

## HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN TAMPILAN KERJA PADA TERAPIS DI INTERNASIONAL HOLISTIC TOURIST HOSPITAL (IHTH) PURWAKARTA

<sup>1</sup>Lilim Halimah, <sup>2</sup>Eni N. Nugrahawati, <sup>3</sup>Novy Yulianty

<sup>1</sup> Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
e-mail: <sup>1</sup>umisyandia@yahoo.com

**Abstrak.** *fenomena yang terjadi di divisi terapi IHTH mengenai adanya keluhan manajer terhadap perilaku kerja terapis. Masalah tersebut berkaitan dengan tuntutan kerja terapis yang tidak hanya keahlian bersifat teknis saja melainkan adanya tuntutan pekerjaan tertentu pada seorang terapis holistik yaitu kemampuan memahami diri sendiri dan orang lain. sebagian besar terapis belum mampu memenuhi tuntutan kerja tersebut, sehingga berdampak pada buruknya tampilan kerja. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan pasien mengenai buruknya pelayanan dan performance terapis, khususnya ketika menjalani proses terapi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kecerdasan emosional dengan tampilan kerja. Hipotesis penelitian ini adalah semakin rendah kecerdasan emosional, maka semakin buruk tampilan kerjanya. Penelitian ini menggunakan seluruh terapis yang ada di IHTH sebanyak 12 orang. Alat ukur yang digunakan adalah Emotional Competence Inventory (ECI) dari Daniel Goleman. Sedangkan, tampilan kerja dilihat berdasarkan data sekunder perusahaan berupa hasil penilaian tampilan kerja terapis. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data ordinal. Pengolahan data menggunakan metode statistik non parametrik yaitu uji korelasi rank Spearman. Diperoleh hasil  $r_s = 0,754$  artinya terdapat hubungan yang sangat berarti antara kecerdasan emosional dengan tampilan kerja.*

**Kata kunci:** *Kecerdasan Emosi, Tampilan Kerja, Terapis IHTH*

### 1. Pendahuluan

Hidup sehat merupakan dambaan setiap orang, maka berbagai cara dilakukan untuk menjaga kesehatan. Menurut Organisasi kesehatan dunia WHO, kesehatan terdiri atas empat unsur yaitu sehat fisik, sehat psikis, sehat sosial, dan sehat spiritual yang kemudian dikenal dengan adanya suatu pendekatan “*bio-psycho-socio-spiritual*” (American Psychiatric Association (APA) dalam Bishop, 2006: 12). Pada kenyataannya, tidak semua orang mampu menghindari penyakit yang menyerang tubuhnya. Setiap orang berusaha melakukan berbagai upaya penyembuhan agar dapat kembali sehat, karena pada dasarnya segala penyakit itu pasti ada obatnya.

Pengobatan dapat dilakukan dengan berbagai cara termasuk mendatangi rumah sakit. Hingga saat ini, keberadaan rumah sakit sudah semakin banyak, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta dan rumah sakit internasional. Dengan semakin banyaknya jenis penyakit yang ada, maka dibutuhkan pula penanganan yang tidak sekedar mengobati tubuh pasien, tapi juga kondisi psikis, sosial, dan spiritual secara kompleks. Akhir-akhir ini berkembanglah sebuah metode penyembuhan yang melihat manusia secara kompleks, yaitu penyembuhan dengan menggunakan pendekatan holistik (*holistic approach*). Dasar pendekatan holistik adalah bahwa manusia tidak hanya mempunyai raga, tetapi juga jiwa atau mental, dan hubungan sosial dengan alam semesta (Husein, 2006: 44).

Berawal dari pendekatan holistik tersebut, Dr. Husein Ahmad Bajry mendirikan sebuah rumah sakit yang diberi nama *International Holistic Tourist Hospital (IHTH)*. Perbedaan rumah sakit ini dengan rumah sakit lainnya antara lain adalah bahwa pengobatan holistik beranjak dari empati terhadap diri sendiri, dengan mengandalkan relaksasi, penghargaan terhadap kekuatan bawah sadar, serta eratnya hubungan jiwa-raga. Konsep pengobatan holistik adalah mengembalikan keseimbangan kerja organ tubuh, baik secara fisik, mental, maupun emosional. Pengobatan ini tidak sekedar mengandalkan pemberian nutrisi dan obat-obatan tradisional, melainkan juga melalui terapi, dalam hal ini terapis memegang peranan sangat penting. IHTH memiliki 12 orang terapis yang mampu menangani satu atau lebih jenis terapi. Menurut manager personalia IHTH, terapis dituntut untuk *multiskill*, yang mana mereka harus mampu menguasai semua jenis terapi yang ada. Selain dituntut untuk menguasai metode terapi, seorang terapis juga dituntut untuk mengembangkan *personal approach* yang baik dengan pasien. Kemampuan tersebut merupakan dasar pendekatan holistik. Menurut manager terapi di IHTH, sebagian besar terapis masih belum mampu memperlihatkan tampilan kerja yang baik. Hal ini berdasarkan hasil penilaian tampilan kerja terapis. Penilaian tampilan kerja di IHTH dilaksanakan enam bulan sekali yang dilakukan oleh manager terapi. Berdasarkan hasil penilaian tampilan kerja, menunjukkan bahwa sebagian besar terapis memiliki nilai tampilan kerja yang rendah. Berdasarkan angket yang diberikan kepada pasien selama 4 bulan memperlihatkan bahwa 50-60% hasilnya menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dari terapis.

Buruknya tampilan kerja terapis sudah dirasakan sejak lama oleh manajer terapi. Oleh karena itu, untuk menghindari hal tersebut pihak manajemen IHTH pernah mencoba melakukan antisipasi terhadap hal-hal yang mungkin menyebabkan buruknya tampilan kerja terapis. Dalam menangani pasien, seorang terapis holistik diharapkan memiliki perhatian yang besar terhadap orang lain, peka terhadap kondisi pasien, dan mampu bersikap tenang sehingga membuat pasien merasa rileks. Terapis dituntut untuk dapat mengontrol emosi dan tingkah lakunya, serta dapat memotivasi pasien untuk sembuh. sebagian besar terapis belum menampilkan perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Munculnya kegagalan dalam menghadapi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dialami karena seorang terapis tidak dapat memahami dirinya sendiri dan orang lain. Dengan demikian, terapis harus memiliki kepekaan terhadap emosi yang sedang dirasakan dan mengenali apa yang dirasakan orang lain terutama kebutuhan pasiennya (empati). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan tampilan kerja pada terapis di *International Holistic Tourist Hospital (IHTH)* Purwakarta.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional dengan tampilan kerja pada terapis IHTH Purwakarta. Kecerdasan emosional yang dimaksud dalam penelitian ini berdasarkan teori Daniel Goleman yaitu kemampuan seseorang dalam mengenali emosi diri (kesadaran diri), kemampuan dalam mengatur diri, memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. (Goleman, 1996: 57-59). Sedangkan, tampilan kerja berdasarkan teori Maier yaitu keberhasilan seorang pekerja dalam melaksanakan suatu tuntutan tugas atau pekerjaan (Maier, 1976: 87). Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan permasalahannya seberapa erat hubungan antara kecerdasan emosional dengan tampilan kerja pada terapis di *International Holistic Tourist Hospital (IHTH)* Purwakarta.

## 2. Tinjauan Teoritis

### 2.1 Pengertian Emosi

Emosi pada dasarnya adalah akar dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang dihadapi manusia dan memunculkan reaksi yang khas pada tiap jenis emosi (Goleman, 1996: 7).

Berdasarkan pengertian-pengertian emosi di atas dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu reaksi perasaan yang khas, yaitu timbulnya perasaan yang kuat ketika berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungan sehingga mendorong seseorang bertindak atau bereaksi yang khas pada tiap jenis emosi. Hal ini berfungsi sebagai *inner adjustment* terhadap lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu.

### 2.2 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir; berempati dan berdoa atau berharap (Goleman, 1996: 45).

Teori kecerdasan emosional ini diturunkan dari pandangan kecerdasan majemuk temuan Howard Gardner yang mengatakan bahwa manusia memiliki “kecerdasan pribadi”. Kecerdasan pribadi dibagi menjadi dua, yaitu kecerdasan intrapribadi (*intrapersonal*) dan kecerdasan antarpribadi (*interpersonal*). Kecerdasan interpersonal berhubungan dengan bagaimana seseorang untuk mengatur dirinya guna bertindak efektif, sedangkan kecerdasan interpersonal berhubungan dengan bagaimana kapasitas seseorang dalam memahami orang lain guna menjalin hubungan sosial yang efektif (Goleman, 1996: 52-53).

Dimensi intrapersonal didapat dari tiga aspek awal kecerdasan emosional, yaitu aspek kesadaran diri, pengaturan, dan motivasi, sedangkan dimensi interpersonal terdiri dari dua aspek, yaitu aspek mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2000: 42-43). Dalam buku *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi* (Goleman, 1999: 43-49) menyusun klasifikasi kerangka kecerdasan emosional menjadi dua bagian, yaitu kompetensi personal dan kompetensi sosial yang didasarkan atas kelima dimensi kecerdasan emosional di atas. Kelima dimensi tersebut berinteraksi dan menghasilkan hubungan yang terdiri kompetensi kecerdasan emosional sebagai berikut:

#### 1. Kesadaran diri (*Self-Awareness*)

Inti dari kemampuan ini adalah kesadaran diri, mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Dengan memiliki kesadaran diri, seseorang akan mempunyai kepekaan yang lebih tinggi tentang perasaan mereka sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan-keputusan dirinya. Aspek kesadaran diri ini terdiri dari kesadaran emosi, penilaian secara akurat, kepercayaan diri.

#### 2. Pengaturan diri (*Self-Management*)

Pengaturan diri adalah kemampuan mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya dalam diri. Hal ini didasarkan oleh kesadaran diri, meliputi kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan.

Pada dasarnya kemampuan mengelola. Aspek pengaturan diri terdiri dari: Mengendalikan Emosi Diri (*Emotional Self-Control*), dapat dipercaya, adaptabilitas.

### 3. Motivasi (*Motivation*)

merupakan kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, sebagai dasar untuk memotivasi diri, menguasai diri dan berkreasi. Termasuk kemampuan mengendalikan diri emosional yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati serta mampu menyesuaikan diri dalam "flow" (berkonsentrasi penuh, terbebas dari gangguan emosional), sehingga dapat menunjukkan kinerja yang tinggi. Aspek motivasi terdiri dari dorongan untuk berprestasi (*Achievement Orientation*), inisiatif, optimis.

### 4. Kemampuan mengenali emosi orang lain (*Social Awareness*)

Merupakan "keterampilan dalam bergaul", intinya adalah empati. Empati akan menuntun seseorang menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dikehendaki atau dibutuhkan orang lain. Selain itu, pengenalan terhadap emosi orang lain akan mengarahkan pemilihan tindakan yang tepat. Aspek ini terdiri dari empati dan memiliki orientasi pelayanan.

### 5. Kemampuan membina hubungan dengan orang lain (*Social Skill*)

Merupakan keterampilan untuk mengelola emosi orang lain. Keterampilan ini adalah hasil akhir dari segala aspek kecerdasan emosional. Aspek membina hubungan dengan orang lain akan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi orang lain untuk berurusan dengannya. Aspek ini terdiri dari mengembangkan kemampuan orang lain, kemampuan mempengaruhi orang lain (*Influence*), Kemampuan tim (*teamwork*) dan kolaborasi

## 2.3 Tampilan Kerja

### 2.3.1 Defnisi Tampilan Kerja

Tampilan kerja dapat diartikan sebagai "*job performance*". Terdapat beberapa tokoh yang mengemukakan definisi mengenai hasil kerja, diantaranya Maier (1976: 87) "*job performance is define as an individual success to accomplish the job.*". Artinya, tampilan kerja adalah keberhasilan pekerja dalam melaksanakan suatu tuntutan tugas atau pekerjaan.

### 2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tampilan Kerja

Mc.Cormick (As'ad, 1991) mengemukakan bahwa tampilan kerja dipengaruhi oleh dua hal, yaitu Faktor Individu (fisik & psikis), dan Faktor situasi atau lingkungan. Kedua faktor ini membentuk interaksi yang kompleks, sehingga mampu mempengaruhi keberhasilan individu dalam menunjukkan tampilan kerjanya.

Selain itu, Menurut Andrew. M Stewart (Patton, 1997: 69), faktor-faktor yang mempengaruhi tampilan kerja adalah : kemampuan, karakteristik fisik, motivasi kerja, stabilitas emosional, kelompok kerja, organisasi, situasi keluarga, pengaruh eksternal. Disamping faktor-faktor yang mempengaruhinya, tampilan kerja karyawan juga berkaitan dengan "*potential performance*" dan "*actual performance*" (Maier, 1965). *Potential performance* merupakan kekuatan atau daya yang dimiliki pekerja untuk dapat

menyelesaikan pekerjaannya. *Actual performance* merupakan hasil nyata dari pekerjaan seseorang yang biasanya diwujudkan dalam bentuk keluaran (*output*).

### 2.3.2 Penilaian Tampilan Kerja

Untuk mengetahui apakah seseorang pekerja memiliki tingkat hasil kerja tinggi atau rendah, maka pihak manajemen suatu perusahaan atau organisasi, khususnya atasan langsung dari seorang pekerja, akan melakukan proses penilaian terhadap tampilan kerja, yang disebut "*performance appraisal*". Pengertian *performance appraisal* menurut Richard Henderson (1980: 4) adalah proses penilaian tampilan kerja, yaitu suatu rangkaian yang saling berhubungan mengenai kejadian-kejadian yang dirancang, disusun, dan dilaksanakan untuk tujuan mengamati, mengukur, dan mengubah tingkah laku pekerja di tempat kerja.

### 2.4 Pengobatan Holistik (*Holistic Medicine*)

*Holistic Medicine* adalah suatu teknik pengobatan yang merupakan gabungan antara sistem pengobatan barat/ konvensional dan sistem pengobatan timur/*eastern medicine* yang mengobati tubuh secara menyeluruh dengan mengembalikan keseimbangan kerja pada organ tubuh secara optimal. Dasar pendekatan holistik adalah bahwa manusia tidak hanya mempunyai raga, tetapi juga jiwa atau mental, dan hubungan sosial dengan alam semesta. Konsep pengobatan holistik mengembalikan keseimbangan kerja organ tubuh secara optimal dengan melibatkan keseimbangan kerja fisik, psikis, serta sosial. (Hussein, 2006: 57)

Usaha yang dilakukan dalam konsep pengobatan holistik mencakup keseluruhan dari usaha preventif (pencegahan) serta promotif (peningkatan/pemulihan) yang sudah banyak ditinggalkan oleh pelayanan kesehatan di Indonesia pada umumnya. Konsep pengobatan holistik lebih menekankan pada usaha melenyapkan penyebab penyakit bukan gejalanya dan mengembalikan fungsi tubuh yang memiliki mekanisme pertahanan tubuh kembali normal, serta *self-repairing system* (sistem yang memungkinkan tubuh dapat memperbaiki dirinya sendiri).

### 2.5 Terapis Pengobatan Holistik

Terapis dalam pengobatan holistik harus memenuhi konsep keperawatan holistik (*holistic nursing*) dalam melakukan intervensi terhadap pasien yang meliputi 3 hal secara utuh dari seorang manusia yaitu *mind, body, and spirit/soul*. Dengan kata lain, dalam menanggulangi keluhan pasien, (Bishop, 2006 : 58).

Dalam metode pengobatan di IHTH, terapis dituntut untuk mengembangkan *personal approach* yang baik dengan pasien. Kemampuan tersebut adalah dasar dari pendekatan *holistic*, di mana kesembuhan jiwa / mental dari pasien merupakan hal penting yang harus dicapai dalam proses pengobatan. Kemampuan *personal approach* bertujuan agar pasien dapat merasa nyaman dan rileks ketika menjalani proses pengobatan. Apalagi dalam proses pengobatan holistik ini hal yang sangat diutamakan adalah kondisi pasien yang harus rileks.

Beberapa ciri sikap yang perlu dimiliki oleh seorang terapis holistik menurut Hussein (2006: 78-81) keadaan fisik yang sehat dan energik. jujur, kejujuran yang dimiliki seorang terapis akan menumbuhkan kepercayaan diri.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Frekuensi dan Presentase Kecerdasan Emosional

Untuk mengetahui berapa persen terapis yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan rendah, maka dicari frekuensi berdasarkan kriteria norma ideal. Adapun hasil perhitungan yang menunjukkan kecenderungan tinggi dan rendahnya kecerdasan emosional terapis adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Hasil Perhitungan Tinggi Rendahnya Kecerdasan Emosional beserta Aspek-aspeknya dalam Persen (%) Berdasarkan Norma Ideal**

Variabel	Rendah		Tinggi	
	F	%	F	%
Kecerdasan Emosional (X)	9	75	3	25

### 3.2 Frekuensi dan Persentase Tampilan Kerja (Y)

Untuk mengetahui berapa persen terapis yang memiliki tampilan kerja rendah dan tampilan kerja tinggi, maka disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Hasil Penilaian Tampilan Kerja dalam Persen (%)**

Variabel	Rendah (10 – 79,9)		Tinggi (80 – 150)	
	F	%	F	%
Tampilan Kerja	9	75	3	25

**Tabel 3.3**  
**Hasil Tabulasi Silang antara Kecerdasan Emosional (X) dan Tampilan Kerja (Y)**

Kecerdasan Emosional (X)	TAMPILAN KERJA (Y)					
	Rendah		Tinggi		Total	
	F	%	F	%	F	%
Rendah	9	75	0	0	9	75
Tinggi	0	0	3	25	3	25
Total	9	75	3	25	12	100

### 3.4 Uji Korelasi Antara Kecerdasan Emosional dengan Tampilan Kerja

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Antara Kecerdasan Emosional Dengan Tampilan Kerja**

Variabel X	Variabel Y	Koefisien Korelasi
Kecerdasan Emosional	Tampilan Kerja	$r_s = 0,754$

Berdasarkan hasil pengujian statistik, diperoleh  $r_s = 0,754$  yang menurut tabel Guilford (Subino, 1987: 115) termasuk ke dalam kriteria derajat korelasi tinggi. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat berarti/sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan tampilan kerja. Dengan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan tampilan kerja.

Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi pula tampilan kerja terapis di IHTH begitupula sebaliknya.

Dalam memenuhi tuntutan pekerjaannya, terapis tidak hanya diharapkan memiliki keahlian yang bersifat teknis saja, namun harus didukung pula oleh kemampuan dalam memahami diri sendiri dan orang lain ( pasiennya). Ketika menangani pasien, terapis diharapkan memiliki kepekaan terhadap apa yang sedang dirasakan sehingga mampu mengendalikan emosinya ketika menangani pasien. Dengan hal tersebut, terapis diharapkan mampu mengenali apa yang dirasakan pasien (empati) sehingga dapat memahami kebutuhan pasien dan membuat pasien merasa rileks selama menjalani terapi. Selain itu, dalam mencapai target terapi, terapis harus memiliki inisiatif dan optimis dalam melakukan pekerjaannya, serta memiliki keterampilan sosial di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan data hasil perhitungan persentase, terapis yang memiliki kecerdasan emosional tinggi sebesar 25% dan terapis dengan kecerdasan emosional rendah sebesar 75%. Hasil ini diperoleh dari perhitungan median terhadap variabel kecerdasan emosional. Sedangkan, terapis dengan tampilan kerja tinggi sebanyak 25% dan terapis yang tampilan kerja rendah sebanyak 75%. Begitu pula dengan hasil perhitungan tabulasi silang antara variabel kecerdasan emosional dengan tampilan kerja, terapis yang memiliki kecerdasan emosional rendah dengan tampilan kerja yang rendah sebanyak 75%.

Rendahnya kecerdasan emosional yang sebagian besar dimiliki terapis dapat dilihat berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa terapis belum mampu memenuhi tuntutan pekerjaannya sebagai terapis holistik. Selain itu, masalah yang sering dihadapi pihak manajemen IHTH berkaitan dengan kurangnya terapis dalam kemampuan menjalin hubungan baik dengan pasien. Pihak rumah sakit sering menerima keluhan dari pasien mengenai cara terapis dalam memberikan terapi sehingga pasien merasa tidak nyaman.

#### **4. Simpulan**

Terdapat dua simpulan yang dapat dirumuskan dari penelitian ini yaitu pertama terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan tampilan kerja terapis di *International Holistic Tourist Hospital* (IHTH) Purwakartadan, Kecerdasan emosional memiliki hubungan yang termasuk ke dalam kriteria derajat korelasi tinggi dengan tampilan kerja. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat berarti (sangat signifikan) antara kecerdasan emosi dengan tampilan kerja. Yang kedua diperoleh hasil bahwa mayoritas terapis di IHTH memiliki kecerdasan emosional yang rendah dan tampilan kerja yang buruk.

#### **5. Daftar Pustaka**

- Ancok, Djamaludin. 1989. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta. Pusat Penelitian Kependudukan UGM
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, Moh. 1991. *Psikologi Industri*; edisi ke-3. Yogyakarta : Liberty
- Azwar, Syaifuddin. 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

- Bishop, H. Anne. *Etika Keperawatan Praktik Asuhan Holistik* (Alih bahasa: Helwiyah Ropi). Penerbit EGC: Jakarta
- Brammer, M. Lawrence. 2003. *The Helping Relationship: Process and Skills*. Pearson Education: United States of America
- Crow, Lester D., and Crow, Alice. 1961. *An Outline Of General Psychology*. New Jersey : Adams and Co
- Gibson James. L, Ivancevich J. M., and Donnelly Jr. (Alih Bahasa : Djoerhan Wahid, SH). 1984. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Goleman, Daniel. 1995. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, Daniel. 1996. *Kecerdasan Emosional; Mengapa EI Lebih Penting dari IQ* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT. Sun.
- Goleman, Daniel. 1999. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi* (Alih Bahasa: Alex Tri). Jakarta: PT. Gramedia.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research* (Jilid 2). Penerbit Andi: Yogyakarta
- Henderson, Richard. 1980. *Performance Appraisal Theory to Practice*. Virginia : A Prentice-Hall Company.
- Hussein. A. Bajry, 2008. *Tubuh Anda Adalah Dokter Yang Terbaik*. Bogor: Media Prima Indonesia
- Ivancevich, John. M., Andrew D Szilaagy, Jr., and Marc J. Wallace. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. California: Goodyear Publishing Company Co
- Maier, Norman R.F. 1965. *Psychology In Industry*. New Delhi: Oxford and IBH Publishing Co
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan; Aplikasi Dalam Pelayanan*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Patton, Patricia. 1997. *EQ di Tempat Kerja*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka Utama
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Subino, 1997. *Konstruksi Tes dan Analisis*. Jakarta. Departemen P dan K
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Bandung : Alfabeta
- Sunaryo. 2002. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Penerbit EGC: Jakarta
- Wexley, N. Kenneth et.al. 1998. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. (cetakan ke-1). Jakarta: Bina Aksara.