

# MINDS

JURNAL MANAJEMEN IDE DAN INSPIRASI

**ANTESEDEN LOYALITAS PELANGGAN DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI KOTA AMBON**

Saul Ronald Jacob Saleky

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR**

Eka Suhartini & Nur Anisa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAMPULABAAAN PADA PERUSAHAAN PERIKANAN YANG TERCATAT DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI)**

Suriyanti

Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Indonesia

**PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP HARGA SAHAM PADA SEKTOR INDUSTRI BARANG KONSUMSI YANG TERCATAT DI JAKARTA ISLAMIK INDEX (JII)**

Rusdi Raprayogha & Rusnawati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Djamila Abbas

Fakultas Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULSELBARABAR**

Rika Dwi Ayu Parmitasari, Wahidah Abdullah, & Nirwana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

**ANALISIS PERILAKU WISATAWAN DALAM MEMILIH OBYEK-OBYEK WISATA DI KABUPATEN GOWA**

Asdi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP WORDS OF MOUTH PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M. HAULUSSY AMBON**

Andrie Ch. Salhuteru

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon

**INTENSITAS PENGGUNAAN ELECTRONIC BANKING OLEH NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG UTAMA AMBON**

Gilman Pary

Institut Agama Islam Negeri Ambon

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK SOPHIE MARTIN DI KOTA MAKASSAR**

Syaribulan

Universitas Indonesia Timur, Makassar



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR. WB.

Puja dan puji syukur mari kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan karunia-Nya, maka Jurnal Manajemen dan Inspirasi (MINDS), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar ini dapat diselesaikan. Salam dan shalawat kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sang pelita di tengah kejumudan dan kejahilyahan, dan sumber informasi dan inspirasi yang terpercaya, beliaulah al-amiin. Terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan jurnal Minds dari awal hingga akhir yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Adapun jurnal Minds merupakan sebuah kulminasi perwujudan kemamputulisan dari tenaga pendidik yang berada di intra Fakultas maupun luar universitas. Tulisan akademik yang diharapkan menjadi contoh nyata jawaban dari berbagai fenomena empiris yang relevan dari sisi keilmuan Manajemen. Edisi kali ini, yaitu Vol. 4, No.1, 2017, merupakan edisi terakhir yang fokus pada tulisan cetak, karena edisi berikut dari tulisan ini, yaitu untuk penerbitan periode desember akan fokus pada pengembangan *Online Journal System* dimana seluruh proses penerimaan, pengeditan, penelaahan kualitas tulisan akan diimigrasikan ke situs jurnal. Pengembangan ini diharapkan akan mendorong terciptanya proses yang lebih terukur baik dari penulis, mitra bestari, maupun penyunting, sehingga peningkatan kualitas publikasi ilmiah dapat diharapkan sebagai keluaran yang pasti.

Seiring dengan penerbitan jurnal ini, maka mewakili tim publikasi, saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh penulis yang berpartisipasi dalam edisi kali ini, dan kepada para pembaca yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menelaah tulisan-tulisan yang termuat pada edisi kali ini.

Wassalamualaikum WR.WB.

Manajer Jurnal,

Dr. Alim Syariati, SE., M.Si.



## DAFTAR ISI

<b>ANTESEDEN LOYALITAS PELANGGAN DOMESTIK GARUDA INDONESIA DI KOTA AMBON.....</b>	<b>1</b>
<b>Saul Ronald Jacob Saleky</b> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon	
<b>PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR .....</b>	<b>16</b>
<b>Eka Suhartini</b> <b>Nur Anisa</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	
<b>FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAMPULABAAN PADA PERUSAHAAN PERIKANAN YANG TERCATAT DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) .....</b>	<b>30</b>
<b>Suriyanti</b> Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Indonesia	
<b>PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERHADAP HARGA SAHAM PADA SEKTOR INDUSTRI BARANG KONSUMSI YANG TERCATAT DI JAKARTA ISLAMIK INDEX (JII) .....</b>	<b>47</b>
<b>Rusdi Raprayogha</b> <b>Rusnawati</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar <b>Djamila Abbas</b> Fakultas Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara	
<b>PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULSELRABAR.....</b>	<b>61</b>
<b>Rika Dwi Ayu Parmitasari</b> <b>Wahidah Abdullah</b> <b>Nirwana</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	
<b>ANALISIS PERILAKU WISATAWAN DALAM MEMILIH OBYEK-OBYEK WISATA DI KABUPATEN GOWA .....</b>	<b>73</b>
<b>Asdi</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar	
<b>PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP WORDS OF MOUTH PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. M. HAULUSSY AMBON .....</b>	<b>84</b>
<b>Andrie Ch. Salhuteru</b> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Ambon	
<b>INTENSITAS PENGGUNAAN <i>ELECTRONIC BANKING</i> OLEH NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG UTAMA AMBON .....</b>	<b>95</b>
<b>Gilman Pary</b> Institut Agama Islam Negeri Ambon	



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PERILAKU KONSUMEN  
DALAM PEMBELIAN PRODUK SOPHIE MARTIN**

**DI KOTA MAKASSAR** .....

**107**

**Syaribulan**

Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia Timur, Makassar

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RUMAH SAKIT DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR

Eka Suhartini & Nur Anisa\*

## ABSTRAK

Pada dasarnya kinerja perawat merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Kinerja perawat sangat membantu pihak rumah sakit dalam meraih prestasi kerja, serta mewujudkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja perawat yang baik merupakan harapan pihak rumah sakit dan institusi yang mempekerjakan perawat tersebut. Jika kinerja perawat baik maka kinerja rumah sakit pun menjadi baik. Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat, 2) untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat, 3) untuk mengetahui apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja perawat, dan 4) untuk mengetahui variabel manakah yang lebih berpengaruh terhadap kinerja perawat.

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini *Simple Random Sampling* yaitu digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus dari Isaac dan Michael, sehingga memperoleh sampel sebanyak 144 orang. Metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, analisis regresi berganda (*double regression analysis*), koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Penelitian menemukan hasil bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. 1) Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat, 2) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, 3) kecerdasan spiritual spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Dan 4) variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah kecerdasan spiritual. Implikasi pada penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki peran yang sama penting baik secara individual maupun secara bersama-sama dalam meningkatkan kinerja perawat.

**Kata kunci :** Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja

---

\* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen, UIN Alauddin Makassar, Jl. H.M. Yasin Limpo, No. 36 Gowa, Samata  
(suhartinieka@yahoo.co.id)

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi mendorong persaingan industri di semua bidang industri di seluruh dunia. Salah satunya adalah industri pelayanan jasa di bidang kesehatan, yaitu rumah sakit. Apabila pihak manajemen rumah sakit tidak mampu meningkatkan kualitas pelayanannya maka ancaman kehilangan konsumen dapat dialami rumah sakit. Namun sebaliknya apabila pihak rumah sakit mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan memberikan kapabilitas menarik melebihi harapan konsumen, rumah sakit berpeluang memperoleh konsumen yang banyak.

Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi sorotan utama masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang berkualitas hanya dapat dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas yang tinggi, sarana dan prasarana yang mendukung, serta sistem manajerial dan kepemimpinan yang efektif. Sumber daya manusia yang paling berperan di suatu rumah sakit adalah perawat. Tenaga kerja keperawatan adalah komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan, karena perawatlah yang paling sering bertemu dengan pasien dan berkomunikasi langsung dengan para pasien selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

Meskipun seluruh manajemen beserta perawat rumah sakit umum Labuang Baji Makassar telah berusaha memberikan pelayanan terbaik, namun masih terdapat ketidakpuasan dikalangan masyarakat, sebagai pengguna jasa layanan rumah sakit. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya keluhan yang diterima oleh kepala Departemen Komunikasi dan Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Keluhan umum yang biasa diadukan masyarakat antara lain, kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dan masalah administrasi kepesertaan, dan masih banyak lagi keluhan-keluhan lainnya.

Masalah lain yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa rumah sakit diantaranya keramahan yang kurang, perawat kurang mengontrol pasien, kesimpangsiuran informasi, sikap sopan santun dan keramahan yang perlu ditingkatkan. Adanya komplain dari masyarakat selaku pengguna jasa layanan rumah sakit, menjadi suatu keharusan bagi pihak manajemen untuk terus memperbaiki kinerja.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perawat akan tetapi dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada kinerja perawat (SDM) yaitu melalui faktor internal (individu) karyawan seperti kemampuan (*ability*). Kemampuan seseorang di antaranya ditentukan oleh kecerdasan yang di milikinya. Menurut Mangkunegara terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga kinerja karyawan bisa diketahui apakah semakin baik atau justru sebaliknya.

Perawat yang memiliki kinerja yang baik dan mempunyai kemampuan dalam menyikapi segala kondisi yang dihadapi rumah sakit sehingga dapat memberikan yang terbaik untuk rumah sakit dan mampu membuat rumah sakit mempertahankan eksistensinya. Baik buruknya kinerja perawat tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Daniel Goleman menyebut kemampuan tersebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional. Melalui penelitian Daniel Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang.

Dalam artikel Sarwono mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti mengenai kecerdasan emosional yang berhasil menemukan bahwa kecerdasan emosional memang sangat berpengaruh terhadap kinerja. Seseorang tidak akan mampu berfikir dengan baik jika dalam keadaan emosi, seseorang akan berhasil jika mampu mengelola emosi dengan baik.

Selain kecerdasan emosional, kecerdasan lain yang memegang peranan penting dalam kesuksesan seseorang dalam bekerja yaitu kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berfikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan. Menurut Zohar dan Marshall kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. SQ merupakan landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif. Hasil penelitian Trihandini menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan. Namun ada beberapa pendapat lain yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja. Salah satunya yaitu Gordon yang mengatakan bahwa cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para karyawan adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan spiritual secara simultan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar?
2. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar?
3. Adakah pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar?
4. Diantara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual manakah yang lebih berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar

## TINJAUAN TEORITIS

### 1. Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata (*job performance*) atau (*actual performance*) prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya defenisi kinerja menurut Mathis dan Jackson kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Adapun kinerja menurut Wirawan kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kinerja menurut Simamora merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas oprasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama periode tertentu. Secara tegas Amstron dan Baron dalam Fahmi mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Sedarmayanti mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik dari segi kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu pada suatu periode waktu tertentu.

### 2. Indikator-Indikator Kinerja

Menurut Bernadin kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan enam kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah:

1. Kualitas (*quality*) merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas (*quantity*) yaitu merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. Ketepatan waktu (*time liness*) yaitu merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan dalam waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain.
4. Efektifitas (*cost effectiveness*) yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya organisasi berupa manusia, teknologi, dan keuangan

dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.

5. Kemandirian (*need for supervision*) yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. Komitmen kerja (*interpersonal impact*) yaitu dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja.

Dari uraian indikator kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data/informasi untuk menentukan capaian tingkatan kinerja program organisasi.

### 3. Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali di lontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari *Harvard University* dan John Mayer dari *University of New Hampshire* untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut (EQ) sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.

Kecerdasan emosional sebelumnya berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi tiga kecerdasan yaitu kecerdasan abstrak (seperti kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika), kecerdasan konkret (seperti kemampuan memahami dan memanipulasi objek), dan kecerdasan sosial (seperti kemampuan untuk memahami dan berhubungan dengan orang lain).

Ada beberapa definisi mengenai kecerdasan emosional menurut para ahli diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Daniel Goleman kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*to manage the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan, kesadaran diri, pengendalian diri, memotivasi diri, empati dan keterampilan sosial.
2. Cooper dan Sawaf menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara aktif menerapkan daya dan kepekaan, emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi.
3. Menurut Harmoko kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain.
4. Howes dan Herald mengatakan pada intinya, kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seorang menjadi pintar

menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada pada wilayah perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi apabila diakui dan hormati. Kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

5. Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa. Selain kecerdasan emosi mencakup hubungan dengan orang lain, serta dapat mengenali dan merasakan perasaan orang lain.
6. Dio mendefinisikan kecerdasan emosional dalam konteks pekerjaan adalah kemampuan untuk mengetahui yang orang lain rasakan, termasuk cara cepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksud disini yaitu atasan, rekan sejawat, bawahan dan juga pelanggan.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kecerdasan dalam memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

#### **4. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek yang ada. Daniel Goleman mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi yaitu:

- a. Kesadaran diri (*self awareness*)  
kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan diri (*self management*)  
Pengaturan diri adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
- c. Motivasi diri (*self motivation*)  
Motivasi merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif, serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.
- d. Empati (*empathy*)  
Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyalurkan diri dengan berbagai tipe hubungan

e. Keterampilan sosial (*relationship management*)

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

### 5. Kecerdasan Spiritual

Menurut Munandir kecerdasan spiritual tersusun dari dua kata yaitu “kecerdasan” dan “spiritual”. Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk memecahkan masalah yang dihadapannya, terutama masalah yang menuntut kemampuan fikiran. Berbagai batasan-batasan yang dikemukakan oleh para ahli didasarkan pada teorinya masing-masing. Selanjutnya Munandir menyebutkan bahwa *intelligence* dapat pula diartikan sebagai kemampuan yang berhubungan dengan abstraksi-abstraksi, kemampuan mempelajari sesuatu, kemampuan menangani situasi-situasi baru.

Sementara itu Mimi Doe dan Marsha Walch mengungkapkan bahwa spiritual adalah dasar bagi tubuhnya harga diri, nilai-nilai, moral, dan rasa memiliki. dia memberi arah dan arti bagi kehidupan kita tentang kepercayaan mengenai adanya kekuatan non fisik yang lebih besar daripada kekuatan diri kita. Suatu kesadaran yang menghubungkan kita langsung dengan Tuhan, atau apapun yang kita namakan sebagai sumber keberadaan kita, spiritual juga berarti kejiwaan, rohani, mental, dan moral. Jadi berdasarkan arti dari dua kata di atas kecerdasan spiritual dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menghadapi dan memecahkan masalah yang berhubungan dengan nilai, batin dan kejiwaan. Kecerdasan ini terutama berkaitan dengan abstraksi pada suatu hal diluar kekuatan manusia yaitu kekuatan penggerak kehidupan dan semesta.

Adapun defenisi kecerdasan spiritual menurut para ahli adalah sebagai berikut:

1. Menurut Zohar dan Marshall Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dari pada yang lain.
2. Kecerdasan spiritual menurut Khalil A Khavari di defenisikan sebagai fakultas dimensi non-material kita atau jiwa manusia. Dia menyebutnya sebagai intan yang belum terasah dan dimiliki oleh setiap insan. Kita harus mengenali, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar, menggunakannya menuju kearifan, dan untuk mencapai kebahagiaan yang abadi.
3. Kecerdasan spiritual menurut Stephen R. Covey adalah pusat paling mendasar diantara kecerdasan yang lain, karena dia menjadi sumber bimbingan bagi kecerdasan lainnya. kecerdasan spiritual

mewakili kerinduan akan makna dan hubungan dengan yang tak terbatas.

4. Ary Ginanjar Agustian mendefinisikan kemampuan yang memberikan makna terhadap setiap perilaku dan kegiatan, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya (*hanif*) dan memiliki pola pikiran tauhidi (*integral- realistik*) serta bersifat hanya kepada Allah.
5. Menurut Tony Buzan kecerdasan spiritual adalah yang berkaitan dengan menjadi bagian dari rancangan segala sesuatu yang lebih besar, meliputi “melihat suatu gambaran secara menyeluruh”.

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah (SQ) adalah kecerdasan yang sudah ada dalam diri manusia sejak lahir yang membuat manusia menjalani hidup ini dengan penuh makna, selalu mendengarkan suara hati nuraninya, dan tidak pernah merasa sia-sia, semua yang dijalaniya selalu bernilai.

#### **6. Komponen-komponen Dalam Kecerdasan Spiritual**

Zohar dan Marshall mengemukakan nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam kecerdasan spiritual (SQ) yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis diantaranya:

##### **1. Mutlak jujur**

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

##### **2. Keterbukaan**

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

##### **3. Pengetahuan diri**

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

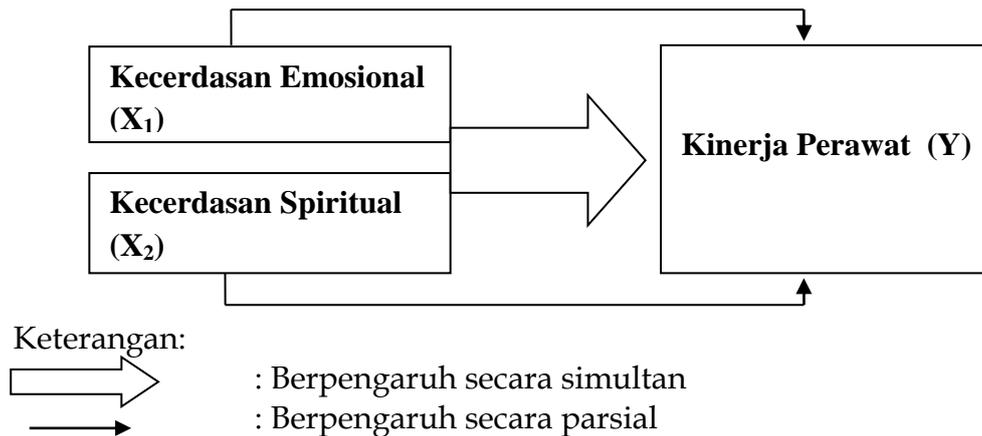
##### **4. Fokus pada kontribusi**

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

##### **5. Spiritual non dogmatis**

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

#### **7. Kerangka Konseptual**



## METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Lokasi Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di RSUD Labuang Baji Makassar yang beralamat di Jl. Doktor Sam Ratulangi No 81 Makassar. Waktu yang dibutuhkan selama melakukan penelitian kurang lebih selama dua bulan.

### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian Asosiatif/hubungan. Pendekatan penelitian asosiatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

### C. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang terdapat di RSUD Labuang Baji yang berjumlah 230 orang.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk pengambilan sampelnya peneliti menggunakan tehnik probability sampling, yaitu simple random sampling.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5% sebagai berikut:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

### D. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagai bahan acuan dalam penelitian ini digunakan dua metode yaitu:

1. Teknik kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti akan menguraikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam kategori dengan skala likert sebagai berikut:  
SS (Sangat Setuju):5, S (Setuju):4, N (Netral):3, TS (Tidak Setuju) :2, STS (Sangat Tidak Setuju) :1
2. Teknik *interview*/wawancara, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang.

#### **E. Uji Validitas dan Realibilitas**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan adakah pengaruh kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja.

##### **b. Uji Realibilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

#### **F. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linier. Ghozali mengemukakan ada beberapa penyimpangan asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, yaitu, Uji normalitas, Uji, Uji Autokorelasi dan Uji heteroskedastisitas.

##### **1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Sugiyono mengemukakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya.

##### **2. Uji Hipotesis**

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *godness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana Ho diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian pada persamaan pertama menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spirirual terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hipotesis pertama yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara simultan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang

Baji Makassar. Hal ini ditunjukkan dengan uji ANOVA atau Uji F didapat nilai F hitung sebesar 16.304 nilai ini lebih besar dari F tabel yaitu 2.68 atau  $F_{hitung} 6.38 > F_{tabel} 2.68$  dengan probabilitas 0.000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja perawat atau dapat dikatakan bahwa kedua variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja perawat.

**b. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian pada persamaan kedua menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hipotesis kedua yaitu kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hal ini ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $3.849 > 1,976$ ), atau  $sig, < \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ), berarti variabel Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap Kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar, dengan demikian hipotesis kedua diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional maka kinerja yang ditampilkan perawat juga akan semakin baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustian berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Penelitian juga sejalan dengan penelitian yang telah saya lakukan dengan memperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fabiola bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

**c. Kecerdasan spiritual terhadap kinerja**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian pada persamaan ketiga menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hipotesis ketiga yaitu kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hal ini ditunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , ( $4.060 > 1,976$ ), atau  $sig, < \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ). berarti variabel kecerdasan spiritual juga berpengaruh terhadap Kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecerdasan spiritual maka kinerja yang ditampilkan perawat juga akan semakin baik.

**d. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat**

Berdasarkan output SPSS, hasil penelitian pada persamaan ke empat menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hipotesis ke empat yaitu kecerdasan spiritual yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil uji SPSS menunjukkan nilai beta kecerdasan spiritual sebesar 0.308 sedangkan kecerdasan emosional menunjukkan nilai beta sebesar 0.292 jadi dapat disimpulkan bahwa

kecerdasan spiritual lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Berdasarkan hasil uraian penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian adalah:

1. Berdasarkan hasil uji simultan yang telah dilakukan pada hipotesis pertama Kedua variabel yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.
2. Berdasarkan hasil uji parsial yang dilakukan pada hipotesis kedua, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil pengolahan dan komputersasi dengan menggunakan program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.
3. Berdasarkan hasil uji parsial yang dilakukan pada hipotesis ketiga, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil pengolahan dan komputersasi dengan menggunakan program SPSS versi 21 diperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar.
4. Berdasarkan hasil uji SPSS yang telah dilakukan pada hipotesis keempat, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar. Karena Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual, dengan demikian kecerdasan spiritual sangatlah penting guna dan memiliki pengaruh paling dominan.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat RSUD Labuang Baji Makassar, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Rumah sakit Labuang Baji Makassar merupakan rumah sakit yang sudah cukup lama berdiri dan sudah sangat sering mendapatkan akreditasi di bidang pelayanan, oleh karena itu sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang baik, dan sepenuh hati kepada para pasiennya/masyarakat sebagai pengguna layanan rumah sakit. Dan memprioritaskan kesembuhan para pasien.

2. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional dalam diri perawat, RSUD Labuang Baji Makassar dapat mengadakan training di luar rumah sakit yang berkonteks pengendalian emosi dan membangun komunikasi dua arah yang sehat antara perawat dan pasien. Para manajer dan tim manajemen harus selalu menjadi alat yang mampu berkomunikasi secara baik dan penuh empati, untuk dapat mengelola emosi perawatnya, dan sekaligus mencerdaskan emosi perawat dalam menghadapi berbagai realitas kerja dan kehidupan pribadi yang mungkin dirasakan tidak adil oleh perawat. Pencerahan secara terus menerus, dan membangkitkan rasa percaya diri dalam diri perawat
3. Rumah sakit Labuang Baji Makassar diharapkan memberikan pelatihan ESQ pada perawat. ESQ (Emotional Spiritual Quotient) adalah salah satu lembaga pelatihan sumber daya manusia terbesar di Indonesia yang bertujuan untuk membentuk karakter melalui penggabungan 3 potensi manusia yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual. Dengan pelatihan ESQ, perawat akan dituntut untuk membangkitkan 7 nilai dasar yaitu jujur, tanggung jawab, visioner, disiplin, kerja sama, adil, dan peduli. Melalui pelatihan ini, perawat akan dibantu mengerahkan seluruh potensi diri untuk kehidupan dan pekerjaan yang lebih produktif. Pelatihan ESQ dilakukan dengan berbagai macam seminar dan training mengenai pembangunan karakter, training pembentukan mind set pelayanan, training komunikasi efektif, training pembekalan kepemimpinan, training zona integritas, dan berbagai macam training lain yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual.
4. Rumah sakit Labuang Baji Makassar juga seharusnya berlaku adil kepada semua pasien/pengguna layanan rumah sakit baik pengguna kartu BPJS maupun yang tidak sehingga tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan karena setiap pasien berhak mendapatkan pengobatan yang baik serta kesembuhan.
5. Penelitian juga memberikan bukti bahwa faktor kecerdasan spiritual ternyata berpengaruh positif dan yang paling dominan, oleh karena itu rumah sakit sebaiknya lebih memperhatikan pelaksanaan seleksi dan rekrutmen dengan menggunakan tes SQ sehingga bisa mendapatkan perawat yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto suharsimi, *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka cipta, 2013)
- Bernardin, H. J. *“Human resource management: an experiential approach”* 4rd ed. USA: McGraw-Hill/Irwin, 2007
- Buzan Tony, *10 Cara Memanfaatkan 99% Dari Kehebatan Otak Anda Yang Selama Ini Belum Pernah Anda Gunakan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003

- Choiriah Anis, *“Pengaruh Kecerdasan Emosional , Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Etika Profesi Terhadap Kinerja Auditor”* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, (2013)
- Covey R, Stephen, *The 8th Habit, Melampaui Efektivitas Menggapai Keagungan* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Fahmi Irham. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Ginanjari Ary Agustian. *“Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi & Spiritual ESQ”* jilid 1 Jakarta: PT Arga Tilanta, 2011
- Ghozali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19* Semarang: BP universitas diponegoro, 2011
- Hasibuan Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- Indra Rika Handayani. dkk, *“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja”* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Jember, (2014): h. 1-15
- Prabu Anwar Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an tajwid dan terjemahannya*, Bandung, 2010
- Mathis, Robert L dan John Jackson H, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: Alfabeta, 2014