3): 197–215.
- . 2004b. "Emotional Intelligence: Theory, Finding, and Implications." *Psychological Inquiry* 15(3): 197–215.
- Meyer, John P, and Natalie J Allen. 1991. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment." *Human Resource Management Review* 1(1): 61–89. https://www.researchgate.net/publication/222453827_A_Three-Component_Model_Conceptualization_of_Organizational_Commitment.
- Murty, Windy Aprilia, and Gunasti Hudiwinarsih. 2012. "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya)." *The Indonesian Accounting Review* 2(2): 215–28.
- Musabah, Salim, Bakhit Al Zefeiti, and Noor Azmi Mohamad. 2017. "The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees ' Work Performance." *International Review of Management and Marketing* 7(2): 151–60.

- Nahdluddin, Muhammad, and Ida Maftukhah. 2015. "Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Management Analysis Journal* 4(3): 219–28.
- Nayak, Tanaya, and Chandan Kumar Sahoo. 2015. "Quality of Work Life and Organizational Performance: The Mediating Role of Employee Commitment." *Journal of Health Management* 17(3): 263–73. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972063415589236>.
- Permana, Dwita Angga, Djamhur Hamid, and Mohammad Iqbal. 2015. "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja." *Jurnal administrasi bisnis* 26(2): 1–10.
- Porter, Lyman W, Richard M Steers, Richard T Mowday, and Paul V Boulian. 1974. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology* 59(5): 603–9.
- Rai, Rashmi, and Shruti Tripathi. 2015. "A Study on QWL and Its Effects on Job Performance." *Journal of Management Sciences and Technology* 2(2): 33–42.
- Ramadhuan. 2015. "Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Antara." 13(2): 198–217.
- Ranihusna, Desti. 2010. "Efek Rantai Motivasi Pada Kinerja Karyawan." *Jurnal Dinamika Manajemen* 1(2): 90–103. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2464>.
- Rathi, Neerpal, and Renu Rastogi. 2009. "Assessing the Relationship between Emotional Intelligence, Occupational Self-Efficacy and Organizational Commitment." *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology* 35(Special Issue): 93–102.
- Ratnasari, Diah, and Ani Muttaqiyathun. 2010. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru Pada SD Yang Terletak Di Wilayah Tegaltirto." : 1–12.
- Raza, Ali. 2014. "An Investigation of the Impact of Emotional Intelligence on Job Performance through the Mediating Effect of Organizational Commitment : An Empirical Study of Banking Sector of Pakistan." *Information and Knowledge Management* 4(10): 19–27.
- Sapitri, Ranty. 2016. "Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru." *JOM Fisip* 3(2): 1–9.

- Setiyadi, Yusuf Wildan, and Sri Wartini. 2016. "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Management Analysis Journal* 5(4): 315–24.
- Shahhosseini, Mohmmad, Abu Daud Silong, Ismi Arif Ismaill, and Jegak Nak Uli. 2012. "The Role of Emotional Intelligence on Job Performance." *International Journal of Business and Social Science* 3(21): 241–46.
- Shih, Hsi-An, and Ely Susanto. 2010. "Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organizations." *International Journal of Conflict Management* 21(2): 147–68. <http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/10444061011037387>.
- Sinha, Chandranshu. 2012. "Factors Affecting Quality of Worklife: Empirical Evidence from Indian Organizations." *Australian Journal of Business and Management Research* 1(11): 31–40.
- Srivastava, Shefali, and Rooma Kanpur. 2014. "A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications." *IOSR Journal of Business and Management Ver. I* 16(3): 54–59. www.iosrjournals.org.
- Subianto, Marianus. 2016. "Pengaruh Gaji Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Serba Mulia Auto Di Kabupaten Kutai Barat." *eJournal Administrasi Bisnis* 4(3): 698–712.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiyarsih, Wiwik, Endah Mujiasih, and Jati Ariati. 2012. "Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang." *Jurnal Psikologi* 11(1): 19–27. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/psikologi/article/view/5145>.
- Susanti, and Palupiningdyah. 2016. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Turnover Intention Sebagai Variabel Intervening." *Management Analysis Journal* 5(1): 77–86.
- Taurisa, Chaterina Melina, and Intan Ratnawati. 2012. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* 19(2): 170–87.
- Tolentino, Rebecca C. 2013. "Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel." *International Journal of Information Technology and Business Management* 15(1): 51–59.

- Walton, R. E. 1974. "QWL Indicators: Prospects and Problems. In *Measuring the Quality of Working Life: A Symposium on Social Indicators of Working Life.*" : 19–20.
- Widodo. 2010. "Efek Moderasi Kerja Cerdas Pada Pengaruh Kompetensi, Reward, Motivasi Terhadap Kinerja." *Jurnal Dinamika Manajemen* 1(2): 125–36.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wright, P.M, T.M Gardner, L.M Moynihan, and M.R Allen. 2004. "The Relationship Between HR Practices and Firm Performance: Examining Causal Order." *Personnel Psychology* 58(2): 409–46.
- Wu, Yu-Chi. 2011. "Job Stress and Job Performance Among Employees in the Taiwanese Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence." *Social Behavior and Personality: an international journal* 39(1): 21–31.
<http://openurl.ingenta.com/content/xref?genre=article&issn=0301-2212&volume=39&issue=1&spage=21>.