

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERILAKU ETIS  
TERHADAP KINERJA PERAWAT  
(STUDI PADA RS URIP SUMOHARJO BANDAR LAMPUNG)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**Reva Rinaldo**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2018**

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERILAKU ETIS**  
**TERHADAP KINERJA PERAWAT**

**Oleh**  
**REVA RINALDO**

RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, merupakan rumah sakit swasta utama setara tipe B Non Pendidikan dan terakreditasi tingkat Paripurna (KARS-SERT/670/III/2017) merupakan salah satu institusi penyedia jasa layanan kesehatan yang penting bagi masyarakat dan dituntut untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kelelahan kerja yang dirasakan oleh perawat sehingga menimbulkan rasa empati yang kurang pada perawat seperti tidak ramah. Hal ini dapat berpengaruh pada kecerdasan emosional perawat yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan berakhir pada perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga menimbulkan perilaku tidak etis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku etis terhadap kinerja perawat. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar kepada perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 179 orang. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat, perilaku etis berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. Saran bagi perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebaiknya lebih meningkatkan rasa empati agar lebih mampu mengatur emosi dengan baik, tidak melakukan bisnis pribadi pada jam kerja di rumah sakit yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, serta dapat memisahkan masalah kerja dari masalah pribadi dalam pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.

**Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Perilaku Etis, Kinerja Perawat.**

**ABSTRACT**  
**EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ETHICAL  
BEHAVIOR TO NURSE PERFORMANCE**

**By**  
**REVA RINALDO**

UripSumoharjo Hospital Bandar Lampung, is the main private hospital of Type B non-educational equivalent and accredited plenary level (KARS-SERT/670/III/2017) is one of the important providers of health care services for the community and is required to produce quality service good. Nurse is one of the human resources that have an important in providing quality services. The problem in this research is the work fatigue felt by the nurse so as to give less empathy feeling to the nurse like unfriendly. This can have an effect on the emotional intelligence of the nurse that may impact on the quality of service provided and ends in the nurse's behavior in providing nursing care so as to impose unethical behavior.

This study aims to determine the effect of emotional intelligence and ethical behavior on the performance of nurses. Data collection method in this research is to use questionnaires with likert scale spread to nurse UripSumoharjo Hospital Bandar Lampung. The sample used in this study was 179 people. The data analysis tool used is linear regression analysis.

The results showed that emotional intelligence significantly positive effect on nurse performance, ethical behavior has a significant positive effect on nurse performance. Suggestion for nurse of UripSumoharjo Hospital Bandar Lampung should improve empathy to be better able to manage emotion well, not doing personal business during working hours at hospital that will impact on the quality of service provided, and can separate the problem of work from personal problem at work so as to improve the performance of nurses.

**Keywords: Emotional Intelligence, Ethical Behavior, Nurse Performance.**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERILAKU ETIS  
TERHADAP KINERJA PERAWAT  
(STUDI PADA RS URIP SUMOHARJO BANDAR LAMPUNG)**

**Oleh**

**Reva Rinaldo**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana  
SARJANA EKONOMI**

**Pada**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2018**

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERILAKU ETIS TERHADAP KINERJA PERAWAT (STUDI PADA RS URIP SUMOHARJO BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Reva Rinaldo**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1411011111

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**  
NIP 19680708 200212 1 003

**Mirwan Karim, S.E., M.M.**  
NIP 19590308 198503 1 001

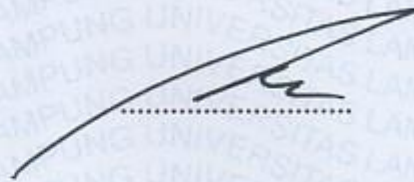
2. Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.**  
NIP 19620822 198703 2 002

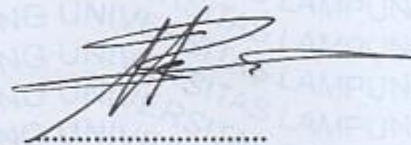
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**



Sekretaris : **Mirwan Karim, S.E., M.M.**



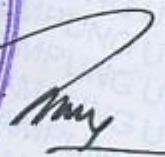
Penguji Utama : **Habibullah Jimad, S.E., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**  
NIP 19610904 198703 1 011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **16 April 2018**

## PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reva Rinaldo  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1411011111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Perawat

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan dan pendapat atau pemikiran dari peneliti lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, April 2018



g membuat pernyataan,

**Reva Rinaldo**  
**NPM 1411011111**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Peneliti dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 26 November 1996. Peneliti sebagai anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Doni Arinaldo dan Ibu Nelly Yanwarsi. Peneliti memiliki adik laki-laki bernama Fajri Naldo.

Pendidikan yang ditempuh peneliti adalah Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Tulang Bawang (2002-2008), Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Iman Tulang Bawang (2008-2011), dan Sekolah Menengah Atas (SMA) YP UNILA Bandar Lampung (2011-2014). Pada tahun 2014, peneliti diterima sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN Undangan. Peneliti mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Peneliti telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2017 selama 40 hari di desa Buyut Utara, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah.



## **MOTTO**

“Bila kamu tak tahan penatnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya  
kebodohan”

**(Imam Syafi’i)**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

**(QS. Al-Baqarah: 286)**

“Jangan pernah merasa kecewa karena orang lain tidak menghargai dan berterima  
kasih atas jerih payah kita, untuk siapa dan karena siapakah kita berbuat?

Lillahi ta’ala”

**(KH. Hasan Abdullah Sahal)**

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan rasa syukur atas segala nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan, ku persembahkan skripsi ini kepada keluarga tercinta,*

*Untuk Kedua Orang Tuaku, Ayah Doni Arinaldo dan Ibu Nelly Yanwarsi*

*Ayah dan ibu yang senantiasa memberikan dukungan baik materil maupun moril untuk kesuksesanku sampai saat ini, perjuangan dan kesabaran dalam mendidik, memberikan ilmu dunia akhirat, cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya hingga lantunan doa yang selalu diberikan untukku hingga menjadi kekuatanku. Terima kasih atas doa dan harapan besar padaku, dan terimakasih telah menjadi motivasi dan pembimbing selama hidupku.*

*Untuk adikku Fajri Naldo*

*Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan padaku, cinta dan kasih sayang, semangat, dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.*

*Untuk Pendamping Hidupku Kelak*

*Serta*

*Almamater tercinta  
Universitas Lampung*

*Semoga sebuah karya kecil ini bermanfaat*

## SANWACANA

Bismillahirrohmaanirrohiim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Perawat”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Proses pembelajaran yang penulis alami selama ini memberikan kesan dan makna mendalam bahwa ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis masih sangat terbatas. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun dengan adanya bimbingan, dukungan serta saran dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

4. Ibu Lis Andriani, S.E.,M.Si., sebagai Pembimbing Akademik selama peneliti menjadi Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Ribhan, S.E.,M.Si., sebagai pembimbing I yang telah memberikan pengarahan,saran, pembelajaran, dan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Mirwan Karim, S.E.,M.M., sebagai Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, kritik dan saran, pembelajaran dan senantiasa membimbing peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Habibullah Jimad, S.E.,M.Si., selaku penguji utama yang telah bersedia menguji, memberikan saran, kritik serta nasihat, juga ilmu yang telah diberikan.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.
9. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, ibu Helda Putri selaku Staf Diklat RS Urip Sumoharjo yang telah membantu menjadi objek penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Ayah dan Ibuku, Ayah Doni Arinaldo dan Ibu Nelly Yanwarsi yang tidak henti mendoakan, mendukung, dan memberikan cinta dan kasih sayang kepadaku, adikku Fajri Naldo atas semangat yang diberikan.
11. Taufiqurrohman Al-Aziz, S.E.I, yang selalu memberikan motivasi, saran, dan doa kepadaku, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Sahabat-sahabatku Fadhillah Indra Yanie, Hanifah, Lia Purnama Sari, Zahra Noor Lailatu Rachma, terima kasih atas cerita dan kenangan selama proses perkuliahan, bantuan, motivasi, dan doa, serta dukungan untuk suka dan duka dalam menyelesaikan skripsi. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Kalian sahabat yang terbaik. Tetap semangat menantu kesayangan mama semoga ukhawah ini sampai hingga ke Jannah-Nya. Aamiin.

13. Temanku Annis Sakinah, Asrofatur Nisya, Dian Lestari, Maryani, Shinta Dwi Fasmitha, Kak Agi, Aldyno, Ardanta, iswahyudi, Thaipan terima kasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan untuk peneliti. Semangat terus dalam menebar kebaikan.

14. Teman-teman S1 Manajemen Ganjil 2014 dan rekan-rekan kelas konsentrasi MSDM yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dalam mewarnai dunia perkuliahan, serta pengalaman dalam perjuangan ini.

15. Almamater yang kubanggakan, Universitas Lampung

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi peneliti berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, April 2018  
Penulis

Reva Rinaldo  
1411011111

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....	16
A. Kecerdasan Emosional .....	16
1. Pengertian Kecerdasan .....	16
2. Pengertian Emosi .....	16
3. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	16
4. Macam-Macam Emosi .....	17
5. Sumber-Sumber Emosi .....	17
6. Dimensi Kecerdasan Emosional .....	20
B. Perilaku Etis .....	21
1. Pengertian Etika Dan Perilaku Etis .....	21
2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Etis .....	21
3. Prinsip-Prinsip Etis .....	22
4. Penyebab Perilaku Tidak Etis .....	24
5. Dimensi Perilaku Etis .....	24
C. Kinerja .....	25
1. Pengertian Kinerja .....	25
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja .....	25
3. Tujuan Penilaian/Evaluasi Kinerja .....	26
4. Dimensi Pengukuran Kinerja Secara Individual .....	27
D. Penelitian Terdahulu .....	28

E. Kerangka Pemikiran .....	28
F. Hipotesis .....	30
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Objek Penelitian .....	31
B. Jenis Penelitian .....	31
C. Populasi Dan Sampel .....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel .....	32
D. Metode Pengumpulan Data .....	32
E. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	33
F. Jenis Dan Sumber Data .....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Sumber Data .....	35
G. Uji Instrumen Penelitian .....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reabilitas .....	36
3. Uji Normalitas .....	36
H. Analisis Data .....	37
1. Analisis Kualitatif .....	37
2. Analisis Kuantitatif .....	37
I. Pengujian Hipotesis .....	37
Uji Statistik t (Parsial) .....	37
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Hasil Distribusi Kuesioner .....	39
B. Karakteristik Responden .....	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tikat Pendidikan .....	40
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	41
C. Uji Validitas, Reabilitas, Dan Normalitas .....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reabilitas .....	43
3. Uji Normalitas .....	45
D. Pembahasan .....	46
1. Deskripsi hasil Penelitian .....	46
a. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kecerdasan Emosional .	46
b. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Perilaku Etis .....	52
c. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kinerja .....	56
2. Analisis Kuantitatif .....	59
3. Uji Hipotesis .....	60

4. Pembahasan .....	62
a. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat....	62
b. Pengaruh perilaku etis terhadap kinerja perawat .....	68
V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	73
A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	73
C. Keterbatasan Penelitian .....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Perawat RS Urip Sumoharjo .....	5
Tabel 1.2 Jumlah Perawat Pelaksana Berdasarkan Ruang .....	6
Tabel 1.3 Waktu Kerja Perawat .....	7
Tabel 1.4 indikator efisiensi pelayanan .....	13
Tabel 2.1 Macam-Macam Emosi .....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	34
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.7 Koefisien Nilai R <i>Cronbach's Alpha</i> .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	44
Tabel 4.9 Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.10 Persentase Jawaban Responden Tentang Kesadaran Diri .....	46
Tabel 4.11 Persentase Jawaban Responden Tentang Empati .....	48
Tabel 4.12 Persentase Jawaban Responden Tentang Manajemen Diri .....	50
Tabel 4.13 Persentase Jawaban Responden Tentang Motivasi Diri .....	51
Tabel 4.14 Persentase Jawaban Responden Tentang Pemakaian Pribadi .....	52
Tabel 4.15 Persentase Jawaban Responden Tentang Melewati Kesalahan ..	53
Tabel 4.16 Persentase Jawaban Responden Tentang Penyusunan .....	54
Tabel 4.17 Persentase Jawaban Responden Tentang Pemalsuan .....	54
Tabel 4.18 Persentase Jawaban Responden Tentang Menambah Pengeluaran .....	55
Tabel 4.19 Persentase Jawaban Responden Tentang Penipuan .....	55
Tabel 4.20 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas .....	56
Tabel 4.21 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual .....	57
Tabel 4.22 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif .....	58
Tabel 4.23 Nilai R <sup>2</sup> .....	59
Tabel 4.24 Uji t .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kode Etik Keperawatan
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Distribusi Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Hasil Kuesioner Kecerdasan Emosional (X1)
- Lampiran 6. Hasil Kuesioner Perilaku Etis (X2)
- Lampiran 7. Hasil Kuesioner Kinerja (Y)
- Lampiran 8. Tabel Frekuensi Kecerdasan Emosional (X1)
- Lampiran 9. Tabel Frekuensi Perilaku Etis (X2)
- Lampiran 10. Tabel Frekuensi Kinerja (Y)
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas X1
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas X2
- Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Y
- Lampiran 14. Hasil Uji Reabilitas X1
- Lampiran 15. Hasil Uji Reabilitas X2
- Lampiran 16. Hasil Uji Reabilitas Y
- Lampiran 17. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 19. Tabel Titik Persentase Distribusi t

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Hasibuan (2011) manajemen sumber daya manusia mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tewujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam sebuah organisasi, dengan tidak keikutsertaan mereka aktivitas didalam organisasi tidak akan berjalan dan tidak akan bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar dapat terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan (Mangkunegara, 2007), sehingga ketika dikelola secara baik dan profesional dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja tinggi. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia perlu didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari karyawan agar dapat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita. Kecerdasan emosional (EQ) menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan organisasi,

sedangkan kecerdasan pikiran (IQ) hanya 20% saja menentukan kinerja (Goleman, 2002). Menurut Robbins dan Judge (2015) menyebutkan bahwa beberapa penelitian menyatakan kecerdasan emosional memainkan sebuah peran penting dalam kinerja pekerjaan.

Penelitian Wong, *et al.* (2002) menyatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Menurut Wong, *et al.* (2002) mengemukakan terdapat empat indikator untuk mengukur kecerdasan emosional sebagai berikut: kesadaran diri, empati, manajemen diri, dan motivasi diri. Kecerdasan emosional yang baik yang dimiliki karyawan sangat diharapkan dapat membantu karyawan dalam menjalankan tugas kerja dengan pengelolaan emosi yang baik sehingga dapat terjalin hubungan yang baik sesama karyawan dan dapat menghasilkan kinerja menjadi maksimal. Selain pendekatan kecerdasan emosional, perilaku etis seorang karyawan perlu juga untuk ditingkatkan, untuk melihat bagaimana kualitas karyawan yang dimiliki organisasi dalam menjalankan tugas kerja.

Penelitian Ferrel, *et al.* dalam Koonmee, *et al.* (2009) menyatakan peningkatan kompleksitas dunia bisnis yang kompetitif serta pelaksanaan hukum sosial yang semakin rumit membuat etika sebagai faktor strategis untuk melindungi perusahaan. Etika dapat didefinisikan sebagai prinsip atau nilai moral yang ditetapkan (Arens, *et al.*, 2012). Etika yang baik akan ditunjukkan dengan bentuk perilaku yang baik, bisa dikatakan bahwa etika adalah kekuatan yang membentuk masyarakat secara bersama sehingga bagi masyarakat perilaku etis merupakan hal yang sangat penting.

Karyawan yang profesional dalam menjalankan tugasnya di suatu organisasi akan berperilaku sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan dalam organisasi. Menurut Azwar (1998) dalam Hidayah dan Haryani (2015) menyatakan perilaku etis dapat menentukan kualitas individu (karyawan). Oleh karena itu, ketika karyawan berperilaku secara etis, tidak hanya menunjukkan kualitas diri mereka akan tetapi juga dapat membantu memberikan citra positif bagi organisasi yang dapat di tunjukkan kepada internal maupun eksternal organisasi berupa pelayanan yang diberikan, sehingga ketika suatu pelayanan yang baik akan menunjukkan kinerja yang baik dari organisasi tersebut.

Menurut Griffin dan Ebert (2006) menyatakan bahwa perilaku etis adalah perilaku yang mencerminkan keyakinan perseorangan dan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang baik dan benar. Menurut Akaah dan Lund (1994) menyebutkan ada enam indikator etika untuk mengukur perilaku etis, yang dapat dilihat melalui apakah karyawan melakukan perilaku tidak etis sebagai berikut: pemakaian pribadi, melewati kesalahan, penyuapan, pemalsuan, menambah pengeluaran, dan penipuan. Menurut Akaah dan Lund (1994) jika hasil dari masing-masing indikator tersebut menunjukkan hasil yang tinggi maka dapat dinyatakan karyawan tersebut berperilaku tidak etis.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah individu-individu dalam organisasi yang memberikan kinerja yang memuaskan dengan berkinerja tinggi, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Menurut Koopmans, *et al.* (2014) menyatakan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan

organisasi. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006). Untuk mengetahui apakah kinerja yang dihasilkan baik dan berkualitas maka di perlukan adanya penilaian kinerja.

Penilaian kinerja individu oleh organisasi penting dilakukan karena akan memberikan manfaat tidak hanya bagi individu saja tetapi untuk kepentingan organisasi secara luas. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian tentang seberapa baik pekerja telah melaksanakan tugasnya selama periode waktu tertentu (Wibowo, 2016). Menurut Koopmans, *et al.* (2014) menyebutkan terdapat tiga indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu sebagai berikut: kinerja tugas, kinerja kontekstual, dan kinerja kontraproduktif.

Kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan kualitas dan kuantitas yang diharapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mempertahankan kinerja karyawan tersebut. Rumah sakit merupakan salah satu institusi penyedia jasa layanan kesehatan yang penting bagi masyarakat dan dituntut untuk menghasilkan kualitas yang baik. Kualitas yang dihasilkan sebuah rumah sakit dapat dilihat dari pelayanan para tenaga medisnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, merupakan rumah sakit swasta yang bernuansa islam yang mulai beroperasi sejak tanggal 10 September 2001 sesuai

dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.492/menkes/SK/V/2008, yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No. 200 Sukarame Bandar Lampung. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung saat ini merupakan rumah sakit swasta utama setara tipe B Non-Pendidikan dan terakreditasi tingkat Paripurna (KARS-SERT/670/III/2017). RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat membutuhkan dukungan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di rumah sakit (Fathoni, 2006). Sumber daya manusia dalam hal ini adalah tenaga medis khususnya tenaga perawat.

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dan strategis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini disebabkan 90% layanan kesehatan di rumah sakit adalah layanan keperawatan (Huber, 2006 dalam Asmuji 2011), sehingga jumlah perawat lebih besar yaitu 50%-60% dari seluruh tenaga yang ada. Berikut ini data jumlah perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, pada tabel 1.1:

**Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung Tahun 2017**

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Ka. Bid. Keperawatan	1
2	Kasie Askep	1
3	Kasie Peralatan	1
4	Kasie Mutu Keperawatan	1
5	Kepala Ruang Keperawatan	22
6	Perawat Pelaksana	436
	<b>Jumlah</b>	<b>462</b>

Sumber : RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, diolah Penulis, 2017

Tabel 1.1 menunjukkan perawat yang terdapat pada RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung pada tahun 2017 adalah 462 perawat dan menunjukkan posisi yang



terdapat dibagian perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, hal tersebut memiliki hubungan yang menunjukkan kerjasama dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Pada Tabel 1.1. juga menunjukkan perawat pelaksana yang dimiliki RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung adalah 436 perawat pelaksana.

Perawat pelaksana pada RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung adalah perawat yang terlibat langsung dengan pasien, dimana perawat pelaksana tersebut tersebar diberbagai ruang perawatan yang dimiliki RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Berikut jumlah perawat pelaksana yang terdapat diberbagai ruang perawatan RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, pada Tabel 1.2:

**Tabel 1.2 Jumlah Perawat Pelaksana Berdasarkan Ruangan Di RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung Tahun 2017.**

No	Nama Ruangan	Jumlah Perawat
1	Cendana	30
2	Bogenvil 1	15
3	Bogenvil 2	28
4	Teratai	14
5	Pesona Alam 1	21
6	Pesona Alam 2	27
7	Pesona alam 3	24
8	Dahlia / Ruang Anak	15
9	Khaja	26
10	Delima Atas	18
11	Delima Bawah	17
12	Pahlawan Atas	20
13	Pahlawan Bawah	19
14	Kebidanan	20
15	Perinatologi	15
16	ICU	20
17	Kemotrapy	16
18	Hemodialisasi	16
19	Poliklinik	18
20	Kamar Bedah	20
21	UGD	20
22	Kenanga	17
	<b>Jumlah</b>	<b>436</b>

Sumber : RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung, diolah Penulis 2017.

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah ruang perawatan yang dimiliki RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebanyak 22 ruang, yang tersebar dengan jumlah perawat pelaksana yang berbeda-beda disetiap ruangnya. Jumlah perawat pelaksana terbanyak terdapat pada ruang Cendana. Perawat disetiap ruang dituntut untuk memberikan kontribusi yang besar dalam memberikan kualitas pelayanan, karena perawat sebagai salah satu sumber daya manusia yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, baik buruknya suatu rumah sakit ditentukan dari pelayanan yang diberikan.

Perawat merupakan tenaga medis rumah sakit yang bekerja secara terus menerus termasuk pada hari libur resmi, sehingga dalam penerapan pekerjaannya membutuhkan pembagian waktu kerja dengan sistem penjadwalan kerja menggunakan *shift*. *Shift* kerja merupakan pembagian waktu kerja secara bergantian untuk mengoptimalkan pelayanan.

Berdasarkan Kepmenakertrans No.Kep-102/MEN/V1/2004 waktu kerja normal perawat adalah 40 jam/minggu, dengan waktu kerja perawat untuk 6 hari kerja yang dibagi menjadi 7 jam/hari (senin s/d jumat) dan 5 jam untuk hari sabtu. Berikut ini tabel *shift* kerja perawat pada RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, pada Tabel 1.3:

**Tabel 1.3 Waktu Kerja Perawat RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung Tahun 2017**

No	<i>Shif</i>	Jam
1	Pagi	07.30 s/d 13.30 WIB
2	Sore	13.30 s/d 20.30 WIB
3	Malam	20.30 s/d 07.30 WIB

Sumber : RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung, diolah Penulis 2017

Tabel 1.3 menunjukkan waktu kerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung dimana terbagi dalam tiga *Shift* yaitu pagi (6 jam/hari), sore (7 jam/hari), dan malam (11 jam/hari) hal ini dilakukan dalam pemenuhan pelayanan perawat kepada pasien selama 24 Jam/hari. Pembagian *Shift* kerja pada RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung tersebut memiliki pembagian waktu kerja yang berbeda dengan Kepmenakertrans No.Kep-102/MEN/V1/2004.

RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung belum bisa menerapkan karena mempertimbangkan area tempat tinggal perawat yang tidak berdekatan semua dengan RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung dan belum adanya fasilitas antar jemput untuk perawat, sehingga RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung masih menerapkan pembagian waktu kerja seperti pada Tabel 1.3.

Pembagian waktu kerja dengan sistem *Shift* kerja seperti ini mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif yang didapatkan adalah dapat memaksimalkan sumber daya manusia yang dimiliki dan dampak negatif yang didapatkan adalah penurunan kinerja, keselamatan kerja dan masalah kesehatan (Hestya, 2012). Namun, peran seorang perawat dituntut untuk bersikap profesional dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien, tetapi jadwal kerja yang padat memberikan beban kerja tersendiri yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang akan diberikan yang bisa timbul dari masalah kesehatan perawat.

Menurut Hestya (2012) masalah kesehatan dapat disebabkan oleh kurangnya porsi tidur yaitu sebesar 60 – 80% yang akan menyebabkan fisik perawat mudah merasa lelah dan rentan terserang penyakit, sehingga perawat kurang bersemangat dalam menjalankan aktivitas di rumah sakit. Kurangnya porsi tidur dalam hal ini

akan memengaruhi emosi yang dimiliki perawat yang berkaitan dengan kecerdasan emosional seseorang.

Menurut Robbins dan Judge (2015) salah satu sumber emosi yang dimiliki oleh seseorang adalah kualitas tidur. Kualitas tidur dari seseorang akan memengaruhi suasana hati. Tidur yang lebih sedikit, atau kualitas tidur yang buruk, menempatkan orang dalam suasana hati yang buruk karena hal tersebut memperburuk pengambilan keputusan dan membuatnya sulit untuk mengontrol emosi. Sehingga ketika perawat mengalami kelelahan dalam bekerja maka, reaksi yang diberikan bisa langsung kepada pasien maupun keluarga pasien dengan berupa sikap yang tidak ramah. Perawat yang menunjukkan emosinya pada pasien maupun keluarga pasien mencerminkan kecerdasan emosional yang rendah, sehingga dibutuhkanlah kecerdasan emosional yang baik.

RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebagai rumah sakit yang sudah memiliki akreditasi yang baik, tentunya banyak masyarakat yang menjadikan sebagai rujukan dalam berobat. Hal ini membuat perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sering berinteraksi dengan berbagai macam kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing pasien, yang menunjukkan perbedaan sifat, sikap, dan perilaku masing-masing individu. Perbedaan kepribadian ini juga salah satu sumber emosi individual.

Kepribadian memberikan kecenderungan kepada orang untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu (Robbins dan Judge, 2015). Perbedaan kepribadian terkadang membuat emosi seorang perawat bisa menunjukkan pelayanan yang tidak baik, seperti sikap tidak ramah sedangkan seorang perawat harus

memberikan pelayanan yang terbaik. Rasa empati yang tinggi sangat dibutuhkan dalam hal ini, rasa empati yang tinggi berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang disekitarnya, sehingga lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain (Wong, *et al.*, 2002)

Menurut Arens (2012) terdapat prinsip etis dalam bersikap dan berperilaku yaitu kepentingan publik, dimana para anggota harus menerima kewajiban untuk bertindak sedemikian rupa agar dapat melayani kepentingan publik, serta menunjukkan komitmennya dan profesionalnya. Menurut Nursalam (2011) dalam Sabarulin, *et al.* (2013) perawat adalah suatu bentuk pelayan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik dalam keadaan sehat atau sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia yang mengacu pada standar professional keperawatan dan menggunakan etika keperawatan sebagai tuntutan utama.

Masalah-masalah pelanggaran sering terjadi dalam keperawatan, sehingga dibutuhkan kode etik kepewatan untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan baik organisasi maupun klien sehingga RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung menerapkan kode etik keperawatan yang telah diatur sesuai dengan kode etik perawat PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) dapat di lihat pada Lampiran 1. Hal ini dapat dilakukan sebagai acuan agar perawat tetap dapat berperilaku secara etis agar dapat mempengaruhi kualitas yang diberikan dan menunjang kinerja yang dihasilkan.

Hasil wawancara dengan 8 keluarga pasien di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, 3 diantaranya mengatakan bahwa masih terdapat beberapa perawat yang masih kurang bersikap baik terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, seperti tidak ramah pada pasien maupun keluarga pasien, masuk kedalam ruang perawatan tanpa mengucapkan salam, mengetuk pintu dengan cara yang tidak sopan, respon yang diberikan cukup lama saat pasien membutuhkan penanganan setelah menghubungi perawat melalui bel di dalam kamar perawatan.

Hal tersebut dapat dikatakan masih terdapat beberapa perawat yang belum sepenuhnya menunjukkan sikap profesionalnya dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga menunjukkan perilaku tidak etis dan rendahnya kecerdasan emosional yang dimiliki seorang perawat, sedangkan RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung memiliki misi yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, ramah, dan profesional, menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, dan informatif. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung juga mengedepankan nilai 5S (senyum, sapa, salam, sabar, semangat) dan 5R (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin). Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya perawat menerapkan hal tersebut, walau hanya beberapa perawat yang melakukannya. Namun, hal tersebut dapat menciptakan kualitas pelayanan yang buruk dan merugikan citra rumah sakit.

Kinerja perawat yang baik merupakan jembatan dalam menjawab jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Kunci utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi. Menurut Depkes RI (2004) menjelaskan

bahwa penilaian kinerja perawat meliputi kemampuan teknis, kemampuan manajerial dan kemampuan interpersonal. Kemampuan teknis merupakan kemampuan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan secara optimal, kemampuan interpersonal merupakan kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain seperti antar perawat, tenaga medis lainnya, pasien maupun keluarga pasien. Kemampuan manajerial merupakan kemampuan dalam membagi tugas dan perannya dalam mengelola pasien yang meliputi ketaatan dalam prosedur dan kebijakan serta tanggung jawab. Menurut Mandagi, *et al.* (2015) kinerja perawat dapat dilihat dari standar asuhan keperawatan yang menguraikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sendiri dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya, terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik.

Tujuan utama rumah sakit dalam menyajikan pelayanan berkualitas adalah tercapainya kepuasan pasien yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari pelanggan (pasien), sehingga menunjukkan kinerja rumah sakit yang tinggi. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung dalam menanggapi keluhan pasien terhadap mutu pelayanan dapat diketahui berdasarkan pengisian lembar penilaian pelayanan yang diberikan kepada pasien yang diisi pada saat akhir pasien akan keluar dari rumah sakit.

Hal tersebut tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien maupun keluarga pasien selama ditangani di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Setelah pengisian penilaian pelayanan tersebut

jika dilihat hasil tersebut masih terdapat keluhan maka, kepala perawat pada ruang perawatan tempat pasien di rawat akan datang meminta maaf kepada keluarga pasien atas pelayanan yang belum maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada Perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung)”**.



## **B. Rumusan Masalah**

Setiap organisasi pasti menginginkan kinerja yang baik yang dihasilkan oleh karyawannya, begitu pula dengan rumah sakit. RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung tentu sangat mengharapkan kinerja yang baik yang dihasilkan oleh sumber daya manusianya. Sumber daya manusia dalam hal ini khususnya tenaga perawat.

Rasa empati yang ditunjukkan beberapa perawat yang masih dirasakan kurang memuat perawat menunjukkan sikap yang kurang ramah pada pasien maupun keluarga pasien, sedangkan seorang perawat harus bersikap profesional kepada pasien maupun keluarga pasien, yang disebabkan waktu kerja yang tinggi, yang dapat mempengaruhi emosional seorang perawat. Emosi yang ditunjukkan kepada pasien maupun keluarga pasien menunjukkan kecerdasan emosional yang rendah.

Ketika emosi yang dihasilkan bersifat negatif maka akan menghasilkan perilaku tidak etis seperti tidak ramahnya seorang perawat pada pasien maupun keluarga pasien yang tidak sesuai dengan nilai yang ditetapkan di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung yaitu 5S (senyum, sapa, salam, sabar, semangat) dan 5R (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin). Dari hasil wawancara dengan keluarga pasien dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya perawat menerapkan hal tersebut, walau hanya beberapa perawat yang belum melakukannya. Hal ini tentu akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan perawat dan dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung ?
2. Apakah perilaku etis berpengaruh terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh perilaku etis terhadap kinerja perawat RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kecerdasan emosional, perilaku etis dan kinerja pada perawat.
2. Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dengan mengembangkan penelitian ini.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

### **A. Kecerdasan Emosional**

#### **1. Pengertian Kecerdasan**

Suyanto dan Jihad (2013) kecerdasan adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pikiran yang mencakup sejumlah kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak. Memahami gagasan, menggunakan bahasa dan belajar.

#### **2. Pengertian Emosi**

Goleman (2002) mendefinisikan emosi merupakan dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur (evolusi), dan emosi juga sebagai perasaan dan pikiran-pikiran khas, suatu keadaan biologis, dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

#### **3. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Wong, *et al.* (2002) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah

semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka. Goleman (2002) mengemukakan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengukur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

#### 4. Macam-Macam Emosi

Menurut Goleman (2002) mengemukakan beberapa macam emosi, yaitu :

**Tabel 2.1 Macam-Macam Emosi**

<b>Macam-macam Emosi</b>	<b>Bentuk Emosi</b>
Amarah	Beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, berang, tersinggung, dan bermusuhan.
Kesedihan	Pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, kesepian, putus asa, dan depresi berat.
Rasa takut	Cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada.
Kenikmatan dan kesenangan	Bahagia, gembira, riang, puas, senang, terhibur, bangga, takjub, terpesona, kegrirangan, dan senang sekali.
Cinta	Penerimaan, kepercayaan, persahabatan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, dan kasih.
Terkejut	Terkesiap, terkejut, takjub, dan terpana.
Jengkel	Hina, jijik, muak, benci, tidak suka.
Malu	Malu hati, rasa salah, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur.

Sumber : Goleman (2002), diolah oleh penulis

#### 5. Sumber – Sumber Emosi

Menurut Robbins dan Judge (2015) sumber-sumber emosi sebagai berikut :

##### 1. Kepribadian

Kepribadian memberi kecenderungan kepada orang untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu. Beberapa orang mempunyai kecenderungan untuk mengalami emosi apa pun secara lebih intens.

Orang-orang seperti itu memiliki intensitas afek (perbedaan individual dalam kekuatan dimana individu-individu mengalami emosi mereka) yang tinggi.

2. Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari

Orang-orang cenderung berada dalam suasana hati terburuk di awal minggu dan berada dalam suasana hati terbaik di akhir minggu. Orang-orang biasanya berada dalam semangat yang lebih rendah pada awal pagi. Seiring hari berlanjut, suasana hati cenderung meningkat dan kemudian menurun pada malam hari.

3. Cuaca

Banyak orang bertanya bahwa suasana hati mereka berhubungan dengan cuaca. Seorang ahli menyimpulkan “Berlawanan dengan pandangan kultur yang ada, data ini menunjukkan bahwa orang-orang tidak melaporkan suasana hati yang lebih baik pada hari yang cerah atau sebaliknya”.

4. Stres

Stres mempengaruhi emosi dan suasana hati. Tingkat stres dan ketegangan yang menumpuk ditempat kerja dapat memperburuk suasana hati karyawan, sehingga menyebabkan mereka mengalami lebih banyak emosi negatif.

5. Aktivitas sosial

Aktivitas sosial meningkatkan suasana hati positif dan memiliki pengaruh sedikit terhadap suasana hati negatif. Peneliti mengungkapkan bahwa aktivitas sosial yang bersifat fisik (berjalan kaki bersama teman), informal

(pergi ke sebuah pesta), atau *epicurean* (makan bersama orang lain) lebih diasosiasikan secara kuat dengan peningkatan suasana hati yang positif dibandingkan kejadian-kejadian formal.

#### 6. Tidur

Kualitas tidur mempengaruhi suasana hati. Tidur yang lebih sedikit, atau kualitas tidur yang buruk, menempatkan orang dalam suasana hati yang buruk karena hal tersebut memperburuk pengambilan keputusan dan membuatnya sulit untuk mengontrol emosi.

#### 7. Olahraga

Penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa olahraga meningkatkan suasana hati positif.

#### 8. Usia

Bagi seseorang yang lebih tua, suasana hati positif yang tinggi bertahan lebih lama dan suasana hati yang buruk menghilang dengan lebih cepat. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa pengalaman emosional cenderung membaik bersama bertambahnya usia, sehingga seiring bertambahnya usia kita mengalami lebih sedikit emosi negatif.

#### 9. Gender

Dalam perbandingan antar gender, wanita menunjukkan ekspresi emosional yang lebih besar dibandingkan pria, mereka mengalami emosi secara lebih intens dan mereka menunjukkan ekspresi emosi positif maupun negatif yang lebih sering.

## 6. Dimensi Kecerdasan Emosional

Wong, *et al.* (2002) mengukur kecerdasan emosional dalam empat dimensi sebagai berikut :

1. Kesadaran diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik dari pada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang disekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

3. Manajemen diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

4. Motivasi diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi

sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

## **B. Perilaku Etis**

### **1. Pengertian Etika Dan Perilaku Etis**

Menurut Griffin dan Ebert (2006) etika adalah keyakinan mengenai tindakan yang benar dan yang salah atau tindakan yang baik dan yang buruk yang mempengaruhi hal lainnya. Etika telah didefinisikan sebagai penyelidikan terhadap sifat dan kelompok moralitas dimana istilah moralitas dianggap sebagai penilaian, standar, dan peraturan perilaku Taylor dalam Akah dan Lund (1994).

Menurut Azwar (1998) dalam Hidayah dan Haryani (2015) perilaku etis adalah perilaku atau tindakan yang sesuai dengan yang diharapkan atau sesuai dengan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan yang benar dan salah atau tindakan yang bermanfaat dan membahayakan. Sejalan dengan penjelasan di atas maka, perilaku etis adalah perilaku yang mencerminkan suatu tindakan atau perilaku dari seseorang yang dimana hal tersebut sesuai dengan peraturan yang ada yang dapat diterima, yang semuanya mengarah pada kebaikan.

### **2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Etis**

Menurut Azwar (1998) dalam Hidayah dan Haryani (2015), perilaku etis dapat menentukan kualitas individu (karyawan) yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diperoleh dari luar yang dikemudian menjadi prinsip yang dijalani dalam bentuk perilaku. Faktor-faktor tersebut adalah:



### 1. Pengaruh Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi yang lain. Dengan demikian budaya organisasi adalah nilai yang dirasakan bersama oleh anggota organisasi yang diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku pada organisasi.

### 2. Kondisi Politik

Kondisi politik merupakan rangkaian asas atau prinsip, keadaan, jalan, cara atau alat yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Pencapaian itu dipengaruhi oleh sikap dan perilaku individu atau kelompok guna memenuhi hak dan kewajibannya.

### 3. Perekonomian

Perekonomian global merupakan kajian tentang pengurusan sumber daya materian individu, masyarakat, dan negara untuk meningkatkan kesejahteraan hidup manusia. Perekonomian global merupakan suatu ilmu tentang perilaku dan tindakan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang bervariasi dan berkembang dengan sumber daya yang ada melalui pilihan-pilihan kegiatan produksi, konsumsi dan atau distribusi.

## **3. Prinsip-Prinsip Etis**

Menurut Arens (2012) terdapat beberapa prinsip etis dalam bersikap dan berperilaku, antara lain:

1. Tanggung jawab

Dalam mengemban tanggungjawabnya sebagai profesional, para anggota organisasi harus melaksanakan pertimbangan profesional dan moral yang sensitif dalam semua aktifitas mereka.

2. Kepentingan Publik

Para anggota harus menerima kewajiban untuk bertindak sedemikian rupa agar dapat melayani kepentingan publik, serta menunjukkan komitmennya dan profesionalnya.

3. Integritas

Untuk mempertahankan dan memperluas kepercayaan publik, para anggota harus melaksanakan seluruh tanggung jawab profesionalnya dengan tingkat integritas tinggi.

4. Objektivitas dan Independensi

Anggota harus mempertahankan objektivitas dan bebas dari konflik kepentingan dalam melaksanakan tanggungjawab profesionalnya.

5. Keseksamaan

Anggota harus mempertahankan standar teknis dan etis profesi, terus berusaha keras meningkatkan kompetensi dan mutu jasa yang diberikannya, serta melaksanakan tanggungjawab profesional serta sesuai dengan kemampuan terbaiknya.

6. Ruang Lingkup dan Sifat Jasa

Anggota harus memperhatikan prinsip-prinsip kode etik profesional dalam menentukan ruang lingkup dan sifat jasa yang akan disediakan.

#### **4. Penyebab Perilaku Tidak Etis**

Arens (2012) menyebutkan bahwa, terdapat dua faktor utama yang mungkin menyebabkan orang bersikap dan berperilaku tidak etis, yaitu:

1. Standar etika orang tersebut berbeda dengan masyarakat pada umumnya.
2. Orang tersebut secara sengaja bersikap dan bertindak tidak etis untuk keuntungan sendiri.

Dorongan orang untuk bersikap dan berbuat tidak etis mungkin diperkuat oleh rasionalisasi yang dikumandangkan sendiri oleh yang bersangkutan berdasarkan pengamatan dan pengetahuan. Menurut Arens (2012) rasionalisasi tersebut mencakup tiga hal sebagai berikut:

1. Semua orang juga melakukan hal (tidak etis) yang sama
2. Jika sesuatu perbuatan tidak melanggar hukum berarti perbuatan tersebut tidak melanggar etika.
3. Kemungkinan bahwa tindakan tidak etisnya tidak diketahui orang lain serta yang harus di tanggung jika perbuatan tidak etis tersebut diketahui orang lain.

#### **5. Dimensi Perilaku Etis**

Akaah dan Lund (1994) mengukur perilaku etis dalam enam dimensi, yaitu :

1. Pemakaian pribadi
2. Melewati kesalahan
3. Penyuapan
4. Pemalsuan
5. Menambah pengeluaran
6. Penipuan

## C. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Koopmans, *et al.* (2014) mendefinisikan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara (2006) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang SDM dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian kinerja

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1964) dalam Mangkunegara (2006) yang merumuskan bahwa :

Kinerja Karyawan = kemampuan + motivasi

Motivasi = sikap + situasi kerja

Kemampuan = pengetahuan + keterampilan

Penjelasan :

1. Faktor kemampuan. Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan (pengetahuan + keterampilan). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap pimpinan dan karyawan dalam situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi

dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang di maksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

### **3. Tujuan Penilaian/Evaluasi Kinerja**

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Agus Sunyoto dalam Mangkunegara (2006) adalah :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untu mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudin menyetujui rencana itu jika tidak adal hal-hal yang perlu diubah.

#### **4. Dimensi Pengukuran Kinerja Secara Individual**

Koopmans, *et al.* (2014) menyebutkan ada tiga dimensi untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu :

1. Kinerja tugas

Dimensi ini mengacu pada kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok. Perilaku yang menggambarkan kinerja tugas antara lain adalah kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan terhadap pekerjaan.

2. Kinerja kontekstual

Dimensi ini mengacu pada perilaku yang mendukung lingkungan perusahaan, lingkungan sosial dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Perilaku yang menggambarkan kinerja kontekstual diantaranya adalah mengerjakan tugas tambahan, upaya memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

3. Perilaku kerja kontra produktif

Perilaku kerja kontra produktif mengacu pada perilaku yang mengganggu atau membahayakan kesejahteraan perusahaan. Perilaku kerja yang tidak produktif diantaranya adalah absensi, menyalahgunakan jabatan, dan mencuri di tempat kerja.

## D. Penelitian Terdahulu

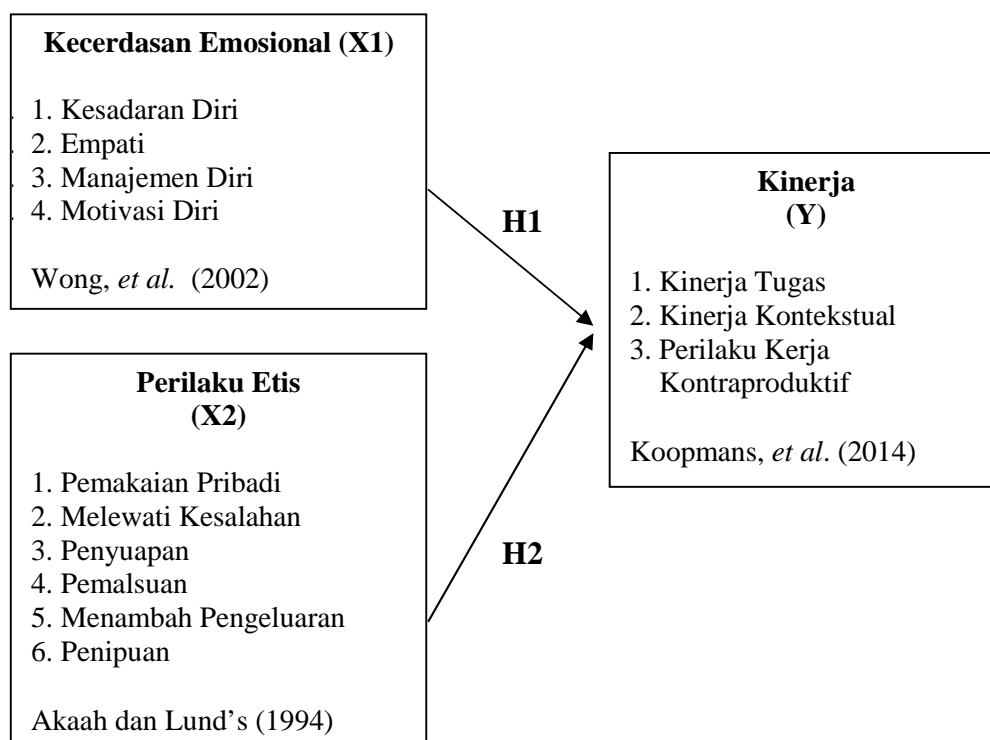
**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Kearney, <i>et al.</i> (2017)	<i>Emotional intelligence in front-line/back-office employee relationships</i>	Kecerdasan emosi pegawai back-office, juga memperkuat efek positif dari kecerdasan emosional penjual terhadap perilaku kewiraswastaan karyawan back-office, yang pada gilirannya memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi.
2.	Libbrecht, <i>et al.</i> (2014)	<i>Measurement Invariance of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale Scores: Does the Measurement Structure Hold across Far Eastern and European Countries</i>	Hasil penelitian menunjukkan 16 item WLEIS valid dan reliabel.
3.	Sulaiman dan Noor (2015)	<i>Examining the psychometric properties of The Wong And Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS).</i>	Hasil penelitian menunjukkan WLEIS valid dan reliabel.
4.	Koopmans, <i>et al.</i> (2014)	<i>Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis</i>	Hasil penelitian menunjukkan Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) secara umum dan komprehensif valid dan reliabel untuk mengukur kinerja secara individual.

## E. Kerangka Pemikiran

Wong, *et al.* (2002) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Wong, *et al.* (2002) mengukur kecerdasan emosional kedalam empat dimensi yaitu: kesadaran diri, empati, manajemen diri, motivasi diri.

Griffin dan Ebert (2006) menyebutkan bahwa perilaku etis adalah perilaku yang mencerminkan keyakinan perseorangan dan norma-norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang benar dan baik. Akaah dan Lund (1994) menyebutkan ada enam dimensi etika untuk mengukur perilaku etis, yang dapat di lihat apakah karyawan melakukan perilaku tidak etis berikut: pemakaian pribadi, melewati kesalahan, penyuapan, pemalsuan, menambah pengeluaran, dan penipuan. Koopmans, *et al.* (2014) mendefinisikan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. Koopmans, *et al.* (2014) menyebutkan ada tiga dimensi untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu: Kinerja tugas, kinerja kontekstual, dan kinerja kontraproduktif. Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1: Kerangka Pemikiran Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Perawat**



## **F. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung.
2. Perilaku etis berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

### **III.METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil populasi pada perawat di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, yang beralamatkan di Jalan Urip Sumoharjo No. 200 Sukarame Bandar Lampung.

#### **B. Jenis Penelitian**

Oei (2010) menyatakan penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memberikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung yang berjumlah 462 orang .

## **2. Sampel**

Menurut Sanusi (2014) sampel merupakan bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat memiliki karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penentuan subjek untuk dijadikan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria perawat pelaksana dan perawat tetap. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung yang berjumlah 462 perawat sesuai dengan Tabel 1.1, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana dan perawat tetap di RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung yang berjumlah 179 orang.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode yang akan digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

#### **1. Penelitian pustaka**

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari sumber pustaka untuk memperoleh data melalui sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian juga melakukan pengumpulan data dengan mempelajari literatur dan buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi. Contohnya jurnal, buku, penelitian terdahulu serta hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti.

## 2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu (Sanusi, 2014). Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien, karena kuesioner disebarakan langsung pada responden. kuesioner yang disebarakan kepada responden terbagi dalam tiga bagian. Bagian pertama berisi pernyataan mengenai kecerdasan emosional, bagian kedua berisi pernyataan mengenai perilaku etis, dan pada bagian ketiga berisi pernyataan kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Kuesioner ini diadaptasi dari jurnal internasional Wong, *et al.*, (2002), Akaah dan Lund (1994), dan Koopmans, *et al.*, (2014). Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (Sanusi, 2014). Skor yang diberikan setiap jawaban responden adalah :

- Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 5
- Jawaban setuju (S) diberi skor 4
- Jawaban netral (N) diberi skor 3
- Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
- Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

## **E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasioan Variabel**

### 1. Variabel Independen (variabel bebas)

Sugiyono (2013) menyatakan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dilambangkan dengan

(X). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dan perilaku etis ( $X_2$ ).

## 2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Sugiyono (2013) menyatakan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel dependen dilambangkan dengan (Y). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja perawat (Y).

Variabel penelitian dan definisi operasional dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )	Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. <b>Wong, et al. (2002)</b>	Kesadaran Diri, Empati, Manajemen Diri, Motivasi Diri <b>Wong, et al. (2002)</b>	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) <b>Sanusi (2014)</b>
Perilaku Etis ( $X_2$ )	Perilaku etis adalah perilaku yang mencerminkan keyakinan perseorangan dan norma sosial yang diterima secara umum sehubungan dengan tindakan-tindakan yang baik dan benar. <b>Griffin dan Ebert (2006)</b>	Pemakaian Pribadi, Melewati Kesalahan, Penyuapan, Pemalsuan, Menambah Pengeluaran, Penipuan <b>Akaah dan Lund (1994)</b>	
Kinerja (Y)	Kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. <b>Koopmans, et al. (2014)</b>	Kinerja Tugas, Kinerja Kontekstual, Perilaku Kerja Yang Tidak Produktif <b>Koopmans, et al. (2014)</b>	

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2013). Data ini diperoleh langsung dari RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung seperti gambaran umum rumah sakit, hasil kuesioner, dan informasi lain yang menunjang penelitian.

## 2. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan atau *skoring* (Sugiyono, 2013). Data kuantitatif diperoleh langsung dari RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung seperti jumlah tenaga perawat, jumlah ruang perawatan, waktu kerja, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti. Data primer juga disebut data asli atau data baru. Data primer dapat langsung diperoleh dari responden dengan cara pembagian kuesioner kepada objek penelitian yang diisi langsung oleh responden (Silaen dan Widiyono, 2013).

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian pihak lain (Silaen dan Widiyono, 2013). Data yang didapat dari arsip bagian HRD (*Human Resource Departemen*) RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Sumber informasi lainnya dapat diperoleh dari penelitian terdahulu,

literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

## **G. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Ghozali (2013) menyatakan uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan software SPSS. Untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Validitas suatu butir kuesioner dapat dianggap valid jika nilai KMO  $> 0,5$ .

### **2. Uji Reabilitas**

Ghozali (2013) menyatakan reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan menggunakan teknik pengukuran *chronbach alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *chronbach alpha*  $> 0,6$ .

### **3. Uji Normalitas**

Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ . Cara yang digunakan untuk menguji normalitas kuesioner dalam penelitian ini adalah uji statistik dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov-Test*.

## H. Analisa Data

### 1. Analisis Kualitatif

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil jawaban kuesioner. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

### 2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku etis terhadap kinerja perawat. Rumus analisis linier berganda sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

#### Keterangan:

Y	= variabel kinerja perawat
X <sub>1</sub>	= variabel kecerdasan emosional
X <sub>2</sub>	= variabel perilaku etis
b <sub>1,2</sub>	= koefisien
a	= konstanta
e	= <i>error</i>

## I. Pengujian Hipotesis

### Uji Statistik t

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila  $\text{sig} < (0,05)$ .



Pengujian penelitian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% melalui ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel } (0,05)$ , maka hipotesis didukung.
2. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel } (0,05)$ , maka hipotesis tidak didukung.

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.

## **V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku etis terhadap kinerja pada perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Perawat dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat lebih menangani emosinya dengan baik dan lebih peka terhadap emosi orang lain untuk menghasilkan interaksi yang positif.
2. Perilaku etis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung. Perawat dengan perilaku etis yang baik dapat menentukan kualitas dari individu tersebut, sehingga ketika perawat berperilaku etis maka kualitas yang diberikan dapat menghasilkan manfaat yang baik bagi individu maupun rumah sakit.

### **B. Saran**

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebaiknya meningkatkan pendekatan empati agar lebih mampu mengatur emosi dengan baik karena merupakan bagian dari kecerdasan emosional agar lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain. Terutama dalam mengetahui emosi dari perilaku terhadap rekan kerja, pasien, maupun keluarga pasien supaya terjalin hubungan yang harmonis.
2. Saran bagi perawat RS Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebaiknya dapat memisahkan masalah kerja dari masalah pribadi dalam pekerjaan, agar hal tersebut tidak mengganggu kinerja perawat dan tidak melakukan kepentingan pribadi berupa melakukan bisnis pribadi pada jam kerja karena akan mengganggu kualitas pelayanan yang akan diberikan sehingga hal ini dapat menunjukkan perilaku tidak etis.
3. Saran bagi Manajemen RS Urip Sumoharjo Sebaiknya dapat memfasilitasi perawat dengan antar jemput untuk memaksimalkan perawat yang ada dan untuk keselamatan perawat sampai di rumah jika memang tempat tinggal perawat rata-rata berjauhan dari area rumah sakit, membuat fasilitas penunjang seperti koperasi untuk perawat yang ingin berbisnis sehingga perawat dapat meletakkan barang dagangannya dikoperasi tersebut sehingga tidak mengganggu aktivitas perawat dalam memberika asuhan keperawatan. Kemudian, berkaitan dengan *shif* kerja perawat sebaiknya RS Urip Sumoharjo menerapkan sesuai dengan aturan pemerintah yang ada.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Metodologi yang digunakan hanya penelitian pustaka dan penyebaran kuesioner. Untuk peneliti selanjutnya dapat memperluas metode penelitian yang digunakan seperti wawancara.
2. Penelitian ini hanya melakukan sedikit observasi karena terbatasnya waktu penelitian, sehingga disarankan peneliti selanjutnya dapat melakukan observasi lebih mendalam sehingga informasi yang didapat bisa lebih banyak.
3. Responden dalam penelitian ini hanya perawat, bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan untuk memperluas responden penelitian.
4. Variabel dalam penelitian ini hanya mengukur pengaruh terhadap satu variabel yaitu kinerja, bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan dapat memperluas variabel terikat yang akan diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. dan Ardana, I Cenik. 2014. *Etika Bisnis dan Profesi: Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya*. Edisi Revisi. Jakarta : Salemba Empat.
- Akaah, Ishmael P. dan Lund, Daulatram.1994. "The Influence of Personal and Organizational Values on Marketing Professional' Ethical Behavior". *Journal of Business Ethics*. Vol. 13 No. 6. Pp. 417-430.
- Arens, Alvin A., Elder, Randal J., dan Beasley, Mark S. 2012. *Auditing And Assurance Services*. 14<sup>th</sup> Edition. America: Pearson Education, Inc.
- Asmuji. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media.
- Cahyani, Dwi. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit 2). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Fathoni A. 2006. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Goleman, Daniel. 2002. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EQ Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta : Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence*. Cetakatan Ketujuh Belas. Jakarta: Gramedia.
- Griffin, Ricky W. dan Ebert, Ronald J. 2006. *Bisnis*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariyono, W., Dyah, s., dan Yanuk, W. 2009. "Hubungan antar beban kerja, stres kerja, dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di Rumah Sakit Ilam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta". *Journal of publicjealth*. Vol 3. No 3.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan kelimabelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hesty, Inta., Wijono, T.H., dan Setiorini, Santi. 2012. Hubungan Kerja *Shift* Terhadap Kelelahan Rawat Di Instalasi Rawat Inap Rsud Dr. Sayidiman Magetan. *Tesis*. Jurusan Kesehatan Lingkungan, Kampus Magetan.

- Hidayah, Siti, dan Haryani. 2015. Peranan Locus of Control Internal Pada Perilaku Etis Karyawan di dalam Organisasi. *Jurnal Ekonom-Manajemen-Akutansi*. No. 38/Th. XXII.
- International Council of Nurses. 2012. *The ICN Code Of Ethics For Nurses*. Revised. Place Jean-Marteau, 1201 Geneva, Switzerland:ICN. ISBN 978-92-95094-95-6.
- Jeffrey, Kantor, dan Jacob, Weisberg. 2002. "Ethical Attitudes and Ethical Behavior: are Managers role Models?". *International Journal of Manpower*. Vol. 23 Issue 8 Pp. 687-703.
- Kearney, Treasa., Walsh, Gianfranco., Barnett, Willy., Gong, Taeshik., dan Ifie, Kemefasu. 2017. "Emotional Intelligence in Front-Line/Back-Office Employee Relationship". *Journal of Services Marketing*. Vol. 31 Issue 2 Pp. 185-199.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., dan Lee, D. J. 2009. "Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand". *Journal of Business Research*. pp: 1-7.
- Koopmans, L., Bernaars, C.M., Hildebrandt, V.H., dan Vet, H.C.W. de, Beek, A.J. Vander. 2014. "Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire". *Journal of Occupational and Environmental medicine*. 56(3), Pp. 331-337
- Libbrecht, Nele., Beuckelaer, Alain De., Lievens, Filip., dan Rockstuhl, Thomas. 2014. "Measurement Invariance of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale Scores: Does the Measurement Structure Hold across Far Eastern and European Countries". *Applied Psychology*. Vol. 63 (2) Pp. 223-237.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, A.A. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, A.A. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Pt Remaja Rosdakarya.
- Mandagie, F.M., et al. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di RS Umum Bethesda Gmim Tomohon. *Journal E-Biomedik (Ebm)*. Vol. 3 No. 3.
- Marchellia, Venny. 2014. Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan. Vol. 02. No. 01. ISSN:2301-8267.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Prestiana dan Purbandini. 2012. "Hubungan Antara Efikasi Diri (*Self Efficacy*) dan Stres Kerja Dengan Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Pada Perawat IGD Dan ICU RSUD Kota Bekasi". *Jurnal Soul*. Vol.5. No.2.
- Robbins, Stephen. dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi organizational behavior*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- RS. Urip Sumoharjo Bandar Lampung. 2017. "Profile Rumah Sakit". [Googleweblight.com/?lite\\_url=http://rsuripsumoharjo.com/about](http://rsuripsumoharjo.com/about). Diakses pada Tanggal 25 September 2017 pukul 23.00 WIB.
- Sabarulin., Darmawansyah., dan Abdullah, Rasyidin. 2013. "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Dalam Mendokumentasikan Asuhan Keperawatan Di RS Woodward Palu". *Jurnal AKK*. Vol. 2. No 3.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Shih, His-An dan Susanto, Ely. 2010. "Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization". *International Journal of Conflict Management*. Vol. 21 Iss 2 Pp. 147-168.
- Sidiq, Rapitos dan Afrina, Reka. 2017. Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit The Efficiency Study Of Hospital Services. *Nursing Journal* Vol. VIII No. 1 2017.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metode Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: In Media.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Cetakan Ke-4. Bandung: AFABETA.
- Sulaiman, W.S.W., dan Noor, M.Z.M. 2015. "Examining The Psychometric Properties of The Wong and Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS)". *Journal of Social Sciences and Humanities*. Special Issue 2 081-090, ISSN: 1823-884x.
- Suyanto dan Jihad, Asep. 2013. *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas Guru di Era Global*. Jakarta: Esensi Erlangga Group.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wong, Chi-Sum, dan Law, Kenneth S. 2002. "The Effects Of Leader and Follower Emotional Intelligence On Performance and Attitude: An exploratory study". *The Leadership Quarterly*. Special Issue 13 243-274.
- Departemen Kesehatan RI. 2004.