

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Stres pada dasarnya menyerang setiap individual (Noi & Smith, 1994). Noi dan Smith (1994) mengungkapkan bahwa stres akan terus dialami individual selama masih hidup, khususnya pada mereka yang bekerja. Setiap kondisi pekerjaan di dalam organisasi dapat menimbulkan stres kepada karyawan (Martoyo, 2000). Setiap karyawan pasti mengalami stres dan stres merupakan bagian dari seorang karyawan (Stone dalam Catherine, 2010). Stres bukanlah sesuatu yang semestinya dihindari, tetapi dikelola dan dioptimalkan dengan cara dan waktu yang tepat (Catherine, 2010). Sumber stres bagi individual di dalam suatu organisasi berasal dari lingkungan kerja dan lingkungan luar kerja (Qodariah, 2009).

Qodariah (2009) menambahkan mengenai sifat stres yang terdiri atas konstruktif dan destruktif. Stres yang bersifat konstruktif dapat terjadi apabila sumber stres dipandang sebagai peluang atau tantangan bagi individual di dalam suatu organisasi untuk memperoleh apa yang diinginkannya dalam bekerja dan bersifat destruktif jika sumber stres dipandang sebagai kendala atau ancaman bagi individual di dalam suatu organisasi untuk memperoleh apa yang diinginkannya dalam bekerja (Qodariah, 2009). Tingkat stres pada setiap individual berbeda-beda, dan memiliki berbagai dampak terhadap pekerjaan individual di dalam suatu organisasi, salah satunya pada profesi perawat. Wilford dalam Fraser (1992)

berpendapat bahwa stres terjadi bila terdapat penyimpangan dari kondisi yang tidak mudah diperbaiki sehingga mengakibatkan suatu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan kemampuan pekerjaannya, hal ini dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan bahkan keluarnya karyawan dari organisasi. Untuk itu, dibutuhkan komitmen organisasional yang tinggi pada setiap karyawan di dalam sebuah organisasi.

Komitmen anggota organisasi menjadi hal penting dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya (Amilin & Dewi, 2008). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi adalah karyawan yang lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi organisasi (Greenberg & Baron dalam Chairy, 2002). Komitmen dapat menciptakan kondisi kerja yang sangat kondusif sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif yang juga secara tidak langsung dapat menunjang kemajuan organisasi (Sofianty, 2005). Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, juga komitmen terhadap bidang yang ditekuninya (Maryanto, 2008; Setyawan 2008). Selanjutnya, Setyawan (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai faktor penentu lain dalam menciptakan komitmen organisasional. Komitmen menunjukkan hasrat karyawan sebuah perusahaan untuk tetap tinggal dan bekerja serta mengabdikan diri bagi perusahaan (Dewi, 2008).

Arum (2009) memaparkan bahwa tanpa didukung oleh karyawan yang berkualitas dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi maka perusahaan akan sulit berkembang dan maju. Salah satu faktor yang ikut menentukan tinggi

rendahnya komitmen organisasional karyawan adalah kecerdasan emosional (Arum, 2009). Hal ini sesuai dengan pendapat Mowday dkk. dalam Arum (2009) yang menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu karakter personal yang memengaruhi karyawan dalam bekerja. Setiap pekerjaan menuntut persyaratan tenaga kerja dengan intensitas emosi yang berbeda (Robbins, 2006). Kecerdasan emosional dalam bidang keperawatan khususnya sangat diperlukan selain kecerdasan intelektual (Suwardi, 2008). Selanjutnya, Suwardi (2008) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan keahliannya dan semakin kompleks pekerjaan semakin penting kecerdasan emosional yang diperlukan. Begitu pula pekerjaan perawat dimana pekerjaan ini memerlukan keahlian dan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang mencakup kebutuhan biologis, psikologis, sosiologis dan spiritual pasien sehingga untuk dapat memenuhi pelayanan yang komprehensif diperlukan kemampuan mengelola emosi dengan baik (Suwardi, 2008). Penelitian Goleman dalam Edwardin (2006) mengungkapkan bahwa kecerdasan otak hanya menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain. Kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stres agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa (Goleman dalam Edwardin, 2006).

Dalam penelitian Nikolaou & Tsaousis (2002) menunjukkan korelasi negatif antara kecerdasan emosional dan stres di tempat kerja, yaitu apabila seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mengalami sedikit stres di tempat kerja. Selain itu, ditambahkan pula bahwa dua komponen kecerdasan emosional yaitu kemampuan untuk menilai dan mengekspresikan emosi serta kemampuan untuk memanfaatkan emosi memiliki nilai yang signifikan terhadap tingkat stres, dan kemampuan untuk menilai dan mengekspresikan emosi memengaruhi kesehatan seseorang dan diidentifikasi sebagai sumber daya yang positif dalam kondisi stres yang tinggi (Choubey dkk., 2009).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya (Choubey dkk., 2009; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Ziauddin dkk., 2010). Penelitian Choubey dkk., (2009) meneliti peran kecerdasan emosional dalam memprediksi stres dan kesehatan. Peran kecerdasan emosional sebagai moderator dalam hubungan stres dan kesehatan juga dilakukan. Temuan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara umum, yang dikaitkan dengan hasil kesehatan menunjukkan hasil yang lebih baik, sebab dengan kecerdasan emosional seseorang dapat mengontrol tingkat stres yang dimilikinya. Penelitian Nikolaou dan Tsaousis (2002) menyatakan bahwa orang yang cerdas secara emosional tampaknya mengalami stres jauh lebih sedikit di tempat kerja dibandingkan rekan sekerjanya yang kurang cerdas secara emosional. Pau dan Croucher dalam Choubey dkk. (2009) mengatakan bahwa tingkat kecerdasan emosional yang lebih rendah memiliki keterkaitan dengan stres yang lebih tinggi. Demikian pula, Slaski dan Cartwright dalam Choubey dkk. (2009) mengamati bahwa individual yang dinilai memiliki nilai lebih tinggi pada

pengukuran kecerdasan emosional mengalami sedikit stres. Kecerdasan emosional adalah salah satu yang berpotensi memoderasi pengaruh terhadap stres (Choubey dkk., 2009).

Berdasarkan beberapa penelitian pakar di atas (Bar-On dalam Nikolaou & Tsaousis, 2002; Bar-On dkk. dalam Nikolaou & Tsaousis, 2002; Choubey dkk., 2009; Ciarrochi dkk. dalam Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright dalam Nikolaou & Tsaousis, 2002; Ziauddin dkk., 2010) di atas, maka fokus penelitian ini akan menguji kecerdasan emosional sebagai moderator atas hubungan antara komitmen organisasional dan stres kerja. Oleh sebab itu, judul yang diangkat adalah **“Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Stres Kerja yang Dimoderasi oleh Kecerdasan Emosional di RS. “X” Bandung.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Stres tidak harus buruk, walaupun umumnya dibahas dalam konteks negatif (Assegaf, 2005). Selye dalam Gibson dkk. (1996), pelopor penelitian stres, memperkenalkan stres sebagai sesuatu yang positif (berasal dari kata *eustress* dari bahasa Yunani yang berarti baik). Assegaf (2005) berpendapat, stres juga memiliki nilai positif bagi individual untuk belajar dan tumbuh melalui pengalaman. Assegaf (2005) juga menegaskan bahwa stres timbul dari beban kerja yang berlebihan dan berbagai tekanan waktu dari tempat kerja, seperti pekerjaan-pekerjaan yang dikejar *deadline*. Vredenburgh dan Trinkaus dalam Fox (1993) menyatakan bahwa perawat merupakan sampel yang cocok untuk menyelidiki stres. Sebagai anggota profesi

yang bekerja untuk sebuah organisasi, perawat mungkin mengalami konflik mengenai pengendalian (*control*) dan ketidaksesuaian antara praktik kerja dan apa yang ditanamkan selama pelatihan (Vredenburgh & Trinkaus dalam Fox, 1993).

Faktor lainnya yang secara khusus dapat membantu karyawan mengurangi stres kerja yang dihadapinya adalah kecerdasan emosional. Ketika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, kecerdasan emosional akan membantu karyawan untuk memahami orang lain, memotivasi diri sendiri dan orang lain, dan mengerti bagaimana mereka harus bekerja bersama dengan rekan kerja (Mulyani, 2008). Beberapa studi mengenai kecerdasan emosional menyatakan bahwa kecerdasan emosional memengaruhi kualitas kerja seseorang serta memiliki dampak terhadap hubungan antarpribadi (Goleman, 2006). Penelitian lain telah mengidentifikasi beberapa variabel psikososial yang memiliki efek samping atas stres dan membantu individual (Choubey dkk., 2009). Salah satu faktor yang dapat berpotensi memoderasi hubungan kesehatan terhadap stres adalah kecerdasan emosional (Nikolaou & Tsaousis, 2002). Pau dan Croucher dalam Choubey dkk. (2009) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional yang rendah akan menyebabkan keterkaitan atas stres yang tinggi. Kecerdasan emosional juga berkorelasi positif dengan kesejahteraan psikologis seperti kehidupan, kepuasan dan kebahagiaan (Austin dkk., dalam Choubey dkk., 2009; Dawda & Hart dalam Choubey dkk., 2009; Hari dkk., dalam Choubey dkk., 2009; Nikolaou & Tsaousis dalam Choubey dkk., 2009; Palmer dkk., dalam Choubey dkk., 2009; Saklofske dkk., dalam Choubey dkk., 2009; Slaski & Cartwright dalam Choubey dkk., 2009).

Upaya telah dilakukan untuk menguji signifikansi relatif berbagai komponen kecerdasan emosional dalam stres dan kesehatan, hasil temuan secara umum menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dapat melindungi individual dari stres dan memberikan dampak adaptasi yang lebih baik (Mikolajczak dkk., dalam Choubey dkk., 2009). Bukti empiris menunjukkan bahwa individual dengan kemampuan kecerdasan emosional tinggi dapat meningkatkan kesehatan jasmani dan memiliki perilaku yang lebih baik, sedangkan individual yang memiliki kecerdasan emosional rendah dapat menyebabkan kurangnya kesehatan jasmani dan menimbulkan perilaku yang kurang baik (Choubey dkk., 2009). Hasil penelitian lain mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional juga berhubungan dengan kecenderungan mengurangi konsumsi rokok dan alkohol (Austin dkk. dalam Choubey dkk., 2009; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Trinidad dalam Choubey dkk., 2009) serta lebih baik dalam mengatur *moods* (Thayer dalam Choubey dkk., 2009). Umumnya perawat memiliki tanggung jawab yang cukup besar dan banyak, hal ini disebabkan kebanyakan perawat adalah perempuan dan masalah keluarga mungkin lebih relevan dalam pertimbangan pekerjaan dan karir (Vredenburg & Trinkaus dalam Fox, 1993). Dan untuk dapat bertahan dalam situasi kerja yang memiliki tingkat stres cukup tinggi karyawan membutuhkan keterikatan secara pribadi dalam bentuk komitmen organisasional (Gibson dkk., 1996). Dalam menjalankan profesi perawat individual rawan terhadap stres (Bambang dalam Prihatini, 2007). Menurut survey di Perancis (Frasser dalam Prihatini, 2007) ditemukan bahwa persentase kejadian stres sekitar 74% dialami perawat, sedangkan di Indonesia menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia terdapat 50,9% perawat

mengalami stres kerja (Prihatini, 2007). Oleh sebab itu, sampel dalam penelitian ini adalah individual yang berprofesi sebagai perawat.

Berdasarkan pendapat beberapa peneliti di atas (Assegaf, 2005; Choubey dkk., 2009; Goleman, 2006; Mulyani, 2008; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Prihatini, 2007; Selye dalam Gibson dkk., 1996; Trinkaus & Vredenburg dalam Fox, 1993) dengan kecerdasan emosional para perawat yang tinggi, maka para perawat dapat mengelola stres dan memiliki kesehatan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, apabila para perawat memiliki komitmen organisasional yang tinggi sebagai dasar dimana para perawat memiliki kecintaan terhadap rumah sakit sehingga memungkinkan para perawat untuk memberikan yang terbaik bagi organisasinya.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka berbagai masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana tingkat stres kerja perawat Rumah Sakit “X” Bandung?
- B. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional perawat Rumah Sakit “X” Bandung?
- C. Bagaimana tingkat komitmen organisasional perawat Rumah Sakit “X” Bandung?
- D. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap stres kerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional perawat Rumah Sakit “X” Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- A. Untuk menjelaskan bagaimana tingkat stres kerja perawat Rumah Sakit “X” Bandung.
- B. Untuk menjelaskan bagaimana tingkat kecerdasan emosional perawat Rumah Sakit “X” Bandung.
- C. Untuk menjelaskan bagaimana tingkat komitmen organisasional perawat Rumah Sakit “X” Bandung.
- D. Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap stres kerja yang dimoderasi oleh kecerdasan emosional perawat Rumah Sakit “X” Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- A. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang stres kerja, komitmen organisasional, dan kecerdasan emosional pada perawat khususnya.

- B. Bagi pihak Rumah Sakit “X”

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta memberikan masukan dan saran untuk pihak manajemen sumber daya insani dalam mengidentifikasi pengaruh komitmen organisasional terhadap stres kerja yang

dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Selanjutnya, dapat memberikan manfaat untuk menentukan tindakan selanjutnya dalam menciptakan keefektifan kerja rumah Sakit “X”.

#### C. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pihak lain serta menjadi referensi atau bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang dapat membantu dalam penelitian sejenis.

### **1.5 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian berlangsung dilakukan di rumah sakit “X” Bandung dan mengambil waktu penelitian sejak Desember 2010 hingga Juni 2011.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II           LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi mengenai landasan teoritis yang terdiri dari pembahasan mengenai komitmen organisasional, stres kerja, kecerdasan emosional, pengembangan hipotesis serta model penelitian.

### BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai subjek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional, uji *outliers*, uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif dan korelasi antarkonstruk penelitian, uji model serta uji hipotesis.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai objek penelitian, karakteristik subjek penelitian, hasil uji *outliers*, hasil uji validitas, hasil uji reliabilitas, hasil uji statistik deskriptif dan korelasi antarkonstruk penelitian, hasil uji hipotesis, serta model hasil penelitian, termasuk di dalamnya berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan, keterbatasan penelitian serta saran bagi pihak Rumah Sakit Immanuel Bandung dan penelitian mendatang.