

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DENGAN STRES KERJA PADA PERAWAT

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK STRESS NURSES

Sukma Noor Akbar

*Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat,
Jl. A. Yani Km 36,00 Banjarbaru Kalimantan Selatan, 70714, Indonesia
Email : snakbar@unlam.ac.id*

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) kecerdasan emosi perawat di RSUD Banjarbaru, (2) stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru, dan (3) hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru. Desain yang digunakan adalah deskriptif dan korelasional dengan menggunakan teknik korelasi Pearson. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan diperoleh korelasi antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru. Ini menunjukkan adanya hubungan negatif di antara keduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kecerdasan emosi perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang, (2) stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang, dan (3) terdapat korelasi negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru.

Kata Kunci : kecerdasan emosi, stres kerja, perawat

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine : (1) emotional intelligence nurses in Banjarbaru hospital , () work stress nurses in Banjarbaru hospital , and (3) correlation between emotional intelligence and work stress nurses in Banjarbaru hospital. Design used was descriptive and correlational using Pearson correlation techniques . Based on the calculation obtained correlation between emotional intelligence and work stress in nurses in Banjarbaru hospital. This suggests a negative relationship between the two. The results showed that : (1) emotional intelligence nurses in Banjarbaru hospitals are at a medium level, (2) work stress nurses in Banjarbaru hospitals are at a moderate level, and (3) there is a negative correlation between emotional intelligence and work stress nurses in Banjarbaru Hospital.

Keywords : emotional intelligence, work stress, nurses

Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Selayaknya industri jasa pelayanan menaruh perhatian besar dan menyadari bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan pula oleh kualitas berbagai komponen pelayanan termasuk keperawatan dan sumber daya manusianya (Dramawan, 2008).

Ditambahkan oleh Karsinah (dalam Purwanto, 2007), perawat dapat dikatakan merupakan tulang punggung pelayanan dan hadir 24 jam sehari untuk merawat dan menjaga pasien. Tanpa perawat tugas dokter

akan semakin berat dalam menangani pasien, kesejahteraan pasien juga terabaikan karena perawat adalah penjalın kontak pertama dan terlama dengan pasien mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari. Perawat harus selalu siaga selama 24 jam untuk melakukan tugas-tugas rutin, dan menghadapi berbagai situasi darurat seperti kondisi kesehatan pasien yang kritis, menghadapi kesulitan keluarga pasien, dan sebagainya.

Tuntutan yang tinggi dalam pekerjaannya tentu saja semakin menambah berat beban kerja perawat. Mereka diharuskan patuh pada standar keperawatan yang telah ditetapkan, pada aturan organisasi perawat bernaung – dalam hal ini adalah institusi rumah sakit tempat perawat bekerja – dan menyesuaikan diri

dengan harapan-harapan pasien. Layanan keperawatan yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik, akan membuat pasien menjadi lebih tenang dan nyaman selama berada di rumah sakit.

Dalam menjalankan tugasnya seorang perawat tidak dapat terlepas dari stres, karena masalah stres tidak dapat dilepaskan dari dunia kerja. Dengan semakin bertambahnya tuntutan dalam pekerjaan maka semakin besar kemungkinan seorang perawat mengalami stres kerja, setiap jenis pekerjaan tidak terlepas dari tekanan-tekanan baik dari dalam maupun dari luar yang dapat menimbulkan stres bagi para pekerjanya, sehingga dibutuhkan penyesuaian diri. Sebenarnya semua individu tidak dapat mengingkari stres dalam kehidupannya sehari-hari (Anarogo, 1993).

Sangat besarnya peranan dan tanggung jawab yang harus diemban oleh perawat memungkinkan perawat berada dalam kondisi kerja yang dapat memicu stress kerja. Menurut Leatz dan Stolar (Andarika, 2004), stres yang dialami oleh individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan fisik, emosional, maupun mental. Stres yang ditimbulkan oleh kondisi kerja yang kurang bagus dalam lingkungan kerja keperawatan telah diidentifikasi sebagai penyebab utama terjadinya kesalahan dalam menangani pasiendi kalangan perawat.

Kecerdasan emosi selayaknya dimiliki seorang perawat, karena bidang pekerjaan perawat selalu berhubungan dengan orang lain, mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan orang lain. Pengabdian seringkali dituntut dari seorang perawat dalam menjalankan tugas mengantar pasien mencapai kesembuhan.

Berdasarkan permasalahan di atas menarik untuk diteliti bagaimanakah kecerdasan emosi pada perawat di RSUD Daerah Banjarbaru, bagaimanakah stres kerja perawat di RSUD Daerah Banjarbaru dan apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja perawat di RSUD Daerah Banjarbaru

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian tentang hubungan kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di rumah sakit ini, peneliti menggunakan rancangan penelitian deskriptif dan korelasional.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menjabarkan atau memaparkan variabel yang diteliti. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosi dan stres kerja. Adapun penelitian korelasional adalah penelitian yang mengorelasikan dua

variabel atau lebih. Variabel yang dikorelasikan dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosi sebagai variabel bebas dan stres kerja sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Banjarbaru, populasi dalam penelitian ini adalah perawat yang bekerja di RSUD Banjarbaru, yakni sebanyak 59 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sample*, yaitu menggunakan sampel yang belum dipakai untuk uji coba instrumen sebelumnya, agar sampel untuk penelitian tidak mendapatkan pengukuran sebanyak dua kali atas skala yang sama atau tidak menjadi familiar dengan skala penelitian.

Metode penskalaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode rating yang dijumlahkan atau penskalaan likert. Untuk mengukur kecerdasan emosi digunakan skala kecerdasan emosi disusun oleh peneliti yang dikembangkan dari teori Daniel Goleman. Skala ini terdiri dari lima indikator yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, empati dan membina hubungan. Untuk mengukur stres kerja, akan disusun instrumen psikologi untuk melihat sejauh mana tingkat stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru. Skala ini akan dikembangkan berdasarkan pada teori stres yang dikemukakan Robbins. Robbins (2002) menyebutkan bahwa stres kerja yang dialami oleh seseorang dapat diketahui dari berbagai gejala yang dialami seseorang. Gejala stres kerja tersebut meliputi fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Kecerdasan Emosional

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di RSUD Banjarbaru dengan kecerdasan emosional sangat tinggi sebanyak 3 orang dengan persentase 5,08%. Perawat dengan kecerdasan emosi tinggi sebanyak 14 orang dengan persentase 23,72%. Perawat dengan kecerdasan emosi sedang sebanyak 25 orang dengan persentase 42,37%. Perawat dengan kecerdasan emosi rendah sebanyak 13 orang dengan persentase 22,03%. Sedangkan perawat dengan kecerdasan emosi sangat rendah sebanyak 4 orang dengan persentase 6,78%. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum kecerdasan emosional perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang.

Daniel Goleman berpendapat pikiran emosional dan rasional umumnya bekerja dalam keselarasan yang erat sehingga melengkapi cara-cara dalam mencapai pemahaman guna mengarahkan dalam menjalani

kehidupan duniawi. Perawat sangat penting mempunyai kecerdasan emosional disamping pengetahuan ilmiah dan keterampilan karena layanan perawatan yang bermutu tidak hanya berorientasi pada pemberian obat-obatan atau tindakan medis lainnya namun perilaku dan perlakuan yang diberikan perawat selama proses penyembuhan juga penting.

Parlindungan Marpaung berpendapat bahwa kecerdasan emosional tidak ada yang permanen, kecerdasan emosional dapat diubah (ditingkatkan). Faktor-faktor yang dapat meningkatkan keterampilan kecerdasan emosional adalah (a) Mengetahui kekuatan dan kelemahan diri. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan diri dalam berhubungan dengan orang lain yaitu diantaranya meminta *feedback* (umpan balik) dari orang lain terutama orang terdekat individu tentang tingkah laku individu selama ini, tingkah laku yang sudah proporsional dipertahankan dan ditingkatkan sementara tingkah laku yang kurang dan tidak profesional sebagai karyawan/pemimpin harus diubah (transformasi diri); (b) Berteman dan berelasi dengan orang lain dari berbagai latar belakang dan karakter. Individu sering terjebak dalam relasi yang menyenangkan hanya berteman dengan orang-orang sepaham, beban konflik dan alergi dengan perbedaan kelompok. Individu harus mencoba untuk berelasi dengan orang lain yang mempunyai latar belakang dan karakter yang berbeda; (c) Belajar kurangi waktu untuk sibuk mengurus orang lain. Individu yang memiliki kegemaran menyebar gosip dan rumor di kantor justru akan menyerap energi yang semestinya dapat digunakan untuk mengembangkan kecerdasan emosi tersebut, Paul Hanna (dalam pikiran rakyat, 5 juni 2003) berpendapat bahwa aktivitas demikian justru akan menurunkan harga diri individu; (d) Bertingkah laku asertif. Individu harus bisa mengatakan benar jika benar dan salah jika salah, hal itu dilakukan tentu berdasarkan ketentuan-ketentuan dan track etika perusahaan yang profesional; (e) *Keep learning*. Individu harus terus belajar baik melalui pengalaman, pekerjaan sehari-hari, membaca buku pengembangan diri, mengikuti pendidikan formal maupun pelatihan-pelatihan; (f) mendekatkan diri kepada Sang pencipta dalam doa permohonan dan ucapan syukur. Individu sebagai manusia adalah ciptaanNya maka individu sepatutnya kembali kepada Sang pencipta untuk memohon dalam kerendahan hati agar Tuhan memberikan jalan untuk mengubah tingkah laku individu dan tidak lupa tetap mensyukuri nikmat dan berkat yang sudah diterima hingga saat ini (dalam Pikiran rakyat, 5 juni 2003).

Gambaran Stres Kerja

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di RSUD Banjarbaru dengan stres kerja sangat

tinggi sebanyak 6 orang dengan persentase 10,17%. Perawat dengan stres kerja tinggi sebanyak 8 orang dengan persentase 13,56%. Perawat dengan stres kerja sedang sebanyak 30 orang dengan persentase 50,85%. Perawat dengan stres kerja rendah sebanyak 11 orang dengan persentase 18,64%. Sedangkan perawat dengan stres kerja sangat rendah sebanyak 4 orang dengan persentase 6,78%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara umum stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkat sedang yang berarti berada pada tingkat yang tidak terlalu membahayakan baik terhadap perawat maupun terhadap instansi tempat bekerja yaitu RSUD Banjarbaru. Meskipun demikian, melihat jumlah perawat yang mengalami stres kerja tinggi yang jumlahnya lumayan dan ada beberapa perawat yang mengalami stres kerja sangat tinggi, maka upaya penanggulangan dan pencegahan terjadinya stres kerja harus tetap diperhatikan dengan melihat faktor-faktor penyebab terjadinya stres kerja.

Stres kerja merupakan suatu respon adaptif atas kondisi yang menekan di lingkungan kerja sehingga mempengaruhi kondisi fisik, psikologis, serta perilaku pada perawat yang menjadi bagian dari organisasi suatu rumah sakit jiwa (Luthans, 1989). Stres kerja dapat diketahui dari gejala-gejala yang dialami perawat tersebut, yaitu pada gejala fisik, psikologis, serta perilaku. Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa secara umum perawat di RSUD Banjarbaru memiliki stres kerja pada tingkatan sedang. Stres kerja pada tingkat sedang berarti perawat yang mengalami stres kerja mengalami gejala-gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku terhadap stres kerja dalam tingkat sedang. Gejala-gejala fisiologis yang dimaksudkan berupa perubahan dalam metabolisme, meningkatnya laju detak jantung dan pernafasan, meningkatnya tekanan darah, timbul sakit kepala dan terkena serangan jantung. Gejala-gejala psikologis berupa ketidakpuasan, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Gejala-gejala perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, tingkat keluarnya karyawan, perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, gelisah, dan gangguan tidur (Robbins, 2002).

Stres kerja pada perawat bisa disebabkan oleh berbagai faktor. Robbins (2002) mengemukakan tiga faktor yang menjadi sumber potensial dari stres kerja bagi perawat, yaitu: (1) Faktor lingkungan, kondisi lingkungan tempat bekerja dapat mempengaruhi stres kerja pada perawat. Kondisi tersebut meliputi adanya ketidakpastian ekonomi, politik dan teknologi di rumah sakit. (2) Faktor organisasi, faktor di dalam organisasi yang dapat

memicu stres yaitu, tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar-pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tahap hidup organisasi rumah sakit. (3) Faktor individual perawat, faktor individual merupakan faktor yang mencakup kondisi dalam kehidupan pribadi perawat. Permasalahan keluarga, ekonomi yang dialami perawat dapat mempengaruhi terjadinya stres kerja.

Munandar (2006) mengemukakan faktor-faktor di pekerjaan yang berdasarkan penelitian dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar, yaitu: (1) faktor intrinsik dalam pekerjaan perawat; berupa tuntutan fisik dan tuntutan tugas perawat, (2) peran perawat dalam organisasi; berupa konflik peran dan ketaksamaan peran, (3) pengembangan karir; berupa ketidakpastian pekerjaan, adanya promosi berlebih maupun promosi yang kurang, (4) hubungan dalam pekerjaan; berupa kepercayaan dan minat terhadap pemecahan masalah dalam organisasi, (5) struktur dan iklim organisasi; berupa partisipasi atau peran serta individu dalam pengambilan keputusan dalam organisasi, (6) tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan; berupa masalah keluarga, keuangan, keyakinan pribadi yang bertentangan, konflik antara tuntutan keluarga dan perusahaan, dan (7) ciri-ciri individu; berupa kepribadian, kecakapan, serta nilai dan kebutuhan dalam diri perawat.

Sarafino (dalam Intam, 2009) menjelaskan bahwa beberapa kondisi menyebabkan pekerjaan perawat menjadi sangat menekan. Kondisi tersebut ialah tanggung jawab atas kehidupan orang lain, beban kerja yang berat, keharusan untuk selalu berhubungan dengan masalah hidup atau mati dan gambaran tentang konsekuensi yang berat yang harus ditanggung jika melakukan kesalahan pada beberapa bagian di rumah sakit seperti bagian Intensive Care Unit (UGD); keputusan harus dibuat dengan cepat, dilaksanakan segera dan tepat. Selain itu perawat sering berhubungan dengan kondisi kematian atau menjelang ajal yang menakutkan.

Beberapa penelitian menyebutkan, seperti pada hasil survei dari PPNI tahun 2006 (Kompas, 2007) sekitar 50,9 persen perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami stres kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu. Dan pada survei yang dilakukan Dewe (Abraham & Shanley, 1997) pada 1801 orang perawat umum dan mengkaji frekuensi pengalaman ketegangan dan kelelahan mereka dan metode mereka dalam menghadapi pengalaman stres, diperoleh hasil bahwa terdapat lima hal penyebab utama stres kerja pada perawat yaitu: (1) Beban kerja berlebihan; (2) Kesulitan menjalin hubungan dengan staf lain; (3) Kesulitan dalam merawat pasien kritis; (4) Berurusan dengan pengobatan atau merawat pasien; (5) Merawat pasien yang gagal untuk

membaik.

Stres kerja banyak dialami oleh para pekerja yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan, seperti halnya perawat, guru, polisi dan pekerja sosial. Hal ini berkenaan dengan besarnya keterlibatan emosional yang dapat menimbulkan tekanan yang cukup besar dalam diri pemberi layanan. Pekerja yang bekerja pada bidang pelayanan sosial membutuhkan energi yang cukup besar untuk selalu bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan. Karena stres bisa terjadi pada siapa saja, dari golongan pekerjaan apapun, maka stres juga bisa terjadi pada perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa. Apalagi keperawatan itu sendiri merupakan suatu bagian yang mengambil peranan penting dalam suatu organisasi rumah sakit.

Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru. Hipotesis yang menyatakan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru telah dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat di RSUD Banjarbaru ($r_{xy} = -0,390$, $p = 0,009 < 0,05$). Hal ini berarti bahwa semakin positif kecerdasan emosional, maka semakin rendah pula stres kerja yang dialami perawat di RSUD Banjarbaru.

Hal tersebut terlihat dari data yang diperoleh dalam penelitian. Dari data kecerdasan emosi dengan stres kerja; yang mempunyai kecerdasan emosi negatif, stres kerjanya tinggi; yang mempunyai kecerdasan emosi sedang, stres kerjanya sedang; yang mempunyai kecerdasan emosi positif, stres kerjanya rendah.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kecerdasan emosi merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap stres kerja yang dialami perawat tersebut, yaitu sebesar 15,2 %, walaupun 84,8% lainnya merupakan faktor lain diluar kecerdasan emosi, yaitu faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran perawat dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan, dan ciri-ciri individu (Munandar, 2006).

Hampir semua kondisi pekerjaan memiliki stresor yang dapat mengakibatkan munculnya stres kerja pada pekerjaannya tersebut. Perawat dengan kecerdasan emosi yang tinggi, maka akan terbentuk sikap yang positif pula

bagi untuk bertindak secara positif dalam mengerjakan pekerjaan yang dijalani. Sehingga stres yang ada pada pekerjaan membantu perawat untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya. Perawat menganggap tekanan atau kesulitan sebagai tantangan sehingga akan membuat perawat semakin meningkatkan performansi kerjanya. Sebaliknya, apabila kecerdasan emosi rendah, maka akan terbentuk sikap yang negatif untuk bertindak secara negatif pula dalam mengerjakan pekerjaan yang dijalani. Stresor pada pekerjaan akan dianggap sebagai hambatan yang menyulitkan. Akibatnya perawat akan merasa terbebani sehingga rentan akan munculnya stres.

Pada dasarnya ketika seorang perawat dihadapkan pada situasi yang berpotensi menimbulkan stres, seperti beban kerja berlebih, deadline dan teman kerja yang tidak menyenangkan, reaksi stres akan terjadi. Namun, semua stresor akan berpengaruh atau tidak pada diri seorang perawat adalah sangat tergantung pada faktor internal yang menjadi aspek dari kecerdasan emosi, yaitu; sejauhmana individu memandang sebuah situasi sebagai stressor. Dengan demikian, faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu berfungsi sebagai faktor pengubah antara rangsang dari lingkungan eksternal yang merupakan pembangkit stres potensial bagi dirinya. Faktor pengubah inilah yang menentukan bagaimana perawat bereaksi terhadap pembangkit stres kerja potensial (Munandar, 2006).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta teori yang mendasari penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Kecerdasan emosi perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkatan sedang; Stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru berada pada tingkatan sedang; dan terdapat korelasi negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru, artinya semakin positif kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja yang dialami oleh perawat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anarogo, P& Widiyanti, N. (1993). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Andarika, R. (2004). *Burnout pada Perawat Putri RS. St. Elizabeth Semarang Ditinjau dari Dukungan Sosial*. Palembang: Jurnal Psyche Vol. 1 No.1 Organization, New York : Gosse/ Putnum.
- Dramawan, A. (2008). *Pelayanan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. (Online). www.awandramawan.com
- Goleman, D. (2002). *Emotional Intelligence*, Alih Bahasa Widodo, A, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kompas. (2007). *50,9 Persen Perawat Alami Stress Kerja*. (Online), (<http://www2.kompas.com/ver1/Kesehatan/0705/12/143801.htm>, diakses tanggal 9 Agustus 2011).
- Purwanto, S. (2007). *Kualitas Pelayanan Keperawatan*. (Online). Jakarta: setiyo purwantoblog.wordpress.com diakses 9 Agustus 2011.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. 5th Edition. New Jersey: Mc Graw-Hill.