

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KESEHATAN CABANG LHOKSEUMAWE

Faisal Bukit
Universitas Islam Sumatera Utara
faisal.bukit@gmail.com

ABSTRACT

Increasing times require organizations to be able to make decisions in terms of the right strategy in order to compete at an increasingly stringent and competitive institution level. The decision concerns decisions in all functional areas. One thing that must be considered by the company in managing functions: -The function of management is how to manage human resources to be able to improve performance. The success and performance of agencies can be seen from the performance that has been achieved by its employees, therefore agencies demand that agencies be able to display optimal performance because of the good and bad performance achieved by employees will affect the performance and success of the agency as a whole. The performance of Lhokseumawe Branch Social Security Organizing (BPJS) employees can also be measured through the effective and efficient completion of their duties and carrying out their roles and functions and these are all linearly related and positively related to the success of an agency. There are negative factors that can reduce employee performance, including the decline in employee performance due to lack of employee emotional intelligence in completing work so that every job is always done based only on obligations so that every problem of being worked always cannot be overcome but immediately surrendered and was not done for reasons of not understanding, another thing was the lack of employee desire to explore every job because the characteristics of the work were not studied by employees of the Social Security Organizing Agency (BPJS) of the Lhokseumawe Branch Health added by the low motivation of employees to learn every job. All of that is the cause of the decline in employee performance at work. The location of the research will be conducted at the Health Insurance Provider Agency (BPJS) of the Lhokseumawe Health Branch at Jalan Iskandar Muda no 1 Kampung Lama Lama. With the sampling technique in total sampling or census method, the sample in this study amounted to 58 people in all populations. There is a significant influence of Emotional Intelligence on the performance of employees in the Health Insurance Organizing Agency (BPJS) Lhokseumawe Branch of 0.088 on employee performance so that it can be concluded that adequate Emotional Intelligence can determine employee performance will also be high even though there are other variables that support to see the results of performance an employee. There is an influence that the Job Characteristics on performance in the Health Insurance Provider Agency (BPJS) of the Lhokseumawe Branch of 0.014 can be concluded that the Job Characteristics will be able to have high results if the employee has good Job Characteristics. Employee motivation has an effect on employee performance by 0.887 and this significant indicates that motivation can improve performance, Emotional Intelligence, Job Characteristics and Motivation together have a significant effect on employee performance in the Health Insurance Administering Agency (BPJS) Lhokseumawe Branch, is 85% while the remaining 15% is explained by other variables not included in this research model.

Keywords: *Intelligence, Motivation and Performance*

ABSTRAK : *Semakin berkembangnya zaman menuntut organisasi untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di tingkat Instansi yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut rnenyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu*

hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi: -fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kinerja. Kesuksesan dan kinerja instansi bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh pegawainya, oleh sebab itu instansi menuntut agar para instansi mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan instansi secara keseluruhan. Kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu instansi. Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya kinerja pegawai di sebabkan belum dimilikinya kecerdasan emosional pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sehingga sehingga setiap pekerjaan selalu dilakukan hanya berdasarkan karena kewajiban saja sehingga setiap ada permasalahan dari yang sedang di kerja selalu tidak dapat di atasi tetapi langsung menyerah dan tidak di kerjakan karena alasan tidak mengerti ,hal lain tidak adanya keinginan pegawai dalam mendalami setiap pekerjaan karena karakteristik pekerjaan yang ada tidak di pelajari oleh pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe di tambah lagi motivasi yang rendah dari pegawai untuk mempelajari setiap pekerjaan. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja pegawai dalam bekerja. Lokasi penelitian akan dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe Jalan Iskandar Muda no 1Kampung Jawa Lama. Dengan teknik penarikan sampel secara total sampling atau metode sensus, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 orang semua populasi. Terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe sebesar 0,088 terhadap kinerja pegawai sehingga dapat di simpulkan Kecerdasan Emosional yang memadai dapat menentukan Kinerja pegawai juga akan tinggi walaupun ada variable lain yang mendukung untuk melihat hasil kinerja seorang pegawai. Terdapat pengaruh yang Karakteristik Pekerjaan terhadap kinerja di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe sebesar 0,014 dapat disimpulkan bahwa Karakteristik Pekerjaan akan dapat memiliki hasil yang tinggi jika pegawai memiliki Karakteristik Pekerjaan yang baik. Motivasi pegawai berpengaruh terhadap Kinerja pegawai sebesar 0,887 dan signifikan ini menunjukkan bahwa Motivasi dapat meningkatkan kinerja, Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan dan Motivasi secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe, adalah sebesar 85% sedangkan sisanya sebesar 15% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Kecerdasan, Motivasi dan Kinerja

1.Pendahuluan

Semakin berkembangnya zaman menuntut organisasi untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing di tingkat Instansi yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan di dalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi: -fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan kinerja. Kesuksesan dan kinerja instansi bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh pegawainya, oleh sebab itu instansi menuntut

agar para instansi mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh pegawai akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan instansi secara keseluruhan.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen instansi, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut akan membuat manajemen instansi dapat mengambil berbagai kebijakan yaag diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai

agar sesuai dengan harapan instansi. Faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga hasil akhirnya adalah kinerja pegawai itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. Peningkatan kinerja pegawai akan berhubungan dengan penilaian kinerja yang dilakukan oleh perusahaan. Kinerja pegawai juga dapat ditingkatkan dengan disiplin kerja. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Sastrohadiwiryono, 2003 :291) Salah satu indikasi rendahnya disiplin kerja adalah ditunjukkan dari turunnya hasil kerja. Hasil kerja yang turun karena kemalasan, penundaan pekerjaan, dan lain sebagainya. Apabila terjadi penurunan produktivitas kerja berarti merupakan indikasi didalam organisasi terjadi penurunan disiplin kerja.

Orang mulai sadar pada saat ini bahwa kecerdasan Emosional diperlukan untuk menangani suatu pekerjaan dan berhubungan dengan orang banyak mencapai keberhasilan tetapi diperlukan sejenis keterampilan memainkan kecerdasan emosi kita agar menjadi yang terdepan. Menemukan orang yang tepat dalam instansi bukanlah hal yang mudah, dibutuhkan suatu kecerdasan pribadi yang bukan orang yang berpendidikan saja yang memiliki kecerdasan emosional lebih baik tetapi orang yang memiliki kemampuan menahan rasa marah adalah orang yang memiliki kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan emosi dan keterampilan-keterampilan dalam mengatur emosi dalam menyediakan kemampuan untuk menyeimbangkan emosi sehingga dapat memaksimalkan kebahagiaan hidup jangka panjang (Uno.2009:68)

Ada faktor – faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan instansinya. Faktor- faktor psikologis yang berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi dan mengelola emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan – perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal – hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam menghasilkan kualitas kerja yang di hasilkan.

Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan emosi dan keterampilan-keterampilan dalam mengatur emosi yang menyediakan kemampuan untuk menyeimbangkan emosi sehingga dapat memaksimalkan kebahagiaan hidup jangka panjang (Uno.2009:68). Kecerdasan emosional saat ini merupakan hal yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosional tersebut di dalam lingkungan instansi dan organisasi. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya bahwa ada kemungkinan untuk dapat memperbaiki kemampuan kecerdasan emosional dan sosial seorang karyawan. Selain itu dalam penelitian juga ditemukan beberapa prinsip dalam mengaplikasikan *EQ* pada instansi secara luas. Kecerdasan emosi jika dimiliki oleh setiap pegawai dalam organisasi maka akan dapat mengembangkan kemampuan pegawai untuk banyak fungsi dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam menghasilkan kinerjanya di dalam organisasi atau instansinya.

Bisa dibayangkan betapa hebatnya jika bisa dibangun suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang disiplin untuk mengendalikan pekerjaannya dengan memadukan kecerdasan emosionalnya dengan karakteristik pekerjaan

sehingga bukan hanya kualitas kerja yang dihasilkan tetapi juga dapat berimbang dengan kinerjanya Pegawai. Beberapa organisasi merujuk beberapa hasil penelitian serta praktik perusahaan dunia yang berhasil dalam menerapkan konsep kecerdasan emosionalnya. Beberapa konsultan dan agen penjualan yang memiliki skor kompetensi *EQ* yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan hasil pendapatan yang lebih baik. Sejak lama orang yakin bahwa kecerdasan khususnya kemampuan intelektualnya merupakan suatu apparatus dari wujud kemampuan mental yang penting dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Hal ini dapat dipahami karena dalam bekerja bukan hanya tindakan-tindakan untuk melaksanakan pekerjaan tetapi juga kecerdasan dalam memecahkan masalah.

Salah satu bentuk dalam menghasilkan kinerja dalam menghadapi tuntutan yang demikian kompleks di perlukan satu kecerdasan emosional dan karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja jika di padukan akan menghasilkan kinerja. Berdasarkan penelitian Ratna (2013) Pengaruh Kecerdasan Emosional dan karakteristik pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung Pada dan hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan Disiplin Kerja dan kecerdasan emosional Mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Lampung.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe merupakan dinas yang mengurus permasalahan kesehatan masyarakat di kabupaten dalam hal pelayanan kesehatan untuk masyarakat banyak di butuhkan pelayanan yang prima dan salah satu yang mendukung dari pelayanan kepada masyarakat. Dalam satu tahun belakangan ini yaitu tahun 2017 terjadi penurunan kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe hal ini di karenakan pegawai tidak memiliki kecerdasan emosional dalam hal melayani masyarakat peserta BPJS Kesehatan di tambah pegawai tidak memiliki karakteristik dari pekerjaan yang di kerjakannya dan motivasi jga sangat rendah untuk mengelola setiap pekerjaan kerja pegawai menurun dengan di tandai banyak pegawai yang suka terpancing kemarahannya dalam melayani masyarakat hai ini jelas berhubungan setiap pekerjaan tidak

mempunyai karakteristik dari pekerjaan yang di kerjakaan serta motivasi belajar dalam bekerja pegawai juga rendah sehingga berdampak pada rendahnya kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe di bandingkan dengan daerah yang

Kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu instansi. Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah menurunnya kinerja pegawai di sebabkan belum dimilikinya kecerdasan emosional pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sehingga sehingga setiap pekerjaan selalu dilakukan hanya berdasarkan karena kewajiban saja sehingga setiap ada permasalahan dari yang sedang di kerja selalu tidak dapat di atasi tetapi langsung menyerah dan tidak di kerjakan karena alasan tidak mengerti ,hal lain tidak adanya keinginan pegawai dalam mendalami setiap pekerjaan karena karakteristik pekerjaan yang ada tidak di pelajari oleh pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe di tambah lagi motivasi yang rendah dari pegawai untuk mempelajari setiap pekerjaan. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja pegawai dalam bekerja. Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut. adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe.
- b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe.
- d. Untuk mengetahui pengaruh disiplin, kecerdasan emosional dan kualitas kerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe.

2. Metode Penelitian

2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe Jalan Iskandar Muda no 1Kampung Jawa Lama.

2.2. Populasi

Menurut Algifari (2000: 112), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan subjek penelitian dimana individu yang akan dikenai perilaku atau dapat dikatakan sebagai keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Berdasarkan data pegawai secara keseluruhan di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe berjumlah 58 Orang.

2.3. Sampel

Arikunto (2002:98), mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai peluang/estimasi yang sama untuk menjadi sampel. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu,

maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representatif* atau dapat mewakili. Dengan teknik penarikan sampel secara total sampling atau metode sensus, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 orang semua populasi.

2.4. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Variabel bebas (*Independent Variable*) yang ditandai dengan simbol X yang terdiri dari kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Lhokseumawe.
- Variabel terikat (*Dependent Variable*) yang ditandai dengan simbol Y yaitu kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Lhokseumawe.

2.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, uji kualitas data, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi.

3. Analisis dan Pembahasan

3.1. Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan olahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa model hubungan dari analisis regresi linear berganda ini dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1
Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	.957	3.676		.260	.796
X1	.088	.073	.090	1.198	.238
X2	.014	.057	.015	.244	.808
X3	.887	.077	.866	11.451	.000

a. Dependent Variable: Y

Tabel 1. menunjukkan persamaan regresi linear berganda penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.957 + 0.088 X_1 + 0.014X_2 + 0.887X_3$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

- Jika variabel beban kerja, motivasi, dan lingkungan kerja 0.957 bernilai sama dengan

- nol, maka kinerja akan bernilai sebesar satuan dengan kecenderungan mengalami penurunan.
- b. Jika variabel beban kerja ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kinerja guru akan meningkat sebesar 0,088 satuan.
- c. Jika motivasi ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja guru sebesar 0.014 satuan.
- d. Jika lingkungan kerja ditingkatkan 1 satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja sebesar 0,887 satuan.

3.2. Uji Hipotesa

3.2.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan bertujuan untuk melihat tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.957	3.676		.260	.796
X1	.088	.073	.090	1.198	.238
X2	.014	.057	.015	.244	.808
X3	.887	.077	.866	11.451	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pada kriteria pengambilan keputusan bahwa apabila nilai probabilitas < nilai alpha sebesar 0,05, maka hipotesis diterima dan sebaliknya, apabila nilai sig. probabilitas > nilai alpha sebesar 0,05, maka hipotesis ditolak (Ghozali, 2001).

Tabel 2 diketahui bahwa nilai signifikansi dari X_1 adalah 0.238 nilai ini lebih besar dari nilai alphanya yang sebesar 0.05. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja. Selanjutnya diketahui bahwa nilai signifikansi dari karakteristik pekerjaan (X_2) adalah 0.808 nilai ini lebih besar dari nilai alphanya yang sebesar 0.05. Dengan demikian

dapat dinyatakan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja. Selanjutnya di ketahui bahwa nilai signifikansi Motivasi (X_3) adalah 0,00 nilai ini lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Komitmen Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja.

3.2.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji serempak dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi kedua variabel bebas secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji secara serempak dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	532.9	3	177.63	73.894	.000 ^b
Residual	93.75	39	2.40		
Total	626.65	42			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0.000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dibandingkan dengan nilai Alpha sebesar 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

secara bersama – sama kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan, motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

3.2.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk dapat mengetahui besarnya Komitmen, Disiplin dan Komitmen Organisasi dalam menjelaskan Kinerja Guru dapat dilihat pada koefisien determinasinya yang berada pada tabel 3.4. berikut :

Tabel 4
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.839	1.55044

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan pada tabel 3.4. diketahui bahwa nilai *R-Square* adalah sebesar 0,850. Artinya bahwa kecerdasan emosional, karakteristik pekerjaan dan Motivasi mampu menjelaskan Kinerja adalah sebesar 85% sisanya 15% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

4. Kesimpulan

- Terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe sebesar 0,088 terhadap kinerja pegawai sehingga dapat di simpulkan Kecerdasan Emosional yang memadai dapat menentukan Kinerja pegawai juga akan tinggi walaupun ada variable lain yang mendukung untuk melihat hasil kinerja seorang pegawai .
- Terdapat pengaruh yang Karakteristik Pekerjaan terhadap kinerja di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Lhokseumawe sebesar 0,014 dapat disimpulkan bahwa Karakteristik Pekerjaan akan dapat memiliki hasil yang tinggi jika pegawai memiliki Karakteristik Pekerjaan yang baik.
- Motivasi pegawai berpengaruh terhadap Kinerja pegawai sebesar 0,887 dan signifikan ini menunjukkan bahwa Motivasi dapat meningkatkan kinerja,
- Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan dan Motivasi secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang

Lhokseumawe, adalah sebesar 85% sedangkan sisanya sebesar 15% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albin, Rochelle Semmel, 2009, Emosi, Bagaimana Mengenal, Menerima dan Mengarahkannya, Kanisius, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2011, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Corey, Gerald, 2013, Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi, Penerjemah F. Koswara, PT. Refika Aditama, Jakarta:
- Ginancar, Ari, 2015, Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan emosi dan Spritual, Jakarta: Arga.
- Gouzali Saydam, 2012, Kamus Istilah Kepegawaian, Jakarta : Bina Aksara.
- Irawan, 2013. Pengantar Ekonomi Perusahaan, Yogyakarta : UGM.
- Kartono, Kartini, 2010, Teori Kepribadian, Penerbit Alumni, Bandung,
- Lewis, Ramon, 2012, Dilema Kedisiplinan, Gramedia, Widya Sarana Indonesia, Jakarta
- Mangkunegara, A. 2010, Evaluasi Kinerja SDM, Rafika Aditama, Bandung.
- Martin, Anthony Dio, 2014, Smart Emotion, Mesmbangun Kecerdasan Emosi, , PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mitrani, Alain, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi, Jakarta : Pustaka Utama Grafiti

- Moenir, A. S, 2010 : Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian, Gunung Agung, Jakarta
- , 2012, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bina Aksara.
- Moekijat, 2012, Manajemen Sumber daya Manusia. Jakarta : Rineka Cipta
- Rahayu, Irma, 2014, Emosional Healing Therapy, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Ranupandojo, Heidjrahman, et. al, 2012. Manajemen Personal, BPFE, Yogyakarta
- Rohani Ahmad, 2011. Pengelolaan Pengajaran, Rineka Cipta, Jakarta
- Sedarmayanti, 2011, Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung, : Ilham Jaya.
- Siagian SP, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudjana, 2013, Metoda Statistika, Tarsito, Bandung.
- Risher .(2010). *Don't Overlook Frontline Supervisors*. Public Manager, 39 (3): 7476. Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Siagian, Sondang P, 2004, Prinsip-prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid I, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Suryohadiprojo, S. 1989. Peranan Kepemimpinan dalam Menegakkan Disiplin Masyarakat. Jurnal CSIS. No.4, Th.XVIII. Juli-Agustus. Jakarta : Centre for Strategic and International Studies.
- Sutrisno, Edy. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana*
- Vazirani, N. 2007. Employee Engagement. Working Paper Series. Mumbai : SIES College of Management Studies
- Veithzal, Rivai. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Vibrayani. 2012. Peran Transformasional Leadership terhadap Employee Engagement. UGM: Tesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada