

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bagi perusahaan, sumber daya alam dan sumber daya manusia (karyawan) merupakan asset yang sangat dibutuhkan untuk menjalankan roda produksi, namun dalam operasionalnya sumber daya manusia dianggap memiliki peran yang lebih penting, hal ini disebabkan karena sumber daya manusia memiliki fungsi sebagai faktor penggerak dan faktor-faktor produksi lainnya seperti *material* (bahan baku), *machine* (mesin), *money* (uang) dan *methode* (cara), sehingga walaupun melimpahnya sumber daya alam (*raw-material*), tanpa didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang memadai hasilnya tidak akan optimal.

Pentingnya sumber daya manusia didalam perusahaan merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi.

Sinambela (2018) menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Lijan Poltak Sinambela juga mengajukan empat elemen yang terkandung dalam kinerja. Menurut Sinambela dkk (2019), Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui

seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Kinerja organisasi dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan etos kerja (Priyono, 2018).

Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan karyawan dalam mengendalikan, menggunakan, atau mengekspresikan emosi dengan cara yang dapat menghasilkan sesuatu yang baik. Karyawan yang memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi dapat mengelola stres dan menemukan cara yang tepat menghadapi stres. Sebaliknya, jika karyawan memiliki Kecerdasan Emosional rendah, mereka akan sulit menemukan cara menghadapi stres. Kecerdasan Emosional ini membantu karyawan mengembangkan kepribadiannya melalui sikap dan mental. Hal ini dikarenakan, sukses tidaknya seseorang dalam pekerjaan bukan saja karena faktor etos kerja, melainkan karena faktor Kecerdasan Emosional. Sinambela (2020).

Bentuk lain kecerdasan yang pada saat ini tengah populer adalah Kecerdasan Spiritual. Kecerdasan Spiritual dapat memungkinkan seseorang untuk bisa berpikir secara kreatif, berwawasan luas, membuat serta mengubah aturan yang ada, sehingga dapat menjadikan pekerjaannya lebih terasa mudah. Pada dasarnya Kecerdasan Spiritual sangat bisa mengintegrasikan *IQ* dan *EQ*. Kecerdasan Spiritual bisa menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap baik secara

intelektual, emosional serta spiritualnya. Kecerdasan Spiritual merupakan rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan (Zohar dan Marshal, 2018).

Fenomena yang lain adalah jumlah dokter sebanyak 6 orang ini masih jauh lebih kecil dibandingkan jumlah kamar rawat inap yaitu menjadi 51. Artinya bahwa jika seluruh kamar rawat inap digunakan oleh pasien, maka 1 dokter akan menangani lebih dari 9 pasien. Hal ini tentunya dapat menimbulkan beban kerja yang berlebihan sehingga memunculkan Stres Kerja.

Untuk dapat mengetahui kinerja Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya berdasarkan survey penulis lakukan hal ini dapat dilihat dari tabel Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya seperti pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Perawat di RS Bunda Kandungan Surabaya

Kriteria	Uraian	Jumlah Perawat		Persentase %	
		2021	2022	2021	2022
Sangat Baik	91-100	0	0	0	0
Baik	75-90	10	25	15	33
Cukup	60-74	23	15	33	19
Kurang	< 60	35	37	52	48
Jumlah		68	77	100	100

Sumber : HRD

(Data Hasil Penilaian Kinerja Perawat di RS Bunda Kandungan Surabaya)

Berdasarkan tabel 1.1 data hasil penilaian Kinerja Perawat dengan kategori kurang tahun 2021-2022 dapat dilihat pada tahun 2021 kategori kurang sejumlah 35 perawat 52% dan pada tahun 2022 kategori kurang sejumlah 37 perawat 48%. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil

Kinerja Perawat belum optimal. Hal ini dimungkinkan terkait dengan Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Stres Kerja.

Tabel 1.2 Survey Stres Kerja 25 Responden di RS. Bunda Kandungan Surabaya

No.	Keterangan	Ya	Tidak
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sangat membebani.	10	15
2.	Pekerjaan yang saya lakukan tidak lepas dari tekanan.	5	20
3.	Target pekerjaan terlalu banyak	17	18
4.	Peraturan di tempat saya bekerja membuat saya tertekan.	10	15
5.	Mampu beradaptasi secara efektif.	7	18
6.	Mampu menghadapi penderitaan.	9	16
7.	Bisa menyelesaikan pekerjaan tanpa perintah atasan	12	13

Sumber : Survey Stres Kerja 25 Responden di ambil dari Staf Perawat Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya

Berdasarkan tabel 1.2 survey Stres Kerja di RS. Bunda Surabaya yang diambil dari 25 responden staf perawat didapat bahwa responden lebih banyak menjawab “tidak”. Hal ini didapat bahwa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya tidak pernah menghadapi stres terhadap pekerjaan yang di hadapi. Artinya perawat yang bekerja di Rumah Sakit Bunda dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mampu menghadapi masalah yang terjadi seperti menghadapi pasien dan perawat dapat melaksanakan peraturan sesuai SOP yang sudah ditetapkan.

Goleman, (2019) mendefinisikan Kecerdasan Emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita.

Goleman, (2019) menjelaskan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Goleman juga menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Dengan Kecerdasan Emosional tersebut seorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan dan mengatur suasana hati.

Hasil penelitian Komang, (2020) pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Buleleng. Dalam penelitian juga ditemukan korelasi positif yang signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat. Hal ini berarti semakin baik Kecerdasan Emosional perawat semakin tinggi juga optimalisasi Kinerja Perawat. Variabel Kecerdasan Emosional memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perawat. Artinya peningkatan atau penurunan kinerja

perawat dapat dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional. Temuan ini mengidentifikasi bahwa Kecerdasan Emosional berkontribusi signifikan dalam meningkatkan Kinerja Perawat.

Sebagian besar SDM di negara berkembang termasuk Indonesia masih memiliki Kecerdasan Emosional yang kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab lemahnya kualitas SDM di Indonesia Mangkunegara (2021).

Ketika Kecerdasan Emosional yang dimiliki dalam kategori rendah akan mengakibatkan penurunan dari kinerja. Hal ini disebabkan karena Kecerdasan Emosional yang dimiliki, seseorang mampu untuk beradaptasi dengan tugas-tugas yang dibebankan pada perawat tersebut. Sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan berkualitas.

Khavari, (2020) mengatakan bahwa Kecerdasan Spiritual adalah kecerdasan pada jiwa manusia. Kecerdasan Spiritual merupakan potensi terpendam yang dimiliki oleh setiap orang. Kecerdasan Spiritual memberikan kita mata untuk melihat nilai positif dalam setiap masalah dan kearifan untuk menangani masalah dan memetik keuntungan darinya. Kecerdasan Spiritual merupakan kemampuan menyikapi dan memperlakukan orang lain sebagai diri sendiri dan motivasi yang mendasari setiap perbuatan dilakukan tidak semata-mata untuk kepentingan diri sendiri tetapi lebih memperhatikan kepentingan orang banyak dengan dasar kesetaraan sebagai sesama makhluk ciptaan Tuhan.

Hasil penelitian Komang, (2020) pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat di RSUD Kabupaten Buleleng. Dalam penelitian juga ditemukan korelasi positif yang signifikan antara Kecerdasan Spiritual dengan Kinerja Perawat pada signifikansi. Hal ini berarti semakin baik Kecerdasan Spiritual perawat semakin tinggi juga optimalisasi Kinerja Perawat. Variabel Kecerdasan Spiritual memberikan kontribusi terhadap Kinerja Perawat. Artinya peningkatan atau penurunan Kinerja Perawat dapat dipengaruhi oleh Kecerdasan Spiritual. Sumbangan efektif yang dapat diberikan terhadap Kinerja Perawat. Temuan ini mengidentifikasi bahwa Kecerdasan Spiritual berkontribusi signifikan dalam meningkatkan Kinerja Perawat. Ketika Kecerdasan Spiritual yang dimiliki dalam kategori rendah akan mengakibatkan penurunan dari kinerja. Hal ini disebabkan karena Kecerdasan Spiritual yang dimiliki, seseorang mampu untuk beradaptasi dengan tugas-tugas yang dibebankan pada perawat tersebut. Sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan berkualitas.

Stres Kerja adalah suatu tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu baik yang bersumber dari dirinya sendiri maupun dari luar dirinya. Penyebab stres bersumber dari biologis, psikologi, sosial, dan spritual. Stres Kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, yang disebabkan oleh stres yang datang dari lingkungan kerja seperti faktor lingkungan, organisasi dan individu. Tinggi

rendahnya tingkat Stres Kerja tergantung dari manajemen stres yang dilakukan oleh individu dalam menghadapi stres pekerjaan tersebut Khavari, (2020).

Stres Kerja juga bisa bersumber dari stres keluarga. Kurang harmonisnya hubungan dalam rumah tangga atau permasalahan terkait dengan keluarga tentu akan membawa dampak terhadap kinerja karyawan di tempat kerja. Stres keluarga juga bisa disebabkan oleh kondisi finansial. Banyak orang yang terpaksa mencari pekerjaan tambahan (malam hari) atau suami dan istri harus sama-sama bekerja untuk memenuhi kebutuhan. Situasi ini mengurangi waktu rekreasi dan aktivitas keluarga, dan pengaruhnya pada karyawan adalah tingkat stres pada pekerjaan utama semakin tinggi Mangkunegara, (2021).

Telah banyak penelitian tentang pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Stres Kerja dan kinerja. Namun penelitian tersebut meneliti Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual secara terpisah atau parsial. Masih jarang penelitian yang melihat pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Stres Kerja dan kinerja secara bersama-sama. Hal ini juga yang menjadi celah untuk dapat dilakukannya penelitian kembali.

Stres Kerja juga dapat Memediasi Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Khavari, (2020). Stres Kerja perawat merupakan variabel yang Memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini mengembangkan dari

penelitian sebelumnya, dengan menempatkan Stres Kerja karyawan sebagai variabel yang Memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan (Khavari, 2020).

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang dikemukakan oleh Ajzen, 1991, Teori ini adalah suatu pengembangan dari Theory of Reason Action (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa sikap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup mempekirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol emosi. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak adanya hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Ajzen, 1991).

Sangat banyak fenomena mengenai tingkat stres kerja di Rumah Sakit. Penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang berisiko sangat tinggi terhadap stres. Hasil penelitian Selye menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Selain itu ia juga mengungkapkan pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan.

Karakteristik tersebut adalah otoritas bertingkat ganda, heterogenitas personalia, ketergantungan dalam pekerjaan dan spesialisasi, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat serta harus siap kerja setiap saat Suleiman, (2021)

Dalam menjalankan tugasnya seorang perawat tidak dapat terlepas dari stres. Dengan semakin bertambahnya tuntutan dalam pekerjaan maka semakin besar kemungkinan seorang perawat mengalami stres kerja, setiap jenis pekerjaan tidak terlepas dari tekanan-tekanan baik dari dalam maupun dari luar yang dapat menimbulkan stres bagi para pekerjanya. Dalam proses bekerja hasil atau akibatnya perawat dapat mengalami stres, yang dapat berkembang menjadikan perawat sakit fisik dan mental, sehingga tidak dapat bekerja secara optimal. Menurut hasil survei dari PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) tahun 2006, sekitar 50,9% perawat yang bekerja di empat provinsi di Indonesia mengalami Stres Kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu. Stres Kerja pada perawat merupakan salah satu permasalahan dalam manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit.

Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Bunda Kandangan Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Perawat?
2. Apakah Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Perawat?
3. Apakah Stres Kerja Memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat?
4. Apakah Stres Kerja Memediasi pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat.
2. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Perawat.
3. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat melalui Stres Kerja
4. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat Stres Kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran yang bermanfaat dan berkaitan dengan SDM dalam meningkatkan Kinerja Perawat khususnya tentang pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat yang dimediasi oleh Stres Kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat yang dimediasi oleh Stres Kerja.