

## HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KEMAMPUAN MANAJEMEN KONFLIK PARA PERAWAT PADA MASA PANDEMI COVID-19

<sup>1\*</sup>In Marlina, <sup>2</sup>Agustinus Riyanto

<sup>1,2</sup>Program Studi Psikologi Fakultas Humaniora dan Ilmu Pendidikan

Universitas Katolik Musi Charitas

\*E-mail: [oliviafch256@gmail.com](mailto:oliviafch256@gmail.com)

### Abstrak

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik pada perawat di masa pandemi Covid 19.

**Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan crosssectional. Responden penelitian adalah 62 perawat yang bekerja di Charitas Hopital Belintang menggunakan teknik accidental sampling. Analisis penelitian menggunakan uji korelasi melalui aplikasi SPSS versi 22.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik pada perawat dengan nilai korelasi sebesar 0,449.

**Simpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik pada perawat. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kemampuan manajemen konflik pada perawat.

**Kata kunci:** Kecerdasan emosi, kemampuan manajemen konflik, perawat

### Abstract

**Aim:** This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management skills in nurses during the Covid 19 pandemic.

**Methods:** This type of research uses quantitative research with a crosssectional approach. Research respondents were 62 nurses who worked at Charitas Hopital Belintang using accidental sampling technique. The research analysis used a simple correlation test through the SPSS version 22 application.

**Results:** The results showed that there was a relationship between emotional intelligence and conflict management skills in nurses with a correlation value of 0.449.

**Conclusion:** There is a significant relationship between emotional intelligence and conflict management skills in nurses. The higher the emotional intelligence, the higher the conflict management ability in nurses.

**Keywords:** emotional intelligence, conflict management skills, nurses

## PENDAHULUAN

Peningkatan kasus *Covid-19* di Indonesia terhitung sejak Maret 2020 sebanyak 1.668.368 orang. Saat ini rumah sakit dituntut untuk terus menerus mempersiapkan diri mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Pandemi *Covid-19* di Indonesia mengakibatkan peningkatan beban yang sangat berat terhadap sistem pelayanan kesehatan, termasuk beban kerja pada para perawat.<sup>1</sup>

Risiko yang paling menonjol adalah aspek keselamatan para perawat terutama yang bertugas di garda terdepan, yang sangat rentan terpapar *Covid-19*. Beban kerja, ketakutan terinfeksi *Covid 19*, serta adanya stigma negatif membawa virus ketika berdekatan pada keluarga merupakan permasalahan yang dialami oleh perawat.<sup>2</sup>

Di masa pandemi *Covid-19* beban kerja tenaga kesehatan terutama perawat menjadi bertambah karena mereka tidak hanya menangani pasien juga mengerjakan administrasi rumah sakit. Hal ini mempengaruhi kesehatan mental perawat berdampak pada kelelahan dan lebih mungkin mengalami kecemasan<sup>3</sup>. Beberapa dampak kesehatan mental yang dialami perawat berpengaruh pada penurunan kualitas pelayanan, pengambilan keputusan yang buruk, kurangnya konsentrasi sehingga menghambat pelayanan pasien.<sup>4</sup>

Berdasarkan wawancara pada tanggal 7 Mei 2021 melalui via telepon pada perawat di Charitas Hospital Belitang. Konflik yang terjadi pada perawat meliputi kelelahan pada perawat untuk mengerjakan pekerjaan dokumentasi dan pelayanan medis, sarana prasana yang kurang memadai dalam menunjang pelayanan keperawatan sehingga seringkali masalah kesalahan komunikasi pada tenaga kesehatan lainnya. Selain itu konflik

lain dialami adalah masalah keluhan pasien dan keluarga pasien, kesalahpahaman antar rekan sejawat masalah jadwal kehadiran atau shift.

Konflik yang dialami oleh perawat berdampak pada penurunan kinerja perawat sehingga mereka kurang efektif dalam melayani. Konflik yang dialami perawat membutuhkan tindakan efektif dan efisien untuk menyelesaikan konflik tersebut sebelum mempengaruhi mutu pelayanan yakni penyesuaian diri dengan situasi yang memang berbeda dengan saat sebelum pandemi sehingga perawat membutuhkan manajemen konflik.

Setiap perawat dituntut menguasai manajemen konflik sehingga konflik yang muncul dapat berdampak positif. Perawat yang memiliki manajemen konflik yang baik akan mempengaruhi kepuasan kerja pelayanan keperawatan.<sup>5</sup> Selain itu manajemen konflik akan mampu perawat mampu mengelola emosi, memiliki keterampilan komunikasi sehingga tercipta resolusi konflik yang tepat.<sup>6</sup>

Faktor mempengaruhi perilaku perawat untuk melakukan manajemen konflik sehingga mampu mengendalikan dan mengelola konflik di rumah sakit yaitu kecerdasan emosi. Kecerdasan emosi yaitu pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, empati, serta kemampuan untuk menyelesaikan konflik<sup>7</sup>. Perawat yang memiliki kemampuan kecerdasan emosi dapat memahami perasaan orang lain dan memiliki keterampilan sosial yang berarti juga mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik.

Kecerdasan emosi merupakan upaya untuk mengendalikan diri agar dapat bersikap atau mengatasi konflik dengan cara yang baik. Penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan

kemampuan manajemen konflik<sup>8</sup>. Individu yang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan mampu melakukan manajemen konflik terutama konflik interpersonal.<sup>9</sup>

Kecerdasan emosi dapat meningkatkan kesadaran diri perawat sehingga perawat memiliki pengaturan diri yang baik, hal ini berpengaruh pada kinerja yang baik pula.<sup>10</sup> Kecerdasan emosi merupakan kemampuan penting untuk menghasilkan kinerja yang optimal.<sup>11</sup> Adanya kecerdasan emosi akan membantu perawat untuk mengelolah konflik dalam diri dan orang lain.

Perawat yang memiliki kecerdasan emosi tidak akan mempertimbangkan kepentingan pribadi tetapi juga akan mempertimbangkan kepentingan bersama. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik pada perawat di masa pandemi *Covid 19*.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yakni:

1. Kecerdasan emosi merupakan variable bebas (*independent*).
2. Kemampuan manajemen konflik merupakan variabel terikat (*dependent*).

Pada skala kecerdasan emosi aspek yang dinilai yakni mengenal emosi diri, mengelola emosi diri, motivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Pengukuran skala kecerdasan emosi menggunakan skala kecerdasan emosi yang sudah diadaptasi<sup>12</sup> oleh peneliti. Reliabilitas alpha *Cronbach* yang ditemukan peneliti setelah uji coba sebesar 0,757.

Pada skala manajemen konflik aspek yang dinilai yakni aspek kerjasama dan keasertifan.

Skala manajemen emosi merupakan skala adaptasi<sup>13</sup> dengan nilai reliabilitas alpha Cronbach sebesar 0,850.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat yang bekerja di Charitas Hospital Belitang. Jumlah total perawat yang bekerja di Charitas Hospital Belitang sebanyak 79 orang dengan subjek penelitian yang diambil yakni 62 perawat. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni *accidental sampling*.

Hasil penelitian yang didapat di analisa dengan menggunakan uji korelasi<sup>14</sup>. Interpretasi besaran koefisien menurut Sugiyono sebagai berikut:

1. 0,00–0,19 = Korelasinya sangat rendah
2. 0,20–0,39 = Korelasinya rendah
3. 0,40–0,59 = Korelasinya sedang
4. 0,60–0,79 = Korelasinya kuat
5. 0,80–1,00 = Korelasinya sangat kuat

## HASIL PENELITIAN

Sebelum melakukan penelitian, peneliti menggunakan uji prasyarat penelitian yaitu uji normalitas dan uji linier. Uji normalitas merupakan pengujian data untuk mengetahui apakah data sudah tersebar secara normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas**

Variabel	Sig
Kecerdasan emosi	0,200
Manajemen konflik	0,200

Berdasarkan tabel 1 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai P sebesar 0,200 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa kedua skala dalam penelitian ini memiliki sebaran data berdistribusi normal.

Uji prasyarat yang kedua adalah uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut mempunyai hubungan signifikan atau tidak.<sup>15</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	376.571	1	376.571	15.135	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	1492.848	60	24.881		
	Total	1869.419	61			

a. Dependent Variable: Manajemen Konflik

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi

Dari hasil uji yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi dan variabel kemampuan manajemen konflik dengan nilai signifikansi 0,001 ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik para perawat memiliki hubungan yang linear. Oleh karena itu penelitian dapat dilanjutkan menggunakan uji korelasi.

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara kecerdasan emosi (variabel bebas) terhadap kemampuan manajemen konflik (variabel terikat).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Korelasi**

		Correlations	
		Kecerdasan Emosi	Kemampuan Manajemen Konflik
Kecerdasan Emosi	Pearson Correlation	1	.449**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	62	62
Kemampuan Manajemen Konflik	Pearson Correlation	.449**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi kecerdasan emosi dengan kemampuan manajemen konflik sebesar 0,449. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosi

dan variabel kemampuan manajemen konflik memiliki korelasi dengan derajat hubungan yaitu korelasinya sedang. Dari nilai signifikansi yang didapat sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) Hal tersebut berarti bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kemampuan manajemen konflik perawat pada masa pandemi *Covid-19*. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi perawat dengan kemampuan manajemen perawat hal ini dapat diketahui dari hasil analisis uji korelasi diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi perawat memiliki hubungan yang signifikan terhadap kemampuan manajemen konflik perawat. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kemampuan manajemen konflik perawat.

Konflik muncul akibat beban kerja perawat yang terlalu tinggi, adanya kesalahpahaman antara teman sejawat, sarana prasarana yang kurang memadai dalam menunjang pelayanan keperawatan, kurangnya koordinasi, komunikasi, dan kurangnya tanggung jawab untuk menentukan hal yang benar dan berbagai macam permasalahan yang ada didalamnya. Hal ini berdampak pada penurunan kinerja perawat, hubungan antar teman sejawat dan pihak yang terlibat.

Kecerdasan emosi perawat terbentuk karena adanya kerjasama yang baik, yang selaras antara pikiran dan perasaan. Apabila perawat mampu berinteraksi satu sama lain dengan baik, maka kecerdasan emosinya akan meningkat. Dengan demikian masalah kecerdasan emosi bukan terletak pada emosinya akan tetapi terletak pada keselarasan emosi dan cara pengungkapannya.

Hal ini selaras dengan pendapat Goleman secara umum teori kecerdasan emosi mengungkapkan bahwa orang dengan kecerdasan emosi rendah

akan cenderung bersikap agresif dan kecerdasan emosi yang baik akan dapat mengurangi agresif.<sup>11</sup> Berdasarkan dari pernyataan Goleman<sup>11</sup>, kecerdasan emosi terletak pada bagaimana individu mampu mengkomunikasikan emosinya secara terbuka. Hal ini sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan dukungan sosial rekan sejawat.

Budaya organisasi berisi nilai-nilai yang sesuai dengan visi dan misi lembaga sehingga mempengaruhi etos kerja lembaga. Sementara dukungan sosial berisikan kerjasama antar rekan sejawat untuk membantu secara fisik, memberikan dukungan emosional dan memberikan informasi kepada sesamanya. Pada masa covid 19 tugas tuntutan kerja perawat bertambah karena situasi yang dianggap darurat dan berbahaya. Oleh karena itu diperlukan iklim kerja yang baik sehingga terciptalah manajemen konflik yang baik untuk membuat kinerja kerja semakin efektif. Oleh karena itu saran untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih mendalam mengenai budaya organisasi di rumah sakit dan dukungan sosial rekan kerja terhadap manajemen konflik.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kecerdasan emosi dengan kemampuan manajemen konflik para perawat pada masa pandemi covid-19. Hubungan tersebut ditunjukkan pada uji korelasi dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima (terbukti) yakni adanya hubungan antara kecerdasan emosi terhadap manajemen konflik para perawat.

Hal ini berarti semakin meningkat kecerdasan emosi para perawat semakin meningkat pula kemampuan manajemen konflik yang dimiliki para perawat. Begitu juga sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi yang dimiliki para perawat semakin rendah pula kemampuan manajemen konflik yang dimilikinya.

## REFERENSI

1. Flora, M., Update Covid 19 per Jumat 30 April 2021: Positif 1.668.368 sembuh, 1.522.634 meninggal 45.521. (2021), diakses di <https://www.liputan6.com/news/read/4546020/update-covid-19-per-jumat-30-april-2021-positif-1668368-sembuh-1522634-meninggal-45521> pada tanggal 5 Juli 2021.
2. Handayani, T. R., Kuntari, S., Darmayanti, A.Q., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2020). Faktor Penyebab Stress Pada Tenaga Kerja Kesehatan dan Masyarakat Saat Pandemi Covid 19, *Jurnal Keperawatan Jiwa*.8(1):353-360.
3. Pinggian B., Opod, H., & David L.(2021). Dampak psikologis tenaga Kesehatan selama pandemi covid-19, *Jurnal Biomedik* 13(2):141-151.
4. Puspitasari, D.I.,Suprayitno, E.,& Bustami. (2021). Tingkat stres kerja perawat instalasi gawat darurat pada masa pandemi covid-19. *Wiraraja Medika:Jurnal Kesehatan* 11 (1):25-29.
5. Doris, A., Sriwahyuni, F., & Priscilla, V.. (2019). Analisis Hubungan Kemampuan Manajemen Konflik Kepala Perawat dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk III Reksodiwiryo Padang. *Ners: Jurnal Keperawatan* 15 (2):155-162.
6. Wianti, S., Haryati, T. S., & Wardani, I. Y. (2020). Pengalaman Penerapan Komunikasi Dalam Mengelola Konflik Pada Kepala Ruangan di BLUD RSUD Kota Banjar. *Jurnal Keperawatan Galuh* 2 (1).
7. Cooper R. K., & Sawaf, A. (1998). *Kecerdasan emosional dalam kepemimpinan dan organisasi* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

8. Sari, T.D., & Widyastuti, A.. (2015). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Manajemen Konflik pada Istri. *Jurnal Psikologi* 11 (1):49-54.
9. Nagarawan, I.G. (2015). Hubungan kecerdasan emosi dan manajemen konflik kompromi pada mahasiswa yang aktif di badan eksekutif mahasiswa universitas Muhammadiyah malang. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang*.
10. Wirawan. (2010). Konflik dan manajemen konflik (teori, aplikasi dan penelitian). *PT Salemba Humanika: Jakarta*.
11. Goleman D. (2004). Emotional intelligence. Mengapa EQ lebih penting daripada IQ. *PT Gramedia: Jakarta*.
12. Prakosa, D. W. (2007). Deskripsi Tingkat Kecerdasan Emosi Perawat Rumah Sakit Santa Elisabetg Purwokerto. *Skripsi. Universitas Sanata Darma: Yogyakarta*.
13. Alia, Z. (2016). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Manajemen Konflik Pada Siswa MAN XII Yogyakarta II. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta*.
14. Hasan, I. (2002). *Pokok-pokok materi statistic 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
15. Setyawan, D.A. (2021). Petunjuk Praktikum Uji Normalitas dan Homogenitas Data dengan SPSS. Tahta Media Group: Surakarta .
16. Priyono. (2021). Analisis Regresi dan Korelasi Untuk Penelitian Survei. Guepedia