

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia yang baik menjadi nilai *plus* dan ciri yang paling dicari oleh perusahaan di bidang industri manapun. Perkembangan zaman yang semakin pesat dan modern sekaligus persaingan dan percepatan industri saat ini membuat sebagian besar perusahaan menuntut sumber daya manusia untuk memiliki keahlian di berbagai bidang dan mereka harus bisa untuk bekerja di bawah tekanan. Bekerja di bawah tekanan dan memiliki banyak rekan kerja yang sama – sama bersaing sering membuat karyawan merasa sangat stress dan terpuruk. Jika karyawan tersebut tidak dapat mengontrol emosi atau bahkan tidak mau menerima masukan dari pihak lain, maka hal tersebut dapat menimbulkan perselisihan maupun konflik yang besar. Dari sini kita mengerti bahwa kualitas yang baik dengan memiliki berbagai *skills* bukan merupakan satu – satunya hal yang penting, melainkan sumber daya manusia juga harus memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi agar bisa mengontrol emosi dengan baik untuk mencapai keberhasilan dalam melakukan hal apapun.

Emotional Intelligence (*EQ*) atau yang biasa kita tahu dengan sebutan kecerdasan emosional adalah kemampuan dari seseorang untuk mengatur dan mengontrol emosi yang dapat mempengaruhi untuk mencapai keberhasilan. Kecerdasan emosional menyumbang lebih banyak faktor sebagai penentu kesuksesan seseorang sebanyak 80% dan sisanya 20% ditentukan oleh *IQ* (*Intelligence Quotient*). Selain itu kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap keberhasilan yang baik di rumah, pekerjaan, dan sekolah karena kecerdasan emosional memberikan berbagai keuntungan dalam aspek kehidupan, terutama untuk berelasi dengan orang lain maupun penyesuaian diri pada lingkungan (Fitriastuti, 2020).

Dalam dunia kerja, memiliki kecerdasan emosional yang baik sangat membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dan keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh masing – masing individu karyawan (Fitriastuti, 2020). Dalam (Healthy Wealth, 2020) diungkapkan bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan untuk sukses di semua bidang dan tidak hanya dalam pekerjaan. Kecerdasan emosional membuat seseorang menjadi sabar dan tidak pantang menyerah serta mencari solusi saat masalah terjadi dalam hidupnya. Salah satu contohnya adalah perawat yang bekerja di rumah sakit.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan suatu sarana yang penting dan dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat.

Rumah sakit berupaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan cara pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilakukan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Upaya kesehatan ini dilaksanakan oleh tenaga kesehatan.

Tenaga kesehatan merupakan orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan dan sekaligus memiliki pengetahuan serta keterampilan di bidang kesehatan untuk melakukan upaya kesehatan menurut UU No. 36 Tahun 2009 (Afriyanti, 2009). Di rumah sakit, tenaga kesehatan professional terbanyak yang sering bertemu dan berinteraksi dengan pasien adalah perawat.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik yang bersekolah di dalam maupun luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan serta mereka merupakan tenaga kesehatan profesional yang mempunyai dedikasi untuk dapat memberi pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut data rekapitulasi BPPSDMK per desember 2016 total sumber daya manusia kesehatan yang mengabdikan hidupnya di fasilitas layanan kesehatan dari 15.263 unit layanan kesehatan di seluruh

Indonesia mencapai 1.000.780 orang. Sebanyak 601.228 diantaranya adalah 6 tenaga kesehatan medis (dokter umum, dokter spesialis, dan dokter gigi), paramedik (bidan dan perawat), dan tenaga farmasi. Dari 6 tenaga kesehatan tersebut, jumlah tenaga perawat adalah yang paling besar yaitu mencapai 49% (296.876 orang).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang penting menurut Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Potter dan Perry dalam (Novia, 2018) mengatakan partisipasi perawat memberikan kontribusi besar dalam keberhasilan pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan.

Perawat harus bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar asuhan keperawatan dan kode etik keperawatan tanpa melihat posisi kerja dan spesialisasinya (Nursalam, 2013). Perawat juga harus menjaga sikap ramah, perhatian, menolong dengan kesabaran dan semangat, serta mengetahui, mendengarkan, dan mengikuti semua hal yang berhubungan dengan masalah pasien di rumah sakit. Setiap harinya mereka dihadapkan dengan bermacam-macam tingkah laku, tuntutan, keluhan, serta ketidakpatuhan pasien, serta menghadapi atasan, rekan kerja dan dokter. Padahal di saat yang bersamaan seorang perawat mungkin sedang mempunyai masalah dengan keluarga atau orang terdekat (Novia, 2018). Karena itu perawat harus memiliki kecerdasan emosional yang baik agar dapat mengendalikan emosinya sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan dapat bekerja secara profesional.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis kecerdasan emosional perawat di Rumah Sakit Umum William Booth Semarang dan mengajukan penelitian dengan judul "**ANALISIS EMOTIONAL INTELLIGENCE PADA PERAWAT RUMAH SAKIT UMUM WILLIAM BOOTH SEMARANG**".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kecerdasan emosional perawat Rumah Sakit Umum William Booth Semarang berdasarkan faktor demografis (rentang usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama bekerja dan status pernikahan)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa tingkat kecerdasan emosional dalam lima dimensi (mengenal emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan) berdasarkan faktor demografis (rentang usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan dan lama bekerja) perawat Rumah Sakit Umum William Booth Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan lebih luas mengenai kecerdasan emosional
- c. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman akan pentingnya kecerdasan emosional dan penerapannya