

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KELELAHAN EMOSIONAL, DEPERSONALISASI, DAN PRESTASI PRIBADI.

DAMPAK PADA MANAJEMEN KONFLIK

(Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)

¹Hanani Rosauli Boru Sitohang , ²Akmal

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : ¹⁾ hananirosauli04@gmail.com , ²⁾ drakmal210@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survey awal mengidentifikasi bahwa masih relatif tingginya penurunan prestasi kerja pada Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang dengan pernyataan setuju memiliki persentase yang paling tinggi 49,3%, serta penurunan prestasi kerja pada Pada Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso tersebut masih tergolong sangat tinggi karna setelah pernyataan setuju disusul dengan pernyataan sangat setuju 43,2%. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti minat penurunan prestasi kerja sebagai fokus penelitian. Dalam penelitian Goodhue dan Thomson (1995), pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Pengukuran kinerja individual ini melihat dampak sistem yang baru terhadap efektifitas penyelesaian tugas, membantu meningkatkan kinerja dan

menjadikan pemakai lebih produktif dan kreatif [1]. Konsekuensi dari kelelahan berpotensi menjadi sangat serius bagi staf, klien, dan institusi yang lebih besar di mana mereka berinteraksi. Penelitian awal kami tentang sindrom ini (Maslach, 1976) bersama Freudenberger (1974) menyatakan bahwa kelelahan dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan atau layanan yang diberikan oleh staf. Hal ini tampaknya menjadi faktor pergantian pekerjaan, ketidakhadiran, dan rendahnya semangat kerja. Selain itu, kelelahan tampaknya berkorelasi dengan berbagai indeks tekanan pribadi yang dilaporkan sendiri. [2]. Persepsi yang tidak berperasaan atau bahkan tidak manusiawi terhadap orang lain ini dapat membuat staf memandang klien mereka sebagai orang yang pantas menerima permasalahan mereka [3], dan prevalensi sikap negatif terhadap klien ini di kalangan profesional layanan kemanusiaan telah

terdokumentasi dengan baik [4]. Kecerdasan emosional adalah pendekatan model integratif, yang memandang kecerdasan emosional sebagai unit yang koheren dengan menciptakan keadaan dimana berbagai keterampilan dan kemampuan digabungkan untuk mencapai pemahaman situasi secara keseluruhan. Model ini mengevaluasi pengetahuan umum individu, bakat belajar dan kemampuan beradaptasi dalam skenario yang tidak biasa. Model kecerdasan emosional empat cabang adalah kerangka integratif yang menyoroti empat kemampuan spesifik: persepsi emosi yang tepat, memanfaatkan emosi untuk meningkatkan proses kognitif, memahami emosi, dan mengelola emosi secara efektif [5]. Manajemen konflik mengacu pada proses menahan ciri-ciri konflik yang destruktif sambil menggabungkan ciri-ciri progresifnya [6]. Pengelolaan konflik bukanlah akhir dari suatu perselisihan, melainkan merupakan pertimbangan berkelanjutan atas pendekatan-pendekatan yang diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif konflik dan meningkatkan dampak konstruktifnya [7].

METODE

Cross loadings merupakan desain yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif, analisis deskriptif diperlukan agar mengetahui tingkat capaian responden

(TCR), SEM-PLS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya lah prosedur Measurement Model Assesment (MMA) yang berfungsi sebagai uji validitas, reliabilitas dan uji diskriminan, selanjutnya dilakukan uji R Square, dan untuk pengujian hipotesis digunakan prosedur Structural Model Assesment (SMA). Perawat Rumah Sakit Yos Sudarso Padang yang dijadikan populasi dalam penelitian ini. Variabel Kelelahan Emosional, Depersonalisasi, Kecerdasan Emosional, Manajemen Konflik sebagai variabel dependen, dan Prestasi Pribadi sebagai variabel independen. Teknik pengambilan sample dengan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dikenal sebagai purposive sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 : Pengujian Hipotesis

Hasil Analisis Structural Model Assesment

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
KL -> D	-0.206	-0.286	0.727	0.283	0.777
KL -> KE	-0.923	-0.924	0.027	34.160	0.000
KL -> MK	0.983	0.983	0.004	25.672	0.000
KL -> PPP	-0.219	-0.273	0.777	0.282	0.778
MK -> D	0.433	0.527	0.723	0.599	0.549
MK -> PPP	0.438	0.503	0.785	0.558	0.577

KESIMPULAN DAN SARAN

Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kelelahan emosional pada perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif depersonalisasi terhadap pada perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang. Kecerdasan Emosional berpengaruh negative terhadap prestasi pribadi pada perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap manajemen konflik pada perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang. Manajemen Konflik berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja pada perawat rumah sakit Yos Sudarso Padang.

Saran untuk penelitian ini dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya

DAFTAR PUSTAKA

- [2] Freudenberger, H.J. (1974), "Staff burnout", *Journal of Social Issues*, Vol. 30, pp. 159-65
- [7] Leffel, Anita; Hallam, Cory; and Darling, John (2012) "Enhancement of Entrepreneurial Leadership: A Case Focusing on a Model of Successful Conflict Management Skills," *Administrative Issues Journal*: Vol. 2:Iss. 2, Article 7.
- [6] Onyejiaku, E.C., K.E. Adebisi, G.E. Eriyamremu, S.I. Ojeaburu, S.O. Asagba, O.M. Oluba. 2018. Effect of lipid-based diet on some lipid-metabolizing enzymes. In *Journal Medical Sciences* 7(8). P. 1283 – 1289. Paliling, B.K
- [3] Ryan, W. (1971). *Blaming The Victim*. Random House.
- [5] Seal CR, Andrews-Brown A. An integrative model of emotional intelligence: emotional ability as a moderator of the mediated relationship of emotional quotient and emotional competence. *Organization Management Journal* 2010;7:143–52.
- [8] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [1] Thompson, R.L., Higgins, C.A., dan Howell, J.M. "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model," *Journal of Management Information Systems*, 1994, pp. 167-187.
- [4] Wills (eds). 1978 Bandung: Penerbit Alfabeta. Timmer,