

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA (*WORK FAMILY CONFLICT*) DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT
(STUDI PADA RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG)**

(Skripsi)

Oleh

FADHILLAH INDRA YANIE



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

Abstrak

PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA (*WORK FAMILY CONFLICT*) DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Fadhillah Indra Yanie

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 1914, dan sejak tahun 2008 ditetapkan sebagai rumah sakit tipe B pendidikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Permasalahan dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda yang dimiliki perawat wanita yang sudah berkeluarga seperti pembagian *shift* kerja pada saat malam hari yang dapat menimbulkan konflik peran sehingga dapat berdampak kepada kelelahan emosional dalam diri perawat yang dapat menurunkan kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda (*work family conflict*) dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar kepada perawat PNS RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan menggunakan *purposive* sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini perawat wanita yang sudah berkeluarga. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda (*work family conflict*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Saran bagi perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebaiknya dapat memisahkan masalah kerja dengan masalah pribadi atau keluarga, dan lebih mampu dalam mengelola dan mengatur emosi sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.

Kata Kunci : Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*), Kecerdasan Emosional, Kinerja.

Abstract

THE EFFECT OF WORK FAMILY CONFLICT AND EMOTIONAL INTELLIGENCE TO NURSE PERFORMANCE OF RSUD DR. H. AB DUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE

By

Fadhillah Indra Yanie

Regional General Hospital Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province is a government-owned hospital of Lampung Province and is the highest referral hospital in Lampung Province established since 1914, and since 2008 it was designated as a Type B educational hospital by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia. The problem in this research is the dual role conflict that the female nurse has married like the distribution of work shift at night which can cause role conflict so that it can impact to emotional exhaustion in nurse that can degrade performance.

This study aims to determine the effect of work family conflict and emotional intelligence on the performance of nurses. Data collection method in this research is using questionnaires with Likert scale that spread to nurses civil servant Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. The technique of distributing questionnaires was done using purposive sampling. The sample used in this study was a female nurse who had a family. The data analysis tool used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the work family conflict has a negative and significant effect on the performance of nurses, emotional intelligence has a positive and significant impact on the performance of nurses. Suggestion for nurse of hospital Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province should be able to separate work problems with personal or family problems and more capable in managing and managing emotions so as to improve the performance of nurses.

Keywords: Work Family Conflict, Emotional Intelligence, Performance.

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA (*WORK FAMILY CONFLICT*) DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT
(STUDI PADA RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG)**

Oleh

FADHILLAH INDRA YANIE

**Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

**Pada
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



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

Judul Skripsi : **PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA (*WORK FAMILY CONFLICT*) DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT**

Nama Mahasiswa : *Fadhillah Indra Yanie*

NPM : 1411011037

Jurusan : Manajemen

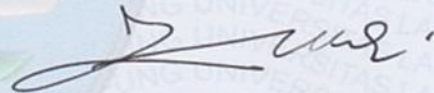
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

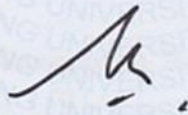


Yuningsih, S.E., M.M.
NIP 19610326 198603 2 001



Zainnur M Rusdi, S.E., M.Sc.
NIP 19851017 200812 2 006

2. Ketua Jurusan Manajemen



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

MENGESAHKAN

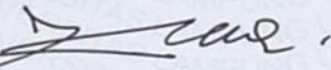
1. Tim Penguji
Ketua

: **Yuningsih, S.E., M.M.**


.....

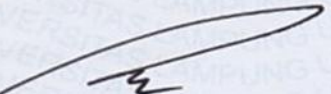
Sekretaris

: **Zainnur M Rusdi, S.E., M.Sc.**


.....

Penguji Utama

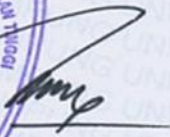
: **Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**


.....

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **04 Juni 2018**

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadhillah Indra Yanie
Nomor Pokok Mahasiswa : 1411011037
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dan Kecerdasan Emosional 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, 04 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



Fadhillah Indra Yanie

NPM 1411011037

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 15 November 1996. Peneliti sebagai anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Endrawansyah dan Ibu Eryanie. Peneliti memiliki adik laki-laki bernama Maulana Rambang Muqorrobin

Peneliti mengawali pendidikan TK Widya Karya (2001-2002), SD Negeri 2 Sukabumi (2002-2008), SMP Negeri 5 Bandar Lampung (2008-2011), dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 (MODEL) Bandar Lampung (2011-2014). Pada tahun 2014, peneliti diterima sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Peneliti mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Peneliti juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Harapan Rejo, Kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 (empat puluh) hari pada bulan Januari sampai Februari 2017. Kemudian di tahun 2018 juga penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Motto

“Do'a Adalah Senjata Orang Islam”

(Nabi Muhammad SAW)

“La Tahzan Innallaha Ma'ana”

(QS. At-Taubah:40)

“Man Jadda Wa Jadda, Man Shabara Zhafira”

(Negeri 5 Menara)

*“I may fall down and get hurt, but I still run
endlessly towards my dreams.”*

(BTS-Young Forever)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat
hidayah-Nya dan dengan segala kerendahan hati,
kupersembahkan Skripsi ini kepada :

**Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahanda
Endawansyah dan Ibunda Eryanie.**

Yang senantiasa membesarkan, mendidik, membimbing, berdoa tiada henti di
setiap sujud dan sepertiga malam, memberikan ilmu dunia akhirat, cinta, dan
kasih sayang yang tiada hentinya, serta memberika dukungan baik materil
maupun moril untuk kesuksesanku sampai saat ini, terima kasih untuk semua
kasih sayang dan cinta luar biasa sehingga aku bisa menjadi seseorang yang
kuat dan konsisten kepada cita-cita.

Untuk adikku Maulana Rambang Muqorrobin

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

Serta

**Almamater tercinta
Universitas Lampung**

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di 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. Rr. 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 dan sebagai Pembimbing Utama, yang telah memberikan pengarahan, saran, pembelajaran, dan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.

4. Bapak Dr. Irham Lihan, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing Akademik selama peneliti menjadi Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. Ibu Zainnur M Rusdi, S.E., M.Sc., sebagai Pembimbing Pendamping yang telah memberikan pengarahan, saran, pembelajaran dan senantiasa membimbing peneliti dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
6. Bapak Dr. Ribhan, S.E.,M.Si., selaku penguji utama yang telah bersedia menguji, memberikan saran, kritik serta nasihat, juga ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Seluruh Staf TU, Administrasi, Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, serta pegawai yang turut membantu. Pak Nasir, Ibu Hiday, Mas Tri, dan Mas Rohman, untuk kesabarannya dalam membantu proses penyusunan skripsi hingga selesai.
9. Teristimewa untuk kedua orangtuaku ayahanda Endrawansyah dan ibunda Eryanie, yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, doa, semangat dan dukungan yang diberikan selama ini. Terimakasih atas segalanya doa kalian dan semoga dapat membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti untuk ayah dan ibu.
10. Adikku Maulana, terimakasih untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini. Semoga kelak kita dapat menjadi orang sukses yang akan membanggakan serta membahagiakan kedua orangtua.

11. Keluarga BG sahabatku dari jaman MAN Ninda, Indah, Tutut, Mayza, Ridwan, Ridho, Iduy, dan Mamat. Terimakasih atas kesetiaan kalian yang telah menghiasi masa putih abu-abu menjadi berwarna sampai sekarang, semoga persahabatan kita selalu penuh warna dan tetap terjaga dunia akhirat.
12. Sahabat seperjuangan di kampus Hanifah, Lia, Zahra, dan Reva. Terima kasih atas cerita dan kenangan selama proses perkuliahan, bantuan, motivasi, cerita, dan doa, serta dukungan menyelesaikan skripsi hingga selesai. Kalian sahabat terbaik dari yang terbaik. Tetap semangat para menantu kesayangan mama.
13. Teman-temanku, Ofa, Dian, Maryani, Shinta, Tomok, Adit, dan Kak Agi terima kasih atas bantuan, nasihat, dan semangat yang kalian berikan semoga pertemanan kita tetap bertahan meski masa kuliah telah berakhir.
14. Istiqamah Hijrah, Umi, Fani, Tia, Lendra, dan Pai. Terimakasih sudah menjadi teman yang menyenangkan, ngeselin, tim rusuh, dan semoga kita bisa istiqamah dalam kebaikan.
15. Keluarga besar generasi baru Indonesia (GenBI), Kak Fauzi , Kak Milna, Intan, Adam, Muti, Imran, Medi, Lea, Panji, Ripusa, dan Suci. Terimakasih atas doanya dan semangat yang kalian berikan.
16. Teman-teman S1 Manajemen 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.

17. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

18. Almamater yang kebanggakan, 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, 30 Mei 2018
Penulis

Fadhillah Indra Yanie
1411011037

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Konflik peran ganda (<i>work family conflict</i>)	16
1. Pengertian Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>)	16
2. Bentuk-bentuk Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>).....	17
3. Sumber-sumber Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>) ...	19
4. Dimensi Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>)	20
B. Kecerdasan Emosional	21
1. Pengertian Emosi	21
2. Macam-macam Emosi	21
3. Sumber-sumber Emosi	22
4. Pengertian Kecerdasan Emosional	24
5. Dimensi Kecerdasan Emosional	24
C. Kinerja	25
1. Pengertian Kinerja	25
2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja	26
3. Tujuan Penilaian Kinerja.....	27
4. Dimensi Kinerja	28
D. Penelitian Terdahulu	29
E. Kerangka Pemikiran	30
F. Hipotesis	34

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	35
B. Sumber Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	36
C. Metode Pengumpulan Data	36
1. Kuesioner	36
2. Studi Kepustakaan	37
D. Populasi Dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
E. Definisi operasional dan pengukuran variabel	38
F. Uji Instrumen Penelitian	39
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reabilitas	40
3. Uji Normalitas	41
G. Metode Analisis	41
1. Deskripsi Hasil Survei	41
2. Analisis Kuantitatif	41
H. Pengujian Hipotesis	42

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	43
1. Usia	43
2. Tingkat Pendidikan	44
3. Masa Kerja	45
B. Uji Validitas, Reabilitas, dan Normalitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	47
3. Uji Normalitas	50
C. Deskripsi Hasil Penelitian	50
1. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Konflik Peran Ganda	51
2. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kecerdasan Emosional	53
3. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kinerja	55
D. Analisis Kuantitatif	58
E. Uji Hipotesis	59
F. Pembahasan	61
1. Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Perawat	61
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat	62

V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	64
A. Simpulan	64
B. Saran	65
C. Keterbatasan Penelitian	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Jumlah Perawat PNS RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016	6
Tabel 2 Tingkat Absensi Perawat PNS Wanita pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016	7
Tabel 3 Tabel <i>Shift</i> Kerja	9
Tabel 4 Penilaian Kerja Perawat PNS RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016	12
Tabel 5 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa kerja	45
Tabel 10 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 11 Hasil Uji Validias Tahap Ke Dua	47
Tabel 12 Koefisien Nilai R <i>Cronbach's Alpha</i>	48
Tabel 13 Hasil Uji Reabilitas	48
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 15 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Konflik Pekerjaan-Keluarga	51
Tabel 16 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Konflik Keluarga-Pekerjaan	51
Tabel 17 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kesadaran Diri	53
Tabel 18 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Empati	54
Tabel 19 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Manajemen Diri	54
Tabel 20 Rata-rata Persentase Jawaban Responden Tentang Motivasi Diri ..	55
Tabel 21 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas	55
Tabel 22 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual	56
Tabel 23 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif	57
Tabel 24 Hasil Uji Nilai Determinasi	58
Tabel 25 Uji Regresi Linier Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Konflik Peran Ganda (<i>Work Family Conflict</i>) dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Penilaian Kinerja Perawat
- Lampiran 3. Lembar Penilaian Kinerja
- Lampiran 4. Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Distribusi Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Hasil Kuesioner Konflik Peran Ganda
- Lampiran 7. Hasil Kuesioner Kecerdasan Emosional
- Lampiran 8. Hasil Kuesioner Kinerja
- Lampiran 9. Mean Pernyataan Konflik Peran Ganda
- Lampiran 10. Mean Pernyataan Kecerdasan Emosional
- Lampiran 11. Mean Pernyataan Kinerja
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Konflik Peran Ganda
- Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional
- Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Kinerja
- Lampiran 15. Hasil Uji Reabilitas Konflik Peran Ganda
- Lampiran 16. Hasil Uji Reabilitas Kecerdasan Emosional
- Lampiran 17. Hasil Uji Reabilitas Kinerja
- Lampiran 18. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang penting dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengacu pada kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem-sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan (Noe, *et al.* 2010). Strategi yang mendasari praktik-praktik perlu dipertimbangkan agar dapat memaksimalkan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. Menurut Hasibuan (2011) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Perkembangan dan pertumbuhan ekonomi terjadi sangat pesat beberapa dekade di era globalisasi saat ini. Perkembangan ekonomi yang terjadi begitu pesat seiring berkembangnya kemajuan teknologi. Persaingan dan tuntutan-tuntutan ekonomi mendorong wanita ikut berperan aktif dalam bekerja untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Menurut Goldsmit (1998) dalam Apollo dan Cahyadi (2012) kesejajaran kedudukan antara wanita dan laki-laki bukan merupakan kendala bagi wanita untuk melakukan pekerjaan yang bisa dilakukan oleh laki-laki. Menurut Apollo dan Cahyadi (2012) ketidakseimbangan pemenuhan kedua peran tersebut dapat mendorong munculnya konflik peran

ganda akibat pergeseran kodrat yaitu ketika menjadi seorang istri dan ibu berubah menjadi wanita yang bekerja menjadikan wanita memiliki dua peran.

Pekerjaan dan keluarga adalah dua ranah utama dalam kehidupan sebagian besar orang. Penelitian mengenai hubungan antara dua ranah tersebut berkembang karena perubahan pada komposisi demografis dari angkatan kerja (Edwards, *et al.*, 2000) dalam (Noor, 2004). Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Menurut Netemeyer (1996) konflik terjadi apabila tuntutan untuk bertanggung jawab pada salah satu peran baik dari keluarga maupun pekerjaan bertentangan, yakni keterlibatan pada pekerjaan mempersulit keterlibatan pada keluarga atau sebaliknya, misalnya perawat tersebut mendapatkan *shift* kerja pada malam hari dan tidak bisa di tinggalkan sedangkan anaknya di rumah sedang sakit sehingga tidak konsentrasi dalam bekerja.

Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan (Yavas, *et al.*, 2008). Bentuk konflik ini merupakan bentuk dua arah di mana bekerja untuk keluarga dan keluarga untuk bekerja. Bentuk konflik dua arah ini menunjukkan bahwa prediksi bisa berkaitan dengan pekerjaan, keluarga dan faktor individu yang terkait dengan tingkat konflik peran yang dialami oleh seseorang. Konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri perawat wanita, karena mereka ada di dalam suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa dalam bekerja.

Menurut Kahn, *et al.* (1964) dalam Boyar, *et al.* (2006) konflik peran antara pekerjaan dan keluarga terjadi ketika tekanan yang terkait dengan

keanggotaan dalam sebuah organisasi bertentangan dengan tekanan dari menjadi anggota keluarga. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*). Pengertian dan komunikasi yang kurang baik di dalam keluarga dapat menyebabkan kondisi keluarga menjadi kurang harmonis, oleh sebab itu perlu keseimbangan dan cara bagaimana agar keluarga dan pekerjaan sama-sama tidak menimbulkan konflik. Menurut Karetepe (2012) ketika karyawan dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak dapat mengelola dua arah konflik antara pekerjaan dan peran keluarga, mereka mengalami kelelahan emosional. Karyawan seperti itu pada umumnya akan menunjukkan kinerja pekerjaan yang buruk.

Menurut Jordan dan Troth's (2002) dalam Zhang, *et al.* (2014) individu dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi lebih efektif dalam menyelesaikan konflik daripada individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah. Emosi tanpa dikelola dengan baik akan menimbulkan konflik yang tinggi sehingga diperlukan teknik dalam mengelola emosi seseorang. Menurut Goleman (2000) dalam Mangkunegara (2006) kecerdasan emosional (EQ) menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan perusahaan, sedangkan IQ (kecerdasan pikiran) hanya 20% menentukan kinerja. Joan Beck dalam Mangkunegara (2006) bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia lima tahun, 80% berkembangnya sebelum delapan tahun dan hanya berkembang 20% sampai akhir batas remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu dengan demikian kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini senada dengan pendapat Patton dalam Mangkunegara (2006) orang yang memiliki

kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang ternyata sangat diperlukan di dalam lingkungan kerja. Perawat yang memiliki kecerdasan emosional yang baik diharapkan dapat mengendalikan emosi secara sehat di lingkungan kerja terhadap sesama perawat dan atasan sehingga terwujud kerjasama dan hubungan yang baik antartim, antarbagian maupun dengan pasien untuk menunjang keefektifan penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan organisasi.

Menurut Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010) 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. Hal tersebut merupakan teknik dalam mengelola emosi agar tidak terjadi konflik yang berkepanjangan dalam bekerja. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan memiliki motivasi yang tinggi, insprasi yang tinggi, kualitas kepemimpinan, keterampilan negoisasi yang tinggi, dan kepribadian yang menyenangkan begitu pula sebaliknya seseorang individu yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah.

Menurut Meisler (2014) kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi, kemampuan untuk mengakses dan atau menghasilkan perasaan ketika mereka memfasilitasi pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi, dan pengetahuan emosional, dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. Proses pembentukan perawat dalam menghadapi perubahan ini

sangat membutuhkan kecerdasan emosional dalam pelaksanaan tugas kerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam pelaksanaan kinerja. Oleh karena itu, model kemampuan memfokuskan pada emosi dan kemampuan kognitif yang terkait dengan itu. Peran kecerdasan emosional di tempat kerja juga telah dieksplorasi. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shih dan Susanto (2010) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai dampak positif pada kinerja.

Menurut Wibowo (2016) kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya, sehingga hal tersebut dapat memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. Menurut Armstrong dan Baron (1998) dalam Wibowo (2016) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki pegawai yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja pegawai dengan kinerja perusahaan di mana produktivitas perusahaan bergantung pada kinerja pegawainya.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek yang terletak di jalan Dr. Rivai, Penengahan, Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung-Lampung. Rumah sakit milik pemerintah Provinsi Lampung

merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 1914, dan sejak tahun 2008 ditetapkan sebagai rumah sakit tipe B pendidikan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, sebagai pusat pelayanan kesehatan dan rujukan, rumah sakit ini berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perawat yang mampu menangani konflik dengan mengelola emosi mereka dalam pekerjaannya hal tersebut dapat berdampak pada pelayanan yang baik kepada pasien di rumah sakit. Perawat memiliki peran penting untuk menunjang kegiatan operasional sebuah organisasi. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memerlukan banyak perawat guna mencapai kinerja yang diinginkan sekaligus memuaskan konsumen dalam hal pelayanan kesehatan. Berikut ini merupakan Tabel 1 yang menunjukkan jumlah perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017.

Tabel 1. Jumlah Perawat PNS RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2016

No.	Jabatan	Wanita	Pria
Perawat Ahli			
1.	Perawat Madya	47	7
2.	Perawat Muda	17	8
3.	Perawat Pertama	20	11
Perawat Terampil			
4.	Perawat Penyelia	43	18
5.	Perawat Pelaksana Lanjutan	47	32
6.	Perawat Pelaksana	66	44
	Jumlah	243	117
Total		360	

Sumber: RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung 2017

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa jumlah perawat terdiri dari 360 perawat inti yang terbagi lagi menjadi 243 perawat wanita dan 117 perawat laki-laki. Menurut Sheward, *et al.* dan Aiken, *et al.* dalam Patel, *et al.* (2008) rasio

pasien terhadap perawat yang tumbuh merupakan salah satu faktor utama yang terkait dengan risiko kelelahan emosional dan ketidakpuasan kerja.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung juga memiliki data absensi. Tabel 2 yang menunjukkan tingkat absensi perawat. Cara perhitungan tingkat absensi dari data absensi perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah dengan menghitung jumlah absensi dalam ukuran hari atau dengan menjumlahkan hari ketidakhadiran seluruh perawat baik pria maupun wanita selanjutnya dibandingkan dengan total hari kerja perawat tersebut. Menurut Hasibuan (2011) dalam perhitungan tingkat absensi dapat dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

Tabel 2. Tingkat Absensi Perawat PNS Wanita Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016

Bulan	Status	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Pegawai	Total Hari Kerja	Jumlah Absensi (Hari)	Tingkat Absensi (%)
	1	2	3	(2 x 3) 4	5	
Januari	Sudah Berkeluarga	25	177	4425	138	3,11%
	Belum Berkeluarga		66	1600	16	1%
Februari	Sudah Berkeluarga	24	177	4248	158	3,71%
	Belum Berkeluarga		66	1536	24	1,56%
Maret	Sudah Berkeluarga	24	177	4248	106	2,49%
	Belum Berkeluarga		66	1536	15	0,97%
April	Sudah Berkeluarga	26	177	4602	102	2,21%
	Belum Berkeluarga		66	1664	18	1,08%
Mei	Sudah Berkeluarga	23	177	4071	166	4,07%
	Belum Berkeluarga		66	1427	23	1,61%
Juni	Sudah Berkeluarga	26	177	4602	113	2,45%
	Belum Berkeluarga		66	1664	27	1,62%
Juli	Sudah Berkeluarga	20	177	3540	96	2,71%
	Belum Berkeluarga		66	1280	7	0,54%
Agustus	Sudah Berkeluarga	25	177	4425	146	3,29%
	Belum Berkeluarga		66	1600	22	1,38%

Lanjutan Tabel 2. Tingkat Absensi Perawat PNS Wanita Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016

Bulan	Status	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Pegawai	Total Hari Kerja	Jumlah Absensi (Hari)	Tingkat Absensi (%)
	1	2	3	(2 x 3) 4	5	
September	Sudah Berkeluarga	25	177	4425	138	3,11%
	Belum Berkeluarga		66	1600	8	0,50%
Oktober	Sudah Berkeluarga	24	177	4248	139	3,27%
	Belum Berkeluarga		66	1536	18	1,17%
November	Sudah Berkeluarga	26	177	4602	127	2,75%
	Belum Berkeluarga		66	1664	20	1,20%
Desember	Sudah Berkeluarga	25	177	4425	134	3,02%
	Belum Berkeluarga		66	1600	16	1 %
Rata-rata Tingkat Absensi				Berkeluarga		3,01%
				Belum Berkeluarga		1,13%
Rata-rata Tingkat Absensi Total						

Sumber: RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung 2017

Tabel 2 menunjukkan tingkat absensi dari 243 perawat PNS wanita yang terdiri dari 171 perawat wanita yang sudah berkeluarga dan 66 perawat wanita yang belum berkeluarga di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada tahun 2016, terlihat bahwa tingkat absensi menunjukkan angka yang berfluktuasi. Tingkat absensi tertinggi perawat wanita sudah berkeluarga terjadi pada bulan Mei sebesar 4,07% dan tingkat absensi terendah perawat wanita yang sudah berkeluarga terjadi pada bulan April sebesar 2,21%. Secara keseluruhan terlihat bahwa rata-rata tingkat absensi perawat wanita yang sudah berkeluarga sebesar 3,01% lebih tinggi dari pada perawat wanita yang belum berkeluarga sebesar 1,13%. Berdasarkan tabel di atas, tingkat absensi secara keseluruhan relatif lebih tinggi bagi perawat wanita yang sudah berkeluarga dibandingkan perawat wanita yang belum berkeluarga. Tingkat absensi perawat berpengaruh terhadap kinerja

perawat, apabila tingkat absensi tinggi maka kinerja perawat tidak maksimal. Kinerja perawat yang tidak maksimal selain berdampak pada organisasi dapat pula berdampak pada pelayanan kepada pasien.

Tenaga keperawatan di rumah sakit merupakan jenis tenaga kesehatan terbesar (jumlahnya 50-60%), memiliki *shift* kerja selama 24 jam dalam pemberian layanan keperawatan kepada pasien selama 24 jam secara bergantian. Upaya peningkatan produktivitas kerja dalam pemberian pelayanan keperawatan salah satunya dilakukan dengan sistem penjadwalan kerja menggunakan *shift*. Berdasarkan Kepmenakertrans No.Kep.102/MEN/VI/2004 waktu kerja normal perawat adalah 40 jam/ minggu, yaitu dengan waktu kerja 7 jam/hari (hari ke 1-5) dan 5 jam/hari (hari ke 6) untuk 6 hari kerja, sedangkan 8 jam/hari untuk 5 hari kerja. Kondisi kerja perawat pada waktu yang berlawanan tidak diimbangi dengan istirahat yang berkualitas baik di dalam bekerja. Hal tersebut dapat menimbulkan konflik peran apabila emosinya tidak dikelola dengan baik.

Tabel 3. Tabel *Shift* Kerja Perawat PNS pada RSUDAM 2016

No.	<i>Shift</i> Kerja	Jam Kerja (WIB)
1.	Pagi	07.00-14.00
2.	Siang	14.00-21.00
3.	Malam	21.00-07.00

Sumber: RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, 2017

Tabel 3 menunjukkan waktu kerja perawat yang terbagi menjadi 3 *shift* kerja yaitu pagi (7 jam/hari), siang (7 jam/hari), dan malam (10 jam/hari) sehingga total jam kerja (40 jam/minggu). Kondisi kerja perawat pada waktu yang berlawanan tidak diimbangi dengan istirahat yang berkualitas baik di dalam jam dinas (karena perawat harus tetap berada pada kondisi siap dan siaga meskipun

pada kondisi istirahat) maupun diluar jam dinas (karena perawat melakukan aktivitas lain di lingkungan sosial sebagaimana yang dilakukan manusia sebagai makhluk sosial). Hal tersebut dapat menimbulkan konflik apabila emosinya tidak dikelola dengan baik, sehingga dibutuhkan kecerdasan emosional dalam mengatur emosi yang ada pada perawat agar dapat profesional.

Menurut Hesty (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. Porsi tidur dalam hal ini akan memengaruhi emosi yang dimiliki perawat dalam hal ini 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 memuatnya sulit untuk mengontrol emosi.

Profesi perawat, terdapat satu waktu dimana perawat merasa pasiennya sudah kelewatan, dalam bentuk sikap yang tidak layak, seperti marah-marah, keras kepala, dan lain sebagainya (Hesty, 2012). Hal ini menunjukkan kepribadian setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. 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 ini terkadang membuat emosi seorang perawat bisa menunjukkan pelayanan yang

tidak baik, sedangkan seorang perawat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Penjelasan di atas merujuk pada indikator kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Wong, *et al* (2002) dalam Sulaiman dan Noor (2015) yaitu empati. Empati yang dimiliki oleh setiap perawat dapat digunakan sebagai penghubung antar perawat dan pasien. Rasa empati yang baik akan membantu untuk mengetahui dan memahami emosi orang-orang disekitarnya dan akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan dapat memprediksi respon emosi orang lain.

Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Isesreni, 2005). Kinerja perawat adalah aktivitas perawat dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang, tugas dan tanggung jawabnya dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi (Isesreni, 2005). Perawat ingin diukur kinerjanya berdasarkan standar obyektif yang terbuka dan dapat dikomunikasikan. Rumah sakit harus memiliki perawat yang berkinerja baik yang akan menunjang kinerja rumah sakit sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien.

Kinerja perawat pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat diukur menggunakan cara penilaian perilaku pekerja. Penilaian kinerja diukur dari kompetensi, *Skill*, dan *Attitude* yang terdiri dari 17 komponen penilaian kinerja perawat berdasarkan individu dari setiap ruangan yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Penilaian kinerja perawat di hitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Penilaian kinerja} = \frac{\text{ABD Setiap ruangan}}{\text{TAP}} \times 100\%$$

Keterangan :

K = Kompetensi

ABD = Aspek berhasil di capai

S = *Skill*

TAP = Total Aspek Penilaian

A = *Attitude*

Tabel 4. Penilaian Kerja Perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2016

No	Ruangan	Penilaian			ABD (K+S+A)	TAP	Pencapaian (%)
		K	S	A			
1.	Alamanda	4	3	3	10	17	59%
2.	Angrek	5	4	7	16	17	94%
3.	Anyelir	5	3	3	11	17	65%
4.	Bedah Sentral	6	4	7	17	17	100%
5.	Bougenville	5	4	4	13	17	76%
6.	GCU (General Check Up)	5	4	7	16	17	94%
7.	Gelatik	5	4	6	15	17	88%
8.	Hemodialisa	5	4	6	15	17	88%
9.	IGD (Instalasi Gawat Darurat)	6	4	7	17	17	100%
10.	IRJ (Instalasi Rawat Jalan)	6	3	6	15	17	88%
11.	Kemuning	5	3	4	12	17	71%
12.	Kenanga	6	4	3	13	17	76%
13.	Kutilang	6	4	4	14	17	82%
14.	Mawar	6	4	5	15	17	88%
15.	Manam Munyai	6	4	7	17	17	100%
16.	Melati	5	4	3	12	17	71%
17.	Murai	5	4	3	12	17	71%
18.	Nuri	5	3	7	15	17	88%
19.	PBH (Puri Betik Hati)	6	4	6	16	17	94%
20.	PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)	6	4	6	16	17	94%
21.	SNC (Suda Nirmala Class)	4	4	3	11	17	65%
22.	Tulip	6	3	4	15	17	88%
Rata-rata		5,3	3,7	5,0			83%

Sumber: RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung 2017

Tabel 4 menunjukkan penilaian perilaku kerja perawat berdasarkan individu yang berada di ruangan tersebut dengan total rata-rata persentase penilaian sebesar 83%. Data penilaian perilaku kerja perawat terendah pada *attitude* seperti dalam tabel 4 dengan rata-rata sebesar 5 hal tersebut terjadi karena

tidak tercapainya komponen dari 7 komponen penilaian terkait *attitude*, yaitu ramah, jujur, bertanggung jawab, loyalitas, disiplin, tidak ada komplain pasien, dan kinerja yang terdapat dalam lampiran 3. Berdasarkan tabel 4 rendahnya tingkat *attitude* yaitu konflik berdasarkan tekanan dimana adanya ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Perawat dalam bertugas sering datang terlambat, selalu pergi pada saat jam kerja, tidak disiplin, dan jarang mengikuti apel. Pada kompetensi dan *skill* pada tabel 4 memiliki persentase penilaian sebesar 5,3 dan 3,7. Ada beberapa hal yang belum tercapai dalam kompetensi dan *skill*, yaitu dalam pelayanan untuk pasien sehingga banyak pasien dari beberapa ruangan seperti komplain karena kurangnya pemahaman perawat dalam mengelola pasien dan kurang tanggap terhadap lingkungan/situasi data dapat dilihat di lampiran 1 dan 2. Perawat dengan kinerja rendah dalam kompetensi dan *skill* memerlukan pelatihan, arahan, dan pengawasan dalam tindakan. Penilaian inilah yang membuat perawat merasa memiliki keharusan untuk selalu bekerja dengan sebaik-baiknya agar penilaian perilaku tercapai terutama dari segi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit untuk pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.”**

B. Rumusan Masalah

Semua organisasi tentunya menginginkan tercapainya suatu keberhasilan. Konflik peran ganda dalam sebuah organisasi cukup bervariasi ada yang tinggi dan ada yang rendah khususnya pada perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Konflik peran ganda dan kecerdasan emosional dialami perawat khususnya perawat wanita dapat dilihat dari tingkat absensi dan *shift* kerja. Tabel 2 menunjukkan perbandingan tingkat absensi yang ada pada perawat wanita yang sudah berkeluarga dan belum berkeluarga memiliki perbedaan rata-rata absensi. Faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat salah satunya adalah kecerdasan emosional. Tabel 3 menunjukkan jadwal *shift* kerja yang berbeda-beda dari tiap perawat, sehingga emosi seseorang dapat meningkat ketika kondisi kerja perawat pada waktu yang berlawanan tidak diimbangi dengan istirahat yang berkualitas, serta tidak dikelola dengan baik. Pekerjaan dapat berjalan dengan baik apabila perawat dapat mengelola kemampuan untuk memahami dan mengatur emosi dan memiliki pengetahuan emosional dalam bekerja.

Tabel 4 mengenai penilaian perilaku kinerja perawat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menunjukkan persentase kompetensi, *skill*, dan *attitude* pada tahun 2016 sebesar 83%. Hal ini disebabkan banyak perawat yang tidak disiplin dengan datang terlambat dan tidak mengikuti apel, belum bisa menguasai situasi dalam pengelolaan pasien, dan kurangnya kerja sama dengan tim di dalam ruangan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah konflik peran ganda (*work family conflict*) berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda (*work family conflict*) terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan konflik peran ganda (*work family conflict*) dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita.
2. Sebagai bahan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh konflik peran ganda (*work family conflict*) dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat wanita.

II. TUJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

1. Pengertian Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

Pesatnya perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan hidup dari tahun ke tahun menyebabkan tingginya tuntutan wanita untuk bekerja dan memberikan tambahan *income* dalam keluarga. Wanita yang seharusnya melakukan peran pengasuhan secara penuh pada anak dan keluarganya, harus membagi waktu sedemikian rupa antara keluarga dan pekerjaan. Menurut Noor (2004) secara naluriah wanita memiliki peran pengasuhan dalam keluarga, namun dengan adanya keterlibatan pada pekerjaan serta tuntutan dari pekerjaan yang semakin banyak menjadikan wanita rentan mengalami konflik. Pembagian tugas kerja yang kurang seimbang menjadikan wanita mengalami kesulitan dalam kehidupannya, terutama yang menyangkut masalah menyeimbangkan antara keluarga dan pekerjaannya.

Konflik pekerjaan-keluarga atau *Work-Family Conflict* (WFC) menurut Greenhaus dan Beutell (1985), adalah bentuk konflik antar peran yaitu tekanan peran dari pekerjaan dan tekanan peran dari keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Seseorang akan menghabiskan waktu yang lebih untuk digunakan dalam memenuhi peran yang penting bagi mereka, oleh karena itu mereka bisa kekurangan waktu untuk peran yang lainnya. Hal ini bisa meningkatkan

kesempatan seseorang untuk mengalami konflik peran. Menurut Netemeyer, *et al.* (1996) mendefinisikan WFC sebagai bentuk konflik antar peran meliputi; tuntutan, waktu, dan ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya dalam keluarga. Menurut Frone (2003) dalam Mattews, *et al.* (2010) konflik peran ganda adalah salah satu bentuk konflik antar peran yang diakibatkan pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain, kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga, permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga yang disebabkan harapan dari dua peran yang berbeda.

2. Bentuk-Bentuk Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

Greenhaus dan Beutell (1985) menyatakan ada tiga macam konflik peran ganda yaitu:

1. Konflik berdasarkan waktu (*time-based conflict*), yaitu waktu yang dihabiskan untuk kegiatan dalam satu peran tidak dapat digunakan untuk kegiatan dalam peran lain. Dengan kata lain, waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Sebagai contoh ketika seorang wanita diwajibkan untuk menghadiri rapat wali murid yang berlangsung selama 3 jam, sehingga waktu untuk mengerjakan pekerjaan dikantor pun berkurang.
2. Konflik berdasarkan tekanan (*strain-based conflict*), yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk

duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah dan sakit kepala.

3. Konflik berdasarkan perilaku (*behavior-based conflict*) yaitu berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (pekerjaan atau keluarga). Sebagai contoh, seorang wanita yang merupakan manajer eksekutif dari suatu perusahaan mungkin diharapkan untuk agresif dan objektif terhadap pekerjaan, tetapi keluarganya mempunyai pengharapan lain terhadapnya. Dia berperilaku sesuai dengan yang diharapkan ketika berada di kantor dan ketika berinteraksi di rumah dengan keluarganya dia juga harus berperilaku sesuai dengan yang diharapkan juga.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985), bentuk konflik peran yang dialami individu ada tiga yaitu:

1. Konflik peran itu sendiri (*person role conflict*). Konflik ini terjadi apabila persyaratan peran melanggar nilai dasar, sikap dan kebutuhan individu tersebut.
2. Konflik intra peran (*intra role conflict*). Konflik ini sering terjadi karena beberapa orang yang berbeda menentukan sebuah peran berdasarkan harapan masing-masing dari peran tersebut.
3. Konflik antar peran (*inter role conflict*). Konflik ini muncul karena orang menghadapi peran ganda. Hal ini terjadi karena seseorang memainkan banyak peran sekaligus dan beberapa peran itu mempunyai harapan yang bertentangan serta tanggung jawab yang berbeda-beda.

3. Sumber-Sumber Konflik Peran Ganda (*Work-Family Conflict*)

Konflik peran sebenarnya bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, keletihan.

Greenhaus dan Beutell (1985) juga menjelaskan sumber-sumber penyebab konflik peran diantaranya:

1. Semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.

Menurut Clark (2000) dalam Greenhaus, *et al.* (2003) keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga diperoleh dengan menjalankan fungsi atau peran dengan baik dengan memperkecil konflik peran dari kedua belah pihak. Menurut Frone, *et al.* (1992) dalam Jain dan Nair (2016) konflik kerja-keluarga dipandang memiliki dua wilayah yang berbeda: pekerjaan yang secara negatif memengaruhi keluarga, yaitu konflik keluarga bekerja dan keluarga yang secara negatif memengaruhi pekerjaan, yaitu konflik kerja keluarga. Menurut Kirchmeyer (2000) dalam Greenhaus *et al.* (2003) dua komponen penting dalam keseimbangan *work family*, yaitu *input* dan *outcomes*. *Input* merupakan kemampuan seseorang untuk menentukan setiap peran. *Input* lebih mengacu pada bagaimana seseorang mengatur waktu, perhatian, keterlibatan, dan komitmen dari suatu peran. *Outcomes* atau hasil merupakan pengalaman-pengalaman yang diperoleh selama

menjadi seseorang yang memiliki dua peran sekaligus, sehingga dapat menentukan sikap ketika konflik peran terjadi.

Menurut Marks dan MacDermind (1996) dalam Greenhaus, *et al.* (2003) komponen keseimbangan pekerjaan dan keluarga ada tiga yaitu:

1. Waktu (*time balance*) merupakan keseimbangan waktu untuk bekerja dan keluarga.
2. Keterlibatan (*involvement balance*) merupakan keterlibatan secara psikologis didalam pekerjaan dan keluarga.
3. Kepuasan (*satisfaction balance*) merupakan tingkat kepuasan yang sama antara pekerjaan dan keluarga (*work-family*).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah kondisi di mana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran atau lebih secara bersamaan dalam satu waktu yang ditentukan.

4. Dimensi Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)

Menurut Netemeyer, *et al.* (1996) konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan.

1. Konflik pekerjaan-keluarga atau *work-family conflict* (WFC), yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga.
2. Konflik keluarga-pekerjaan atau *family-work conflict* (FWC), yaitu bentuk konflik antar peran meliputi: waktu, dan ketegangan yang berasal dari keluarga mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya di pekerjaan.

B. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Emosi

Emosi merupakan salah satu bagian dari *affect* yaitu segala jenis perasaan yang dirasakan oleh manusia. Emosi merupakan salah satu afeksi yang didefinisikan sebagai perasaan yang intens atau mendalam yang ditunjukkan kepada seseorang atau sesuatu. Menurut Golmen (dalam Hanggraeni, 2011) menyatakan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

2. Macam-macam Emosi

Menurut Golmen (dalam Hanggraeni, 2011) mengemukakan beberapa macam emosi:

1. Amarah, bentuk emosinya adalah beringas, mengamuk, benci, jengkel, dan kesal hati.
2. Kesedihan, bentuk emosinya adalah pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, dan putus asa.
3. Rasa takut, bentuk emosinya adalah cemas, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, dan waspada.
4. Kenikmatan, bentuk emosinya adalah bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, dan bangga.
5. Cinta, bentuk emosinya adalah penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, dan kemesraan.
6. Terkejut, bentuk emosinya adalah terkisap.
7. Jengkel, bentuk emosinya adalah hina, jijik, muak, mual, dan tidak suka.

8. Malu, bentuk emosinya adalah malu hati dan kesal.

3. Sumber-sumber Emosi

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

1. Kepribadian

Kepribadian memberikan kecenderungan untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu lebih sering daripada orang lain. Menjadi salah satu sumber yang mengakibatkan seseorang gampang mengalami perubahan mood dan emosi.

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

Cuaca memiliki sedikit pengaruh terhadap suasana hati. Namun, perubahan suasana hati tergantung pada setiap orang apakah mereka menyukai perubahan cuaca atau tidak.

4. Tekanan atau Stres

Stres memengaruhi 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 memengaruhi suasana hati.

5. Aktivitas sosial

Penelitian mengungkap bahwa aktivitas sosial yang bersifat fisik, informal lebih diasosiasikan secara kuat dengan peningkatan suasana hati yang positif dibandingkan dengan kejadian-kejadian formal. Saat berinteraksi dengan orang lain, ada kalanya terjadi hal-hal yang menggembirakan atau hal-hal yang dapat mengubah mood dan emosi seseorang.

6. Tidur

Kualitas tidur memengaruhi suasana hati dan kelelahan yang meningkat menempatkan pekerja pada risiko kesehatan yakni penyakit, luka, dan depresi.

7. Olahraga

Olahraga dapat membantu individu berada dalam suasana hati yang lebih baik.

8. Usia

Bagi seseorang yang lebih tua, suasana hati positif yang tinggi bertahan lama dan suasana hati yang buruk menghilang dengan lebih cepat. Seiring bertambah tua, individu mengalami lebih sedikit emosi negatif.

9. Gender

Perbedaan antargender, wanita menunjukkan ekspresi emosional yang lebih besar dibandingkan pria, mereka mengalami emosi secara lebih intens dan mereka menunjukkan ekspresi emosi positif maupun emosi negatif yang lebih sering.

4. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010) menyatakan 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. Menurut Robbins dan Judge (2015) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi ini, dan mengatur emosi-emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur.

Menurut Petrides (2010) dalam Sulaiman dan Noor (2015) kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi emosional diri yang terletak pada tingkatan terendah dari hierarki kepribadian. Menurut Syed (2010) dalam Sulaiman dan Noor (2015) kecerdasan emosional memungkinkan proses kehidupan berjalan dengan cara yang teratur dan lancar. Kesuksesan tidak hanya bisa dicapai dalam kehidupan individu saja, tapi juga melibatkan hubungan individu dengan orang lain dalam hidupnya.

5. Dimensi Kecerdasan Emosional

Wong, *et al.* (2002) dalam Sulaiman dan Noor (2015) 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 daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. 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.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan pegawai. Kinerja pegawai merupakan apa yang memengaruhi dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Koopmans, *et al.* (2014) mendefinisikan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan

perusahaan. Menurut Colquitt, *et al.* (2015) dalam Wibowo (2016) kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian tujuan organisasi. Menurut Cascio (2013) dalam Wibowo (2016) kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran, dan penilaian. Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu institusi atau perusahaan selama periode tertentu. Kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Suatu perusahaan yang memiliki pegawai yang kinerjanya baik, maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja pegawai dengan kinerja perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Simamora dalam (Mangkunegara, 2006) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor berikut:

1. Faktor individual yang terdiri dari:
 - a. Kemampuan dan keahlian.
 - b. Latar belakang.
 - c. Demografi.

2. Faktor psikologi yang terdiri dari:
 - a. Presepsi.
 - b. *Attitude*.
 - c. *Personality*.
 - d. Pembelajaran.
 - e. Motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari:
 - a. Sumber daya.
 - b. Kepemimpinan.
 - c. Penghargaan .
 - d. Struktur.
 - e. *Job designmple*.

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

3. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi.

Menurut Sunyoto dalam (Mangkunegara, 2006) menyatakan:

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 dulu.
3. Memperbaiki peluang kepada karyawan untuk 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 kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

4. Dimensi Kinerja

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 dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

3. Perilaku kerja yang tidak produktif

Perilaku kerja yang tidak 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 5. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Karatepe (2012)	<i>The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa emosional berfungsi sebagai mediator efek dari beban kerja, konflik keluarga-pekerja, dan konflik pekerjaan keluarga terhadap pekerjaan dan pekerjaan kinerja.
2.	Shih dan Susanto (2010)	<i>Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations.</i>	Analisis data menggunakan regresi berganda hirarki. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional pada instansi pemerintah mempunyai dampak pada kinerja, sama halnya pada instansi swasta

Lanjutan Tabel 5. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
3.	Boyar, <i>et al.</i> (2006)	<i>Assessment of the validity of Netemeyer et al.'s (1996) WFC and FWC scales.</i>	Studi ini mendukung gagasan bahwa model kedua skala yang dikurangi (empat item untuk WFC dan tiga item untuk FWC) sesuai dengan data dalam sampel lebih baik daripada ukuran lima item asli disajikan oleh Netemeyer, <i>et al.</i>
4.	Sulaiman dan Noor (2015)	<i>Examining the psycometric properties of The Wong And Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS).</i>	Hasil penelitian menunjukkan WLEIS valid dan reliabel.
5.	Koopmans, <i>et al.</i> (2014)	<i>Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire</i>	Hasil penelitian menunjukkan <i>Individual Work Performance Questionnaire</i> (IWPQ) secara umum dan komprehensif valid dan reliabel untuk mengukur kinerja secara individual.

E. Kerangka Pemikiran

Menurut Netemeyer, *et al.* (1996) konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan.

1. Konflik pekerjaan-keluarga atau *Work-Family Conflict* (WFC), yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga.

2. Konflik keluarga-pekerjaan atau *Family-Work Conflict* (FWC), yaitu bentuk konflik antar peran meliputi: waktu dan ketegangan yang berasal dari keluarga mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya di pekerjaan.

Wong, *et al.* (2002) dalam Sulaiman dan Noor (2015) 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 daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. 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.

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.

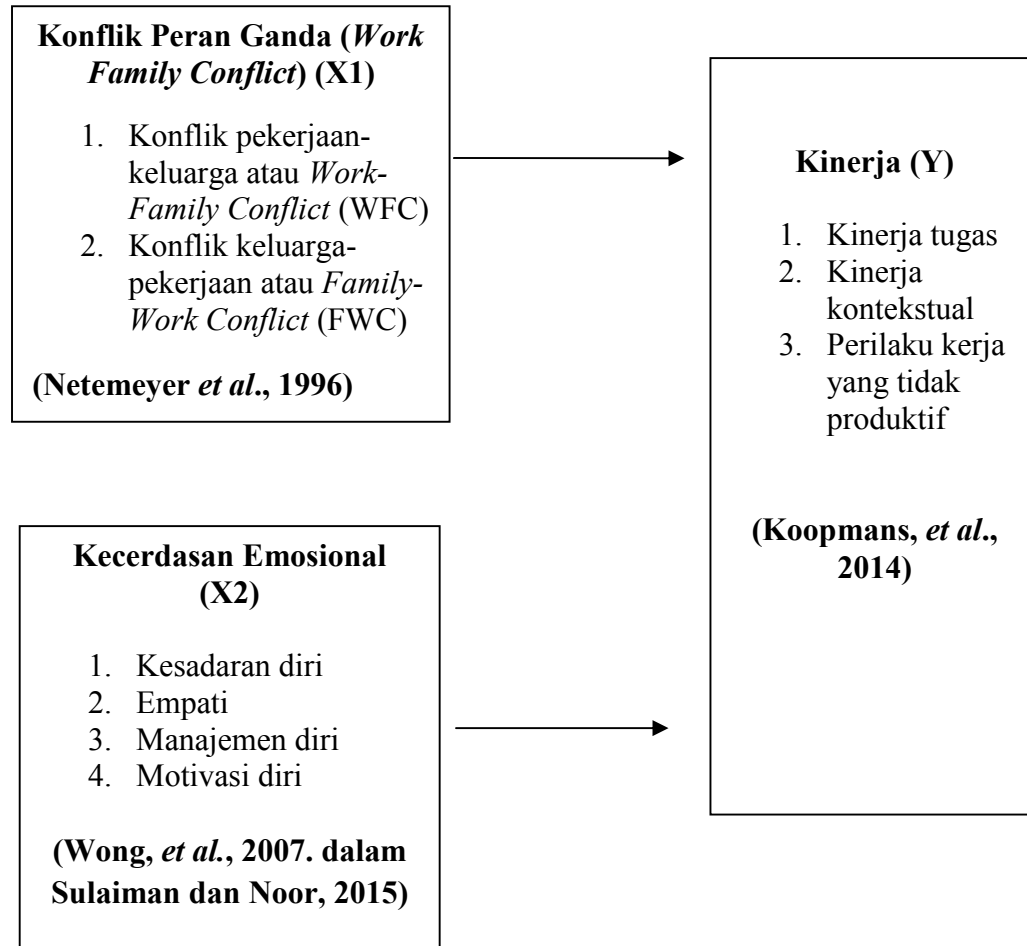
2. Kinerja kontekstual

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 dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

3. Perilaku kerja yang tidak produktif

Perilaku kerja yang tidak 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.

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat

F. Hipotesis

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

1. Konflik peran ganda (*Work-Family Conflict*) berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit yang berada di Lampung. Rumah sakit yang menjadi objek penelitian adalah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data hasil yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dan khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti dapat mengumpulkan secara teliti informasi yang diinginkan (Oei, 2010).

Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2005). Bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para perawat yang terlibat dalam penelitian ini diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat. Data ini diperoleh langsung dari RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, seperti gambaran umum organisasi,

hasil kuesioner, dan informasi-informasi lainnya yang menunjang penelitian ini.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan atau *skoring* (Sugiyono, 2005). Bersifat terstruktur dan mudah dibaca peneliti. Data ini diperoleh langsung dari RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, seperti jumlah karyawan, absensi karyawan, dan data lainnya yang dapat menunjang penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau hasil dari pengumpulan data atau informasi dari literatur dan referensi yang terkait dengan topik penelitian (Oei, 2010). Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Data internal, yaitu data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu diluar perusahaan yang bersangkutan.
- b. Data eksternal, yaitu data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu diluar perusahaan.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data penelitian yang diharapkan, baik berupa data primer ataupun data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu (Sanusi, 2011). Kuesioner yang disebarakan kepada responden

dalam penelitian ini disampaikan secara langsung yang terbagi dalam tiga bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan tentang konflik peran ganda (*work family conflict*) yang mengadopsi dari WFC dan FCW (Netemeyer, *et al.* 1996). Bagian kedua berisi pernyataan tentang kecerdasan emosional yang mengadopsi dan mengembangkan dari Wong And Law *Emotional Intelligence Scale/WLEIS* (Sulaiman dan Noor, 2015). Bagian ketiga berisi pernyataan tentang kinerja karyawan yang mengadopsi dan mengembangkan dari *Individual Work Performance Questionnaire/IWPQ* (Koopmans, *et al.*, 2014).

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban dan penentuan skornya adalah sebagai berikut (Sanusi, 2011):

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

2. Studi kepustakaan

Kegiatan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, serta publikasi-publikasi lain yang dapat dijadikan sumber penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sanusi (2011) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu

menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek Provinsi Lampung.

2. Sampel

Menurut Sanusi (2011) sampel merupakan bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili 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, terutama pertimbangan yang diberikan sekelompok pakar atau *expert*. Penentuan subjek untuk dijadikan sampel atau responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria perawat perempuan yang sudah berkeluarga dan PNS. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat wanita di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang berjumlah 243 orang sesuai dengan data yang ada di tabel 1, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah perawat wanita yang sudah berkeluarga dan PNS di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang berjumlah 177 orang sesuai data yang ada di tabel 2.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (variabel bebas)
2. Variabel independen (Sugiyono, 2005) adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dilambangkan dengan (X). Variabel

independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah konflik peran ganda (*work family conflict*) (X_1) dan (X_2) Kecerdasan emosional.

3. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel dependen (Sugiyono, 2005) 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 karyawan (Y).

Adapun definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6:

Tabel 6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Konflik Peran (X_1)	Konflik peran ganda sebagai konflik yang muncul akibat tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan mengganggu permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga. (Netemeyer, et al., 1996)	1. Work - family conflict 2. Family - work conflict (Netemeyer, et al., 1996)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi, 2011)
Kecerdasan Emosional (X_2)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. ((Wong, et al., 2007. dalam Sulaiman dan Noor, 2015)	1. Kesadaran diri 2. Empati 3. Manajemen diri 4. Motivasi diri (Wong, et al., 2007. dalam Sulaiman dan Noor, 2015)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi, 2011)
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja merupakan perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. (Koopmans, et al., 2014)	1. Kinerja tugas 2. Kinerja kontekstual 3. Perilaku kerja yang tidak produktif (Koopmans, et al., 2014)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi, 2011)

F. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian adalah uji pendahuluan yang berguna untuk mengetahui validitas, reliabilitas dan normalitas data yang diperoleh dari tiap item kuesioner yang diisi responden dengan tujuan data tersebut dapat digunakan sebagai alat pembuktian hipotesis.

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan validitas yang digunakan dalam jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan software SPSS. Mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai KMO $> 0,5$. Nilai MSA yang dianggap layak untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya adalah 0,5. Suatu indikator dinyatakan valid jika memiliki *loading factor* di atas 0,5 atau *cross loading* terhadap nilai tersebut. Nilai *loading factor* yang kurang dari 0,5 dengan item pertanyaan yang mengalami *cross loading* dengan nilai terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai *loading factor* yang kurang dari 0,5 atau *cross loading*.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil yang relatif sama. Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS dan uji reliabilitas menggunakan teknik pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* $> 0,6$.

3. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2005) mengemukakan bahwa statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, untuk itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel yang akan diteliti dan distribusi normal jika $Sig > 0,05$.

G. Metode Analisis

1. Deskripsi Hasil Survei

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 konflik peran ganda (*work family conflict*) dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat di RSUD Dr. H. Abdoel Moeloek Provinsi Lampung dengan menggunakan analisis regresi linier berganda:

Persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + Et$$

Keterangan:

Y = variabel kinerja perawat

X₁ = variabel konflik peran ganda (*work family conflict*)

X₂ = variabel kecerdasan emosional

a = konstanta

b_{1,2} = koefisien

Et = tingkat eror (*error term*)

H. Pengujian Hipotesis

Secara umum hipotesis dapat diuji dengan mencocokkan fakta atau dengan mempelajari konsistensi logis. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan dengan uji regresi linier berganda menggunakan *software* SPSS, dengan angka signifikansi $< 0,05$ dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

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