

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN GAYA PEMECAHAN KONFLIK PERAWAT

Bayu Azhar*, Dewi Elizadiani Suza, Yesi Ariani
Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatra Utara
*bayuazhar05@gmail.com

Abstrak

Perawat merupakan profesi yang berhubungan dengan banyak orang yang mempunyai latar belakang berbeda. Hubungan tersebut beresiko memicu terjadinya konflik. Konflik dapat diselesaikan dengan manajemen konflik melalui pendekatan gaya manajemen konflik. Penyelesaian konflik mempunyai korelasi dengan kecerdasan emosional seseorang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui level kecerdasan emosional dan pemilihan gaya manajemen konflik serta menganalisis hubungan antara kedua variabel. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan pada 30 responden perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri. Adapun instrument yang digunakan adalah data demografi, kecerdasan emosional, dan pilihan gaya manajemen konflik. Hasil dari penelitian ini adalah rata-rata gaya kompetisi ($M=1,2$), kolaborasi ($M=1,93$), menghindar ($M=2$), kompromi ($M=2,2$), akomodasi ($M=2,867$); sedangkan kecerdasan emosional dengan nilai tinggi (43%), rendah (57%). Terdapat hubungan negative antara dimensi kesadaran diri dengan gaya kompetisi ($r = -0,667$; $p = 0,00$); dan hubungan positif antara dimensi manajemen diri dengan gaya akomodasi ($r = 0,473$; $p = 0,008$). Terdapat hubungan antara dimensi kesadaran diri dengan gaya kompetisi, serta manajemen emosi dan gaya akomodasi. Pelatihan tentang strategi manajemen konflik dan manajemen kecerdasan emosi penting bagi perawat untuk menjaga motivasi kerja.

Kata kunci: Kecerdasan emosional, gaya pemecahan konflik perawat

Abstract

Relationships of emotional intelligence with nursing conflicts of nursing conflicts. This study analyzes the level of emotional intelligence and conflict management styles and correlation between them. This study used a cross sectional design with a descriptive approach with 30 nurses at Ahmad Dahlan Hospital in Kediri. Demography instrument, emotional intelligence, and Thomas Killman instruments (TKI) was used to collect data. The results of this study were competition style ($M = 1.2$), collaboration ($M = 1.93$), avoidance ($M = 2$), compromise ($M = 2.2$), accommodation ($M = 2.867$); while emotional intelligence with high scores level (43%) and low level (57%). There was a negative correlation between self awareness and competition style ($r = -0.667$; $p = 0.00$); positive correlation in managing emotion with accommodation style ($r = 0,473$; $p = 0,008$). There was a correlation between self awareness and competition style, also managing emotion and accommodation style. Training in skill of conflict management and emotional intelligence was important for nurses to maintain work motivation.

Keywords: Emotional intelligence, conflict management style of nurse

Pendahuluan

Keperawatan merupakan sebuah profesi yang berisiko terjadinya konflik, karena senantiasa berhubungan secara interpersonal dengan orang yang memiliki perbedaan nilai, kepercayaan, latar belakang budaya dan tujuan, yang semuanya dapat menjadi sumber konflik (Jones, 2007). Oleh karena itu pemahaman terhadap bagaimana manajemen stress dengan konflik yang terjadi menjadi hal yang penting untuk dikuasai. Stress dan konflik merupakan dua hal yang tidak

dapat dipisahkan, akan tetapi bisa dilatih dengan meningkatkan skill *Emotional Intelligence* (EI) untuk menguranginya (Yamani, Shahabi, & Haghani, 2014).

Konflik dapat menyebabkan masalah secara emosional, stress dan bisa juga menyebabkan kepuasan kerja menurun (Obied & Ahmed, 2016). Konflik dapat memicu peningkatan pergantian tenaga kerja, penurunan produktivitas kerja dan moral (Shapiro, 2014). Banyak faktor yang memberikan kontribusi dalam

memunculkan konflik di rumah sakit meliputi kondisi kerja, jadwal kerja, dan kebijakan administratif (Omisore & Abiodun, 2014). Ketidackucupan pendapatan tanggung jawab administratif, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya otonomi perawat merupakan kondisi kerja yang bisa mempengaruhi konflik.

Konflik dapat menjadi faktor yang destruktif dan konstruktif bagi diri seseorang (Yamani et al., 2014) (Rahim, 2017). Kurangnya kecerdasan emosional dapat memicu terjadinya konflik karena kecerdasan emosional berkaitan dengan sensitivitas seseorang dalam memahami orang lain (Mohamed & Yousef, 2014). Hasil penelitian menyatakan bahwa ada korelasi positif antara kecerdasan emosional dengan gaya kolaborasi dan korelasi negatif dengan gaya akomodasi (Morrison, 2008).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui korelasi antara kecerdasan emosional dalam pemilihan gaya pemecahan konflik perawat. Peneliti menggunakan instrument kecerdasan emosional dan pemilihan gaya

konflik dari Thomas Killman yang terdiri dari 30 item pertanyaan. Penelitian ini mempunyai sasaran perawat yang bekerja di rumah sakit yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan pada wanita dewasa dengan status sudah menikah. Penelitian ini juga menganalisis hubungan data demografi perawat dengan komponen dalam kecerdasan emosional. Adapun sampel dari penelitian ini adalah 30 orang.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah gambaran karakteristik perawat, level kecerdasan emosional perawat, pemilihan gaya manajemen konflik, korelasi data demografi dengan komponen kecerdasan emosional, serta korelasi gaya pemecahan konflik dengan dimensi kecerdasan emosional.

Hasil

Karakteristik responden

Karakteristik responden perawat di RSM Ahmad Dahlan tersebut meliputi umur, jenis kelamin, status pernikahan, lama bekerja, serta tingkat pendidikan terakhir. Berikut adalah gambaran distribusi berdasarkan umur dan lama bekerja:

Tabel 1.

Umur dan lama bekerja responden (n=30)

Variabel	Mean	Std. deviasi	Min-mak
Umur	26,97	3,73	23-39
Lama kerja	3,39	3,65	1-17

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata umur responden perawat adalah 26,97 tahun, dengan standar deviasi 3,73 (95% CI:). Tampak bahwa rata-rata pekerja perawat berada dalam rentang dewasa muda dengan lama bekerja bervariasi antara 1 tahun dan terlama 17 tahun. Berdasarkan Tabel 2 tampak bahwa sebagian besar responden adalah perempuan (76,7%) dengan status sudah menikah lebih dominan (73,3%). Tingkat pendidikan perawat sebagian besar adalah Strata 1 (66,7%).

Diagram 1 tampak bahwa kecerdasan emosional dengan level rendah

lebih besar (57%) jika dibandingkan level tinggi (43%). Diagram 2 diatas menunjukkan bahwa dimensi sadar diri merupakan dimensi kecerdasan emosional tertinggi pada diri perawat pelaksana di RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri sebesar 90%, dimensi manajemen diri sebesar 57%, dimensi motivasi diri sebesar 53%, dimensi empati terhadap orang lain sebesar 57%, dan dimensi kemampuan membina hubungan antar manusia hanya sebesar 40%. Bahkan yang menarik bahwa kemampuan membina data proporsi 60%. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa perawat pelaksana memilih gaya

manajemen konflik kompetisi sebesar 80%, gaya kolaborasi 67%, gaya kompromi 73%, gaya menghindar 77%, gaya akomodasi sebesar 83%.

Tabel 2.
Karakteristik responden (n=30)

Jenis kelamin	Laki-laki	7	23,3%
	Perempuan	23	76,7%
Status pernikahan	Menikah	22	73,3%
	Belum menikah	8	26,7%
Tingkat pendidikan	D3	2	6,7%
	S1	20	66,7%
	S2	8	26,7%

Diagram 1.
Kecerdasan emosional perawat (n=30)

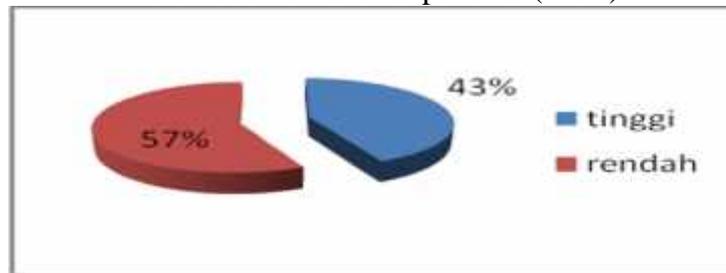


Diagram 2.
Dimensi Kecerdasan Emosional Perawat (n=30)

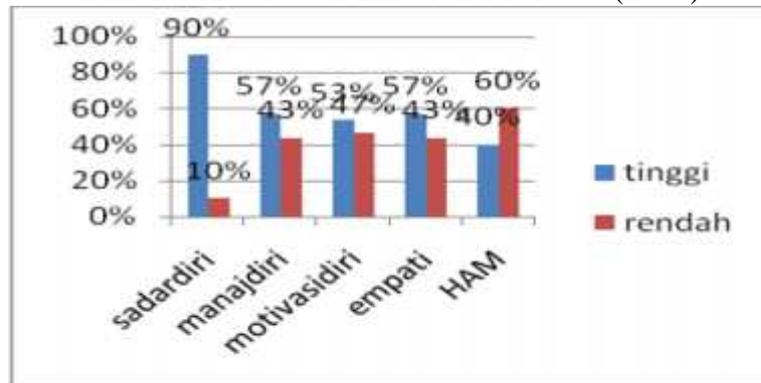
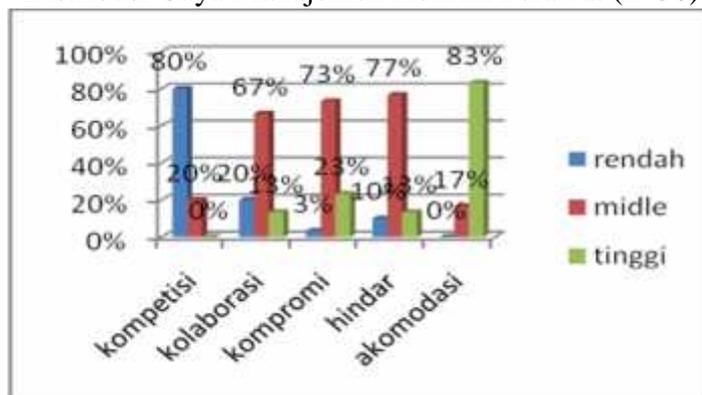


Diagram 3.
Distribusi Gaya Manajemen Konflik Perawat (n=30)



Hasil Uji Hipotesis

Berikut ini akan disampaikan hasil uji hipotesis dari kecerdasan emosional dengan gaya manajemen konflik :

Tabel 4.
Hasil Uji Data Demografi dengan Kecerdasan Emosional (n=30)

Status demografi	Dimensi Kecerdasan Emosional <i>r(p)</i>				
	Kesadaran diri	Manajemen diri	Motivasi diri	Empati	Kemampuan membina hubungan interpersonal
Usia	0,212(0,26)	0,342(0,064)	-0,088(0,64)	-0,011(0,95)	0,198(0,295)
Jenis kelamin	-	0,102(0,59)	0,147(0,437)	0,276(0,14)	0,184(0,331)
Status pernikahan	0,184(0,331)	0,112(0,556)	-0,443(0,14)	-0,075(0,69)	-0,05(0,792)
Tingkat pendidikan	-	-0,36(0,049)	-0,11(0,56)	0,116(0,54)	0,078(0,68)
Lama bekerja	0,078(0,684)	0,473(0,008)	-	0,049(0,797)	0,196(0,299)
	0,131(0,49)		0,105(0,581)		

Tabel 5.
Hasil Uji Data Demografi dengan Kecerdasan Emosional (n=30)

Gaya pemecahan konflik	Komponen Kecerdasan Emosional <i>r(p)</i>				
	Kesadaran diri	Manajemen diri	Motivasi diri	Empati	Kemampuan membina hubungan interpersonal
Kompetisi	-0,667(0,00)*	0,093(0,63)	-0,134(0,48)	0,25(0,183)	0,167(0,379)
Kolaborasi	0,154(0,331)	-0,309(0,97)	0,037(0,846)	0,196(0,298)	0,416(0,022)
Kompromi	0,342(0,065)	0,32(0,084)	0,170(0,368)	-0,044(0,81)	-0,092(0,63)
Menghindar	0,215(0,254)	0,00(1,00)	-0,259(0,16)	0,00(1,00)	-0,215(0,254)
Akomodasi	-0,131(0,49)	0,473(0,008)*	-0,105(0,581)	0,196(0,299)	0,131(0,491)

Pembahasan

Kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence* adalah kemampuan dalam mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri kita sendiri, serta kemampuan mengelola emosi dalam diri dengan baik dan dalam hubungannya dengan orang lain (Morrison, 2008). Melalui kecerdasan emosional manusia belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik dengan orang lain.

Kemampuan mengelola konflik dalam diri seseorang dipengaruhi faktor situasional dan pribadi. Adapun faktor situasional meliputi persoalan hubungan pribadi dan posisi dalam konflik. Individu

yang mempunyai peran ganda sangat rentan terjadi permasalahan dalam dirinya. Permasalahan yang terjadi bisa mempengaruhi suasana hati seseorang yang bisa saja memicu terjadinya tindakan yang tidak sesuai logika. Adapun faktor pribadi meliputi tipe kepribadian, jenis kelamin, tipe kepribadian, ketrampilan berkomunikasi, persepsi mengenai konflik, kecerdasan emosi (Wirawan, 2010).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional perawat pelaksana sebagian besar adalah rendah sebesar 57%, sedangkan perawat pelaksana dengan kecerdasan emosional tinggi hanya sebesar 43%. Penelitian serupa yang dilakukan pada perawat di rumah sakit Universitas Assiut Mesir menunjukkan bahwa dua per tiga dari responden

penelitiannya mempunyai level kecerdasan emosional dalam tingkat menengah (*mild*). Kondisi tersebut dimungkinkan karena pengalaman bekerja yang masih sedikit sehingga kurang terpapar dalam menyelesaikan masalah (Mohamed & Yousef, 2014). Kondisi serupa ditemukan pada data demografi perawat di Rumah Sakit RSM Ahmad Dahlan, bahwa lama bekerja perawat rata-rata adalah 3-4 tahun dan usia 26,37 tahun.

Kecerdasan emosi tidak bisa diciptakan dalam waktu singkat, namun terbentuk oleh proses serta perjalanan hidup seseorang. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik serta psikis. Kondisi fisik terkait kesehatan otak secara anatomis dan fisiologis. Jika otak mengalami kelainan anatomis akan berpengaruh dalam kerjanya sehingga perubahan transmitter di neuron. Sistem limbic sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan implus. Sistem limbic dipercaya sebagai tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu ada amygdala yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak (Goleman & Nunes, 2003).

Selain fisik, factor non fisik juga ikut mempengaruhi perkembangan emosi seseorang, yaitu factor psikis yang terbentuk melalui perjalanan dalam kehidupan keluarga dan lingkungan. Factor eksternal tersebut akan menempa diri seseorang sehingga seseorang akan belajar dengan mengembangkan koping dalam dirinya (Ghorbani & Razavi, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi sadar diri merupakan dimensi tertinggi dari kecerdasan emosional responden dengan prosentase sebesar 90%. Hal tersebut menunjukkan penerimaan perawat akan kekurangan dan kelebihan dirinya. Dimensi ini akan membantu perawat dalam memilih gaya manajemen konflik yang nantinya akan digunakan sehingga tidak menambah

konflik baru. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Basogul dan Ozgur (2016) dalam peran kecerdasan emosional terhadap strategi manajemen konflik perawat bahwa dimensi sadar diri akan meningkatkan kemampuan perawat dalam manajemen konflik (Basogul & Ozgur, 2016). Kemampuan mengenali diri sendiri dengan baik akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit (Ezzatabadi et al., 2012). Namun begitu yang menarik dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari sekian banyak dimensi kecerdasan emosional mempunyai nilai yang tinggi akan tetapi dimensi membina hubungan dengan orang lain memiliki nilai yang rendah. Hal tersebut bisa saja disebabkan karena kemampuan komunikasi dengan kolega dalam sebuah organisasi mengalami kegagalan.

Kemampuan membina hubungan dengan orang lain (*Relationship Management*) merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan baik dengan orang lain serta menciptakan hubungan yang harmoni. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan ketrampilan yang dapat menunjang popularitas dan leadership (Akanji, Ajonbadi, & Mojeed-sanni, 2018). Kegagalan seorang perawat dalam membina hubungan dengan orang lain bisa disebabkan oleh gagalnya komunikasi dalam organisasi (Brusko, 2010). Komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh struktur organisasi dalam suatu perusahaan, perbedaan status yang mencolok, rendahnya rasa percaya diri dalam diri personel, iklim komunikasi yang tertutup, serta kompleksnya pesan yang muncul (Omisore & Abiodun, 2014).

Pemilihan gaya akomodasi yang sangat tinggi oleh responden sebesar 80%. Penelitian sebelumnya menunjukkan gaya menghindar, kompetisi, dan akomodasi banyak dipilih oleh perawat dalam menyelesaikan konflik (Basogul & Ozgur, 2016). Gaya akomodasi juga menjadi

pilihan perawat dalam menghadapi konflik di tempat kerja diikuti oleh gaya kompromi, mewajibkan, dominasi, dan menghindar (Hamdan, Norrie, & Anthony, 2014). Orang yang terlalu sering menggunakan gaya akomodatif menunjukkan kurangnya keinginan untuk berubah dan biasanya menunjukkan kecemasan akan ketidakpastian masa depan. Prinsip mendasar gaya akomodasi adalah menjaga semuanya tetap sama. Bila gaya ini terlalu sering digunakan, perasaan tertekan dan dendam dikhawatirkan akan muncul. Namun bila gaya akomodatif kurang dimanfaatkan, seseorang mungkin menunjukkan sikap apatis terhadap kepentingan orang lain (Kilmann & Thomas, 2014).

Tingkat pendidikan mempunyai korelasi negative dengan dimensi manajemen diri, dengan nilai r 0,36, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan responden semakin kecil kemampuan dalam mengatur emosi diri. Terkait hasil ini belum ada kajian penelitian yang menyampaikan hal tersebut, namun ada penelitian yang menyebutkan berbeda bahwa terdapat korelasi positif antara tingkat pendidikan dengan kecerdasan emosi. Adapun pendidikan yang dimaksud dalam penelitian adalah tingkat strata 1 atau magister. Kajian pustaka menyatakan bahwa pendidikan merupakan factor eksternal yang dapat menjadi sarana mengembangkan kecerdasan emosi seseorang karena dengan pendidikan (Agustian, 2007).

Lama bekerja secara statistik mempunyai korelasi positif dengan dimensi manajemen diri responden meskipun dengan nilai korelasi rendah. Lama bekerja berdampak pada pengalaman yang diperoleh. Semakin lama bekerja, seseorang akan mendapatkan banyak pengetahuan baru maupun masalah baru (Mohamed & Yousef, 2014). Temuan menunjukkan bahwa rata-rata perawat bekerja tidak lebih dari 5 tahun karena rumah sakit tempat penelitian merupakan rumah sakit dalam tahap pengembangan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi negative antara dimensi kesadaran diri (*self awareness*) dengan gaya kompetisi dengan nilai korelasi kuat ($r=0,667$). Bisa disimpulkan bahwa semakin tinggi kemampuan kesadaran diri seseorang akan semakin kecil kemungkinan menggunakan gaya kompetisi. Hal berbeda dalam penelitian sejenis bahwa terdapat korelasi positif antara *self awareness* dengan gaya kolaborasi, akomodasi, kompetisi, dan kompromi (Basogul & Ozgur, 2016). Penelitian lain menyebutkan dimensi kesadaran diri dan empati mempunyai korelasi positif dengan gaya kolaborasi dan kompetisi (Jordan & Throth, 2004). Dimensi manajemen diri secara statistik mempunyai korelasi positif dengan gaya akomodasi dengan nilai r cukup. Hasil yang sama ditunjukkan penelitian lain namun dengan nilai r yang sangat lemah (Basogul & Ozgur, 2016).

Simpulan dan Saran

Responden didominasi perempuan (76,7%) dengan status telah menikah (73,3%) dan tingkat pendidikan sebagian besar adalah strata 1 (66,7%). Gaya akomodasi menjadi pilihan terbanyak dari responden sebesar 83%. Hasil analisis menunjukkan terdapat korelasi negative antara dimensi kesadaran diri dengan gaya kompromi dan korelasi positif antara dimensi manajemen diri dengan gaya kompetisi. Status lama bekerja responden mempunyai korelasi positif dengan kemampuan manajemen diri perawat.

Pimpinan perawat dan perawat pelaksana harus menguasai skill dalam manajemen konflik tentunya dengan menggunakan berbagai macam gaya. Selain itu budaya kerja yang konstruktif dalam mendorong kecerdasan emosional juga harus menjadi kebijakan manajer rumah sakit. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan uji kecerdasan emosional terhadap penggunaan gaya konflik dengan responden yang lebih banyak.

Daftar Pustaka

- Agustian, A.G. (2007). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: Arga Publishing
- Akanji, B., Ajonbadi, H., & Mojeed-sanni, B. (2018). Impact of leadership styles on employee engagement and conflict management practices in Nigerian universities Research question. *Educational Research*, 28(4), 830–849.
- Basogul, C., & Ozgur, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10, 228–233.
<https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Brusko, L. (2010). Organized Chaos : A Survey of Conflict Management Strategies , Gender Roles , and Status in an Organizational Setting. *UW-L Journal of Undergraduate Research*, XIII, 1–11.
- Ezzatabadi, M. R., Bahrami, M. A., Hadizadeh, F., Arab, M., Nasiri, S., Amiresmaili, M., & Ahmadi, G. (2012). Nurses ' Emotional Intelligence Impact on the Quality of Hospital Services, 14(12), 12–17.
<https://doi.org/10.5812/ircmj.926>
- Ghorbani, M., & Razavi, N. H. (2011). The Study of the Relationship Between Organizational Culture and Conflict Management, 10(6), 711–717.
- Goleman, D., & Nunes, R. (2003). Working With Emotional Intelligence, 1–7.
- Hamdan, Z. Al, Norrie, P., & Anthony, D. (2014). Conflict management styles used by nurses in Jordan.
- Jones, R. A. P. (2007). *Nursing Leadership and Management: Theoris, Processes and Practice*. Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Jordan, P. J., & Throth, A. C. (2004). Managing Emotions During Team Problem Solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution. *Human Performance*, 17(2), 195–218.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (2014). Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The " MODE " Instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 37(2), 309–325.
<https://doi.org/10.1177/001316447703700204>
- Mohamed, F. R., & Yousef, H. R. (2014). Emotional Intelligence and Conflict Management Styles among Nurse Managers at Assiut University Hospitals, 5(5), 160–165.
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict. *Journal of Nursing Management*, 16(8), 974–983.
- Obied, H. K., & Ahmed, S. E. S. (2016). Effect of Utilizing Conflict Management Strategies for ICU Nurses on Patient Care, 5(2), 39–46.
<https://doi.org/10.9790/1959-0502053946>
- Omisore, B. O., & Abiodun, A. R. (2014). Organizational Conflicts : Causes , Effects and Remedies, 3(6), 118–137.
- Rahim, M. A. (2017). *Managing Conflict in Organization* (4th ed.). New York: Taylor & francis.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203786482>

Schaubhut, N. (2007). *Technical Brief for the THOMAS-KILMANN CONFLICT MODE INSTRUMENT Description of the Updated Normative Sample and Implications for Use*. USA: CPP Research Departmen.

Shapiro, G. J. (2014). *Identifying the Factors That Influence Conflict Management Behavior of Human Resource Professionals in the Workplace: An Analysis of the Relationship Between Personality and Conflict Management Behavior*. Nova Southeastern University. Retrieved from https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1025&context=shhs_dcar_etd

Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi & Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.

Yamani, N., Shahabi, M., & Haghani, F. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Profesionalism*, 2(1), 20–26.