

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang memiliki peranan penting sebagai penunjang kesehatan masyarakat. Keberhasilan suatu rumah sakit ditandai dengan tugas-tugas yang dijalankan serta peningkatan mutu pelayanan dalam melayani pasien. Dengan kata lain, mutu rumah sakit sangat tergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki salah satunya adalah perawat. Perawat dituntut bekerja secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, karena perawat memegang kunci atas kesembuhan pasien, meskipun para dokter juga berperan sebagai kontrol cara penyembuhan pasien.

Perawat bertanggung jawab sepenuhnya memberikan pelayanan terhadap pasien mulai dari tingkat pelayanan yang sederhana sampai pelayanan yang kompleks sesuai kebutuhan pasien. Schaufeli dan Jauczur (2012:3) mengatakan bahwa dalam menjalankan peran dan fungsinya, seorang perawat dituntut memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu, seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Hal tersebut menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah mengalami stres.

Menurut Robbins (2014:78) stres kerja diartikan sebagai kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demand*) terkait dengan apa yang diinginkannya dan hasilnya

dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti tetapi penting. Robbins juga menjelaskan bahwa untuk mendeteksi stres kerja pada karyawan dapat dilihat dari tiga gejala stres kerja, yaitu: 1) gejala fisiologis (berkaitan dengan kondisi kesehatan fisik), 2) gejala psikologis (berkaitan dengan mental) dan 3) gejala perilaku (berkaitan dengan perubahan tingkah laku). Ketiga gejala stres kerja tersebut merupakan mekanisme yang saling berinteraksi satu sama lain dalam diri individu ketika merespon stres sebagai hasil atau keluaran dari stres yang dialaminya.

Pentingnya memahami stres kerja pada karyawan karena stres kerja sebagai bentuk reaksi emosional dan fisik dari karyawan terhadap berbagai kondisi tuntutan kerja di dalam organisasi maupun dari luar organisasi yang dirasakan karyawan (Luthans, 2016:12). Umumnya stres kerja yang dirasakan karyawan akan semakin tinggi, apabila karyawan menghadapi masalah kerja secara terus-menerus dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, tentunya hal ini akan berpengaruh langsung pada hasil kerjanya. Dalam pengertian stres kerja peneliti menggunakan *grand theory* dari Robbins (2014:368) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Robbins menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh pegawai ada tiga (Robbins, 2014:372) sumber stres kerja tersebut adalah : (1) Tuntutan tugas, (2) Tuntutan peran dan (3) Tuntutan pribadi

Menurut Azaba dan Sharaf (2012:8) jika kondisi stres kerja yang dirasakan karyawan terlalu besar dapat mengancam kemampuannya untuk menghadapi situasi lingkungan kerja yang pada akhirnya mengganggu aktivitas pekerjaannya. Stres kerja menjadi permasalahan yang cukup penting untuk diperhatikan dan memerlukan penanganan secara serius dalam suatu organisasi, dikarenakan stres kerja biasanya muncul sebagai bentuk reaksi emosional dan fisik dari karyawan terhadap berbagai kondisi tuntutan kerja di dalam organisasi maupun dari luar organisasi yang dirasakan karyawan (Luthans, 2016:8).

Menurut Azaba dan Sharaf (2012:18) bahwa jika kondisi stres kerja yang dirasakan karyawan terlalu besar dapat mengancam kemampuannya untuk menghadapi situasi lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat mengganggu aktivitas pekerjaannya. Menurut Robbins (2016:89) karyawan yang dalam menyelesaikan tugasnya merasakan kelelahan, pusing dan susah tidur dapat menyebabkan stres, sehingga perlu dipahami faktor-faktor penyebab stres kerja, agar karyawan mampu menghadapi kondisi kerjanya.

Menurut Greenberg (2012:22) faktor stres kerja meliputi: 1) faktor efikasi diri, secara umum berkaitan dengan kemampuan individu untuk mengelola tingkat kecemasan pada situasi kerja yang dihadapinya, 2) faktor komunikasi, secara umum berkaitan dengan tipe kepribadian dan karakteristik individu saat menghadapi tekanan, 3) faktor kecerdasan emosi, secara umum berhubungan dengan ketidakstabilan internal emosi individu, bahwa individu dengan kadar *neuroticism* tinggi umumnya mudah cemas, khawatir, kurang mampu mengontrol emosinya dan sebaliknya.

Efikasi diri sangat diperlukan oleh seorang perawat karena dapat mempengaruhinya dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanannya terhadap pasien. Menurut Bandura (2014:83) efikasi diri merupakan keyakinan individu dengan kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi dirinya dan kejadian dalam lingkungan sebagai penentu bagaimana ia merasa, berfikir, memotivasi diri, dan berperilaku. Artinya karyawan yang memiliki keyakinan diri baik dalam menghadapi segala kesulitan di lingkungan kerja, maka ia akan cenderung terhindar dari stres kerja, sebaliknya karyawan yang tidak mampu mengelola kemampuan menghadapi kesulitan di lingkungan kerjanya, maka ada kecenderungan ia akan mengalami stres kerja.

Efikasi diri mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu (Luthans, 2016:5). Efikasi diri adalah sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan dengan sukses beberapa tindakan atau masa depan dan mencapai beberapa hasil (Bandura, 2015:12). Efikasi diri mencerminkan suatu keyakinan individu sesaat disaat kemampuan mereka melaksanakan suatu tugas spesifik pada suatu tingkatan kinerja yang spesifik. Efikasi diri akan mendorong seseorang lebih bersemangat mencapai hasil optimal dalam kinerjanya (Bandura, 2015:12).

Kepercayaan terhadap kemampuan diri, keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu menghasilkan yang terbaik. Menurut Chamariyah (2015:23) efikasi diri merupakan konsep pemotivasi yang penting. Efikasi diri mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha, mengatasi masalah dan ketekunan. Sumber utama efikasi diri adalah kemampuan (*ability*) dan kinerja

yang telah dicapai (*past performance*). Keduanya berpengaruh secara positif pada efikasi diri. Suasana hati dapat mempengaruhi efikasi diri, suasana hati yang gembira akan menyebabkan efikasi diri yang lebih tinggi (Chamariyah, 2015:23).

Faktor stres kerja yang kedua adalah komunikasi. Karyawan dituntut untuk saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Organisasi bergantung pada komunikasi yang didefinisikan sebagai pertukaran ide, pesan, atau informasi. Tanpa komunikasi organisasi tidak akan berfungsi. Jika komunikasi berkurang atau terhambat seluruh organisasi akan bermasalah (Tubbs dan Moss, 2013:21).

Kemampuan berkomunikasi dengan baik, secara tertulis maupun lisan adalah ketrampilan yang sangat penting dan landasan kerja yang efektif. Melalui komunikasi, orang bertukar dan berbagi informasi satu sama lain dengan mempengaruhi sikap, perilaku dan pemahaman. Komunikasi memungkinkan karyawan untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal, mendengarkan orang lain dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menciptakan tempat kerja yang inspirasional. Tidak ada karyawan yang dapat menangani konflik, bernegosiasi dengan sukses dan berhasil tanpa komunikasi seorang komunikator yang baik.

Faktor stres kerja selanjutnya adalah kecerdasan emosional. Sejalan dengan penjelasan Colquitt dan Wesson (2015:3) bahwa individu yang memiliki kecerdasan emosional secara pribadi lebih efektif, tegas dan mampu menghadapi kekecewaan hidup, memiliki ketahanan terhadap stres, siap untuk mencari dan menerima tantangan sekalipun harus menemui berbagai kesulitan, percaya diri dan yakin akan kemampuannya, dapat dipercaya dan diandalkan, sering mengambil inisiatif serta dapat beradaptasi dan menangani masalah kerjanya.

Menurut Goleman (2014:9) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan mengendalikan diri dari emosi, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan rangsangan (*impuls*), memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, mampu berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Karyawan yang mampu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina dan membangun hubungan kerja yang baik di lingkungan kerjanya, maka akan terhindar dari stres kerja.

Sebaliknya karyawan yang tidak mampu mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan tidak mampu membina dan membangun hubungan kerja yang baik di lingkungan kerjanya, maka ada kecenderungan karyawan tersebut bisa mengalami stres dalam bekerja. Kecerdasan emosional dapat menjauhkan seseorang dari stres dan mengarahkan untuk dapat beradaptasi dengan lebih baik karena individu memiliki kemampuan untuk mengatur emosinya.

Hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan melalui wawancara dengan empat karyawan yang bertugas sebagai perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Dari segi permasalahan *self efficacy* ditemukan bahwa ada sebagian karyawan yang kurang memiliki sikap optimis, hal ini dikarenakan karyawan tersebut merasa dirinya memiliki kemampuan yang jauh dari karyawan lain dalam hal pengetahuan menangani pekerjaan yang dilakukan yang disebabkan karena pengalaman dan latar belakang pendidikan yang kurang mendukung.

Adanya masalah dalam komunikasi berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang karyawan antara lain ditunjukkan dengan adanya hubungan sosial yang kurang baik berupa keluhan karyawan mengenai kurangnya transparansi informasi mengenai masalah organisasi dari atasan kepada bawahan. Berdasarkan hasil wawancara telah diidentifikasi adanya kecenderungan gejala stres kerja yang dialami perawat pusing, lelah, kurang istirahat karena beban kerja terlalu tinggi. Rumah Sakit Daerah Rokan Hulu memiliki Perawat sebanyak 201 Orang dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel.1.1
Daftar Perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu

No	Ruangan	Jumlah Perawat
1	Bugenvil	13
2	Tulip	10
3	Cempaka	14
4	Angrek	10
5	Mawar	13
6	Perina	13
7	Poli	19
8	Melati	37
9	Ok	22
10	UGD	22
11	ICU	12
12	Dahlia	16
	Total	201

Sumber : *Data dari RSUD Rokan Hulu, 2021*

Dapat dilihat dari Tabel 1.1 bahwa jumlah pegawai disetiap ruangan memiliki jumlah yang sedikit. Dapat dilihat RSUD Rokan Hulu yang bergerak pada pelayanan kepada masyarakat. Timbulnya stres kerja perawat karena jumlah perawat yang sedikit dan tuntutan tugas yang dibebankan kepadanya membuat

kinerja perawat tidak efisien dalam melayani para pasien dan berkomunikasi dengan para dokter. Adapun tuntutan kerja dan beban kerja yang membuat para perawat mengalami stres kerja seperti masuk kerja dan pulang kerja tepat pada waktunya dan harus melayani para pasien dengan pelayanan prima kepada masyarakat. Serta mengerjakan intruksi yang di berikan oleh para dokter sesuai dengan apa yang di inginkan.

Tabel 1.2
Data Pendidikan Perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu

No	Pendiikan	Jumlah Perawat
1	D3	32
2	Sarjana	169
Total		201

Sumber : *Data dari RSUD Rokan Hulu, 2021*

Berdasarkan dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Efikasi Diri, Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Perawat Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap Di Rsd Kabupaten Rokan Hulu"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?

3. Apakah kecerdasan emosional perawat berpengaruh terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?
4. Apakah efikasi diri, komunikasi dan kecerdasan emosional perawat berpengaruh secara simultan terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional perawat terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diri, komunikasi dan kecerdasan emosional perawat secara simultan terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang cukup signifikan sebagai masukan pengetahuan atau

literatur ilmiah yang dapat dijadikan bahan referensi bagi para mahasiswa yang melaksanakan penelitian tentang pengaruh efikasi diri, komunikasi dan kecerdasan emosional perawat terhadap stres kerja perawat.

2. Manfaat secara praktis

1) Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk empiris mengenai berapa besar pengaruh dari variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian, sehingga peneliti dapat menerapkan dalam kehidupan nyata guna tercapainya peningkatan kinerja dimasa yang akan datang.

2) Bagi pegawai bagian perawat RSUD Kabupaten Rokan Hulu diharapkan dapat semakin menyadari pentingnya memiliki efikasi diri, komunikasi dan kecerdasan emosional ditengah kompleksitas beban kerja sehingga dapat meminimalisir stres kerja pegawai..

3. Bagi akademik, penelitian ini penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah informasi dan bahan bacaan serta untuk menambah pengetahuan untuk mahasiswa lain.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab yakni:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika dalam penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang digunakan, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang ruang lingkup penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, defenisi operasional, instrument penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan penyajian data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik.

BAB V : PENUTUP

BAB ini merupakan kristalisasi dari semua yang telah dicapai pada masing-masing bab sebelumnya, menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Efikasi Diri

2.1.1.1 Pengertian Efikasi Diri

Efikasi diri memiliki keefektifan yaitu individu mampu menilai dirinya memiliki kekuatan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Tingginya efikasi diri yang dipersepsikan akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak secara tepat dan terarah, terutama apabila tujuan yang hendak dicapai merupakan tujuan yang jelas. Efikasi diri selalu berhubungan dan berdampak pada pemilihan perilaku, motivasi dan keteguhan individu dalam menghadapi setiap persoalan. Efikasi diri akan berkembang berangsur-angsur secara terus menerus sering meningkatkan kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang berkaitan (Balkis , 2013:14).

Istilah efikasi diri pertama kali diperkenalkan oleh Bandura (2014:24) yang mengemukakan bahwa efikasi diri mengacu pada keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau melakukan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu. Keyakinan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan.

Menurut Kahn (2013:16) menyebutkan efikasi diri merupakan persepsi individu akan kapasitasnya dalam menyelesaikan suatu tugas. Mawanti (2013: 42) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan diri untuk menggunakan kemampuan kontrol dirinya (*self-control*). Cain (2015:18) mengartikan efikasi diri sebagai kepercayaan diri akan kemampuan diri dalam melakukan suatu tindakan yang diperlukan untuk hasil yang diinginkan.

Menurut Sulistyawati (2014:11) seseorang yang memiliki efikasi diri yang tinggi, mampu mengatur kehidupan mereka untuk lebih berhasil. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Balkis (2013:14) bahwa efikasi diri merupakan keyakinan dasar yang memimpin seseorang untuk mencapai kesuksesan atau keberhasilan. Seseorang dengan efikasi diri yang tinggi ketika awalnya tidak berhasil, mereka akan mencoba cara yang baru, dan bekerja lebih keras. Ketika masalah timbul, seseorang dengan efikasi diri yang kuat tetap tenang dalam menghadapi masalah dan mencari solusi, bukan memikirkan kekurangan dari dirinya.

Menurut Cassar dan Friedman (2018:13) efikasi diri adalah penilaian seseorang tentang kemampuannya sendiri untuk menjalankan perilaku tertentu atau mencapai tujuan tertentu. Efikasi diri menurut Goleman (2018:24) adalah keyakinan seseorang bahwa ia mampu melakukan tugas tertentu dengan baik. Efikasi diri memiliki keefektifan yaitu individu mampu menilai dirinya memiliki kekuatan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah suatu keyakinan dan kemantapan individu untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

2.1.1.2 Indikator Efikasi Diri

Menurut Mawanti (2013: 42) tingkat efikasi diri yang dimiliki individu dapat dilihat dari aspek efikasi diri bahwa orang yang memiliki efikasi diri yang positif dapat diketahui dari beberapa indikator berikut ini:

1. Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa ia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukan.
2. Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuannya.
3. Obyektif yaitu orang yang percaya diri memandang permasalahan atau sesuatu sesuai dengan kebenaran yang semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau yang menurut dirinya sendiri.
4. Bertanggung jawab yaitu kesediaan orang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
5. Rasional dan realistis yaitu analisa terhadap suatu masalah, sesuatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang dapat diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Bandura (2014: 34) mengemukakan ada lima sumber penting yang digunakan individu dalam membentuk efikasi diri, yaitu:

1. Pengalaman akan kesuksesan (*Past Performance*)

Prestasi yang pernah dicapai pada masa yang telah lalu, sebagai sumber performansi masa lalu menjadi pengubah *self efficacy* yang paling kuat pengaruhnya. Prestasi (masa lalu) yang bagus meningkatkan ekspektasi efikasi diri, sedangkan kegagalan akan menurunkan efikasi diri.

2. Pengalaman individu lain (*Vicarious experience*)

Self efficacy yang didapat melalui *social models* biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong untuk melakukan modeling.

3. Persuasi verbal (*persuasi sosial*)

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas.

4. Keadaan fisiologis (*emotional state*)

Efikasi diri biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan sebaliknya efikasi diri yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu elemen manajemen yang penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi menyebarkan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan. Istilah komunikasi diambil dari bahasa latin *communis*, yang berarti umum (*common*). Komunikasi menekankan pada tiga hal penting yaitu pertama, komunikasi melibatkan individu dan oleh karenanya pemahaman komunikasi mencakup upaya memahami bagaimana individu berhubungan dengan individu lain. Kedua, komunikasi melibatkan pengertian yang sama, artinya agar dua individu atau lebih dapat berkomunikasi, mereka harus sepakat mengenai definisi dari istilah yang

digunakan sebagai alat komunikasi. Ketiga, komunikasi bersifat simbolik, yaitu gerak isyarat, bunyi, huruf, angka dan kata-kata hanya dapat mewakili atau mengira-ngirakan gagasan yang hendak dikomunikasikan.

Berdasarkan asal kata tersebut Gibson (2014:51) mendefinisikan komunikasi sebagai pengiriman (transmisi) pemahaman umum melalui penggunaan isyarat (simbol). Penambahan unsur pengertian/pemahaman dalam definisi komunikasi dikemukakan oleh Stoner dan Freeman (2014:139) yang berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses dimana seorang individu berusaha untuk memperoleh pengertian yang sama melalui pengiriman pesan simbolik.

Penekanan pada adanya pemahaman antara pelaku dalam komunikasi juga dikemukakan oleh Rivai & Mulyadi (2015:168) yang mendefinisikan komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima dimana informasi itu dapat dipahami oleh penerima. Rivai & Mulyadi (2015:168) juga menambahkan bahwa komunikasi juga dapat dipandang sebagai sarana untuk memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduksi informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan.

Aktivitas kelompok, koordinasi dan perubahan tidak dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya komunikasi dalam organisasi. Komunikasi dalam organisasi merupakan sarana penting untuk mengkoordinasikan pekerjaan pada bagian-bagian yang terpisah.

2.1.2.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Didalam organisasi terdapat bermacam-macam tipe dari komunikasi Saluran komunikasi formal organisasi merupakan saluran komunikasi yang mengalir dalam rantai komando atau rantai tanggung jawab tugas yang telah ditentukan oleh organisasi. Menurut Gibson et al (2014:57-59) terdapat tiga jenis komunikasi formal dalam organisasi, yaitu :

1. Komunikasi horizontal (komunikasi *lateral*/menyamping)

Komunikasi horizontal merupakan bentuk komunikasi secara mendatar dimana terjadi pertukaran pesan secara menyamping dan dilakukan oleh dua pihak yang mempunyai kedudukan yang sama, posisi yang sama, jabatan yang *se-level*, maupun eselon yang sama dalam suatu organisasi.

2. Komunikasi diagonal (komunikasi silang)

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang berlangsung dari satu pihak kepada pihak lain dalam posisi yang berbeda, dimana kedua pihak tidak berada pada jalur struktur yang sama. Komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang langsung kepada pihak lain.

3. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam organisasi. komunikasi vertikal mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi/kelompok ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau tingkat yang lebih rendah secara timbal balik.

2.1.2.3 Indikator Komunikasi

Setiap proses komunikasi memiliki tujuan untuk efisiensi dan efektifitas. Ketika seorang komunikator menyampaikan pesan, materi pesan yang disampaikan sebisa mungkin mendapatkan *feed back* yang positif dari penerima pesannya. Tubbs dan Moss (2013:35-45) mengemukakan indikator komunikasi yang efektif, yaitu:

1. Pemahaman

Pemahaman merupakan penerimaan yang cermat dari karyawan mengenai isi pesan yang dimaksud oleh atasan. Isi pesan tersebut dapat bersifat verbal maupun nonverbal seperti memo, buku pedoman atau kebijakan.

2. Perubahan sikap

Komunikasi ditujukan untuk mempengaruhi karyawan baik dalam pendapat, sikap dan tindakan sesuai dengan yang diharapkan atasan, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan dan nilai-nilai organisasi.

3. Hubungan sosial yang baik

Komunikasi diharapkan dapat menimbulkan suatu hubungan sosial yang baik antara atasan dan bawahan dalam arti dapat menimbulkan kepercayaan antara kedua pihak, tidak terjadi kesalahpahaman, menciptakan interaksi yang baik, atasan dapat mengendalikan dan memotivasi bawahan, sedangkan bawahan pun mau untuk dikendalikan dan dimotivasi oleh atasan.

4. Tindakan

Komunikasi dapat mendorong karyawan untuk bertindak sesuai dengan yang dimaksud atasan, tanpa rasa keterpaksaan. Efektivitas komunikasi

diukur dari tindakan nyata yang ditunjukkan oleh karyawan. Untuk dapat menimbulkan tindakan, atasan harus berhasil menanamkan pemahaman, meyakinkan karyawan agar mengubah sikap sesuai tujuan organisasi dan menumbuhkan hubungan yang baik dengan karyawan.

Umam dan Nurjaman (2012:12) juga mengemukakan aspek-aspek komunikasi sebagai berikut :

1. Mendengarkan

Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan dengan pikiran dan hati serta segenap indra yang diarahkan pada atasan agar tujuan komunikasi dapat terjadi.

2. Pernyataan

Komunikasi pada hakikatnya adalah kegiatan yang menyatakan gagasan dan menerima umpan balik dengan cermat yang berarti menafsirkan pernyataan tentang gagasan orang lain. Untuk dapat menyampaikan gagasan kepada orang lain secara jelas, maka gagasan itu pun harus jelas pula bagi diri sendiri.

3. Keterbukaan

Keterbukaan karyawan diperlukan dalam menerima masukan dari atasan, merenungkan dengan serius dan mengubah diri bila perubahan yang dilakukan diyakini sebagai suatu pertumbuhan ke arah kemajuan.

4. Kepekaan

Kepekaan perlu dimiliki oleh pihak-pihak yang berkomunikasi. Kepekaan dalam hal ini dihubungkan dengan kemahiran membaca bahasa tubuh untuk melakukan komunikasi yang mengena.

5. Umpan balik

Sebuah komunikasi disebut menghasilkan umpan balik apabila pesan yang disampaikan mendapat tanggapan yang dikirimkan kembali. Pemberian umpan balik memungkinkan atasan mengetahui lebih banyak mengenai diri sendiri. Umpan balik berdasar pada adanya suatu pengertian dan kepekaan akan hal tertentu.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2013:43) 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 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.

Cooper dan Sawaf (2012:13) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Casmini (2014:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Dari defenisi-defenisi kecerdasan emosional menurut beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk bisa mengenal dirinya sendiri dengan lebih baik dan mengenal orang lain sehingga akan mampu menjalin sebuah hubungan yang harmonis dengan orang lain.

2.1.3.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2013:44) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima indikator utama, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

5. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta bekerja sama dalam tim.

Selanjutnya Cooper dan Sawaf (2012:15), menyebutkan beberapa indikator kecerdasan emosional yaitu:

1. Mengenal Emosi Sendiri

Mengenal emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.

2. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga dapat tercapai keseimbangan dalam diri individu.

3. Memotivasi Diri Sendiri

Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

Mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Membina Hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli tentang kecerdasan emosional, maka dapat disimpulkan bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah mereka yang mampu mengendalikan diri (mengendalikan gejala emosi), memelihara dan memacu motivasi untuk terus berupaya dan tidak mudah menyerah atau putus asa, mampu mengendalikan dan mengatasi stress, mampu menerima kenyataan.

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja

Devi (2012:19) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang tidak sesuai dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Menurut Handoko (2013:200) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Definisi tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Marihot (2012:303) bahwa stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Secara umum stres kerja dikelompokkan menjadi stressor individu dan stressor organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Stressor Individu

Meliputi :sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.

2. Stressor Organisasi

a. Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari :metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).

b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Berdasarkan dua faktor (stres kerja yang disebabkan oleh faktor Individu dan faktor Organisasi) mengalami stres yang disebabkan oleh faktor organisasi bisa berupa konflik peran jika seorang tenaga kerja mengalami pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.1.4.2 Dampak Stres Kerja

Dampak stres menurut Sondang (2012:301), yaitu sebagai berikut:

1. Stres dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja

Kemampuan seseorang untuk mengatasi stres tidak sama. Ada orang yang memiliki daya tahan yang tinggi untuk menghadapi stres. Oleh karena itu mampu mengatasi sendiri stres tersebut. Namun tidak sedikit pula, seseorang yang mempunyai daya tahan dan kemampuan untuk menghadapi stres rendah. Orang yang tipe seperti ini bisa berakibat pada suatu kondisi mental dan emosional serta kelelahan fisik. Sehingga hal ini akan berdampak negatif terhadap prestasi kerja atau kinerja.

2. Stres dapat berpengaruh positif terhadap kinerja

Pada tingkat tertentu, stres itu perlu. Kalangan ahli berpendapat bahwa, apabila tidak ada stres dalam pekerjaan, maka para pegawai tidak akan merasa ditantang, dengan akibat bahwa prestasi kerja akan menjadi rendah. Namun sebaliknya dengan ada stres, maka pegawai akan merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan dengan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Pada gilirannya, situasi demikian dapat menghilangkan salah satu sumber stres.

Menurut Cox (2016:92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi:

1. Dampak Subjektif (*subjective effect*). Kekhawatiran atau kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
2. Dampak Perilaku (*Behavioral effect*). Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.
3. Dampak Kognitif (*Cognitive effect*). Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian atau rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik atau kecaman dan hambatan mental.
4. Dampak Fisiologis (*Physiological effect*). Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
5. Dampak Kesehatan (*Health effect*). Sakit kepala dan migran, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.
6. Dampak Organisasi (*Organizational effect*). Produktivitas menurun atau rendah, terasing dari mitra kerja, ketidak puasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

2.4.1.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Munandar (2011: 38-40), indikator yang dapat menimbulkan stres dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori besar yaitu

1. Konflik peran (*role conflict*)

Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya :

- a. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggungjawab yang ia miliki.
- b. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.
- c. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- d. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

2. Beban Kerja

Jika seorang pekerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Faktor-faktor yang dapat menimbulkan peran yang tidak jelas meliputi :

- a. Ketidakjelasan dari saran-saran (tujuan-tujuan kerja).
- b. Kesamaran tentang tanggung jawab.
- c. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
- d. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
- e. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang produktifitas kerja.

3. Pengembangan Karir

Unsur-unsur penting pengembangan karir meliputi :

- a. Peluang untuk menggunakan keterampilan jabatan sepenuhnya.
- b. Peluang mengembangkan keterampilan yang baru.
- c. Penyuluhan karir memudahkan keputusan-keputusan yang menyangkut karir.

Pengembangan karir merupakan aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karirnya. Stres ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan akan rasa aman terhadap pekerjaannya. Promosi yang dirasakan tidak sesuai yang secara umum disebabkan karena adanya ketidaksesuaian antara karir yang diharapkan dengan apa yang diperoleh selama ini atau juga tidak ada kejelasan perkembangan karir. Terbatasnya peluang karir tidak akan menimbulkan stres pada tenaga kerja yang tidak memiliki aspirasi karir.

4. Hubungan dalam Pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah dalam organisasi. Ketidakpercayaan secara positif berhubungan dengan keterlaksanaan peran yang tinggi, yang mengarah ke komunikasi antar pribadi yang tidak sesuai antara pekerja dan ketegangan psikologikal dalam bentuk kepuasan pekerjaan yang rendah, penurunan dari kondisi kesehatan, dan rasa diancam oleh atasan dan rekan-rekan kerjanya.

5. Struktur dan Iklim Organisasi

Faktor stres yang dikenali dalam kategori ini adalah stres yang timbul oleh bentuk struktur organisasi yang berlaku di lembaga yang bersangkutan. Apabila bentuk atau struktur organisasi kurang jelas dan jangka waktu yang lama tidak ada perubahan atau pembaharuan, maka hal tersebut dapat menjadi sumber stres. Posisi individu dalam suatu struktur organisasi juga dapat menggambarkan bagaimana stres yang dialami.

Menurut Mangkunegara (2011:157) berpendapat bahwa indikator stres kerja, antara lain :

1. Konflik peran: Stressor atau penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan- pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan baik bersama orang- orang yang tidak cocok.
2. Peran ganda: Untuk dapat bekerja dengan baik, para pekerja memerlukan informasi tertentu mengenai apakah mereka diharapkan berbuat atau tidak berbuat sesuatu.
3. Beban kerja berlebih: Ada dua tipe beban berlebih yaitu kuantitatif dan kualitatif. Memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan beban berlebih yang bersifat kuantitatif.
4. Tidak adanya kontrol: Suatu stresor besar yang dialami banyak pekerja adalah tidak adanya pengendalian atas suatu situasi. Sehingga langkah kerja, urutan kerja, pengambilan keputusan, waktu yang tepat, penetapan standar kualitas dan kendali jadwal merupakan hal yang penting.
5. Tanggung jawab: Setiap macam tanggung jawab bisa menjadi beban bagi beberapa orang, namun tipe yang berbeda menunjukkan fungsi yang berbeda sebagai stresor.

2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian ini terlihat dalam tabel berikut:

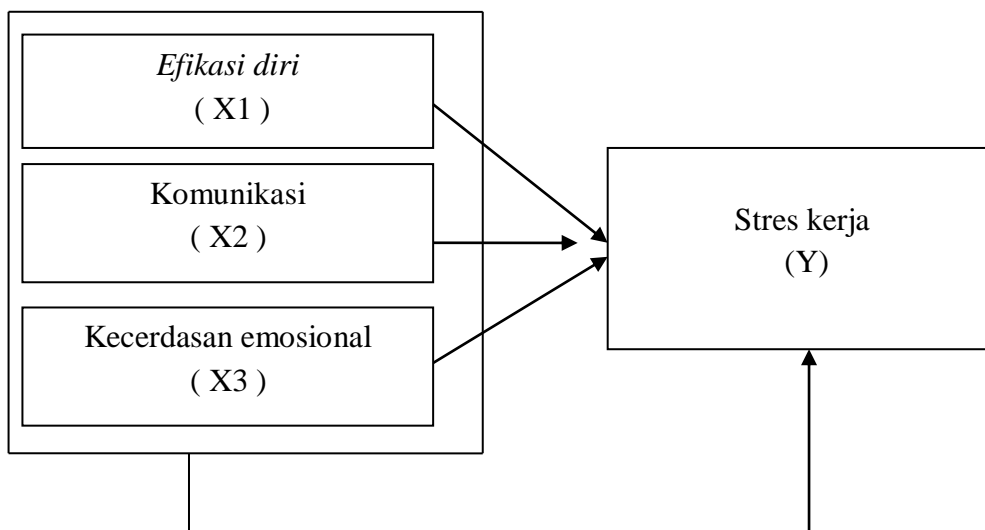
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, tahun	Judul	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1	Seven, 2019	Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan NU Imej Agency And Event Organizer Yogyakarta	Dependen: Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Independen: Stres Kerja	Hasil uji pengaruh kecerdasan emosi dan efikasi diri secara simultan dan parsial menunjukkan pengaruh yang negative signifikan terhadap stres kerja.
2	Wulan dari, 2018	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja Melalui Efikasi Diri (Studi Kasus Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Semarang)	Dependen: Kecerdasan Emosional Dan Efikasi Diri Independen: Stres Kerja	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh negatif kecerdasan emosional dan efikasi diri terhadap stres kerja
3	Dewa, 2018	Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Lingkungan kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PD. Pasar Kota Singaraja Unit Pasar Anyar	Dependen: Komunikasi, Kepemimpinan Dan Lingkungan kerja Independen: Stres Kerja	Komunikasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja secara simultan dan parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja karyawan pada PD. Pasar Kota Singaraja Unit Pasar Anyar
4	Resti, 2018	Pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan pada pt. Pertamina Ep di Sangasanga	Dependen: kecerdasan emosional, beban kerja dan komunikasi Independen: Stres Kerja	Secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, secara simultan kecerdasan emosional, beban kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap stres kerja
5	Noviati, 2015	Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan social		Secara parsial kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial berpengaruh negatif signifikan terhadap stress kerja. Secara

				simultan kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.
--	--	--	--	--

2.2 Kerangka Konseptual

Secara ringkas kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada paradigma penelitian pada gambar dibawah ini.



Sumber: Jurnal Seven (2018) dan Resti (2018)

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga *efikasi* diri memiliki pengaruh terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

H2 : Diduga komunikasi memiliki pengaruh terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

- H3 : Diduga kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
- H4 : Diduga *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara simultan terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif kuantitatif. Menurut Wasis, (2014:12) yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan serta menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya berupa pengaruh *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja pegawai. Lokasi penelitian adalah di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di jalan Syeh Ismail Pasir Pengaraian. Alasan peneliti menjadikan RSUD Kabupaten Rokan Hulu sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu rumah sakit induk dan terbesar di Kabupaten Rokan Hulu yang tentunya perawat dituntut bekerja secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Waktu penelitian direncanakan pada bulan Januari sampai dengan Mei 2021.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Wasis, 2014:12). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 201 orang.

2.3.2. Sampel

Sampel adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Wasis, 2014:12). Teknik pengambilan sampelnya secara *proportional sampling* atau sampling berimbang, yaitu dalam menentukan sampel, peneliti mengambil wakil-wakil dari tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah anggota subjek yang ada di dalam masing-masing kelompok tersebut (Wasis, 2014:12).

Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin yang dikemukakan Husein (2011:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

$$n = \frac{201}{1+201 (0,1)^2} = \frac{201}{1+ 201 (0,01)} = 66,78 = 67 \text{ responden}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 orang dengan pembagian sampel yaitu:

1. Bougenvil = $\frac{13}{201} \times 67 = 4$ orang
2. Tulip = $\frac{10}{201} \times 67 = 3$ orang
3. Cempaka = $\frac{14}{201} \times 67 = 5$ orang
4. Anggrek = $\frac{10}{201} \times 67 = 3$ orang
5. Mawar = $\frac{13}{201} \times 67 = 4$ orang

6. Perina = $\frac{13}{201} \times 67 = 4$ orang
7. Poli = $\frac{19}{201} \times 67 = 6$ orang
8. Melati = $\frac{37}{201} \times 67 = 12$ orang
9. OK = $\frac{22}{201} \times 67 = 7$ orang
- 10 UGD = $\frac{22}{201} \times 67 = 7$ orang
11. ICU = $\frac{12}{201} \times 67 = 4$ orang
12. Dahlia = $\frac{16}{201} \times 67 = 5$ orang

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1

Formasi Sampel Untuk Karyawan Rumah Sakit RSUD Rokan Hulu

No	Jabatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Bugenvil	13	4
2	Tulip	10	3
3	Cempaka	14	5
4	Angrek	10	3
5	Mawar	13	4
6	Perina	13	4
7	Poli	19	6
8	Melati	37	12
9	Ok	22	7
10	UGD	22	7
11	ICU	12	4
12	Dahlia	16	5
	Jumlah	201	67

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis, seperti: profil RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
2. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali, seperti: data jumlah pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

3.3.2 Sumber data di peroleh dari:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih berupa kuesioner mengenai pengaruh *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, serta bahan kepustakaan yang ada kaitannya dengan masalah *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu dan sebagainya yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masa.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1 Penelitian lapangan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian ini dilakukan dengan:

1. Observasi

Sugiyono (2014:11), metode observasi (pengamat) adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Maksudnya antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah ifitas tertentu taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan daftar pernyataan yang disusun oleh peneliti dan diberikan pada responden untuk mendapat jawaban secara tertulis.

3. Wawancara

Wawancara adalah metode data dengan menggunakan tanya jawab kepada responden. Wawancara juga digunakan untuk memperluas cakrawala peneliti tentang data-data lain yang tidak terformulasi dalam kuesioner.

3.4.2 Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan mempelajari berbagai literatur, buku-buku penunjang referensi, peraturan-peraturan dan sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas guna mendapatkan landasan teori dan sebagai dasar melakukan penelitian.

3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri atas *variable independent* dan *variable dependent*. Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu *efikasi diri*, komunikasi dan kecerdasan emosional. Variabel *dependent* dalam penelitian ini stres kerja pegawai bagian rawat inap di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Adapun variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi seperti terlihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Efikasi diri (X1)	Mawanti (2011: 42) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan diri untuk menggunakan kemampuan kontrol dirinya (<i>self-control</i>).	Lunenberg (2011:36) 1. Pengalaman akan kesuksesan (<i>Past Performance</i>) 2. Pengalaman individu lain (<i>Vicarious Experience</i>) 3. Persuasi verbal (<i>Verbal Persuasion</i>) 4. Keadaan fisiologis (<i>Emotional Cues</i>)	Ordinal
Komunikasi (X2)	komunikasi dikemukakan oleh Stoner dan Freeman (2010:139) yang berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses dimana seorang individu berusaha untuk memperoleh pengertian yang sama melalui pengiriman pesan simbolik.	Tubbs dan Moss (2011:23-27) 1. Pemahaman 2. Perubahan sikap 3. Hubungan sosial yang baik 4. Tindakan	Ordinal
Kecerdasan emosional (X3)	Menurut Goleman (2013:43) 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 (2013:44) 1. Kesadaran Diri (<i>Self Awareness</i>) 2. Pengaturan Diri (<i>Self Management</i>) 3. Motivasi (<i>Self Motivation</i>) 4. Empati (<i>Empathy/Social awareness</i>) 5. Keterampilan Sosial (<i>Relationship Management</i>)	Ordinal
Variabel terikat Stres kerja (Y)	Menurut Handoko (2013:200) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang.	Munandar (2011:381-401) 1. Konflik peran (<i>role conflict</i>) 2. Beban kerja 3. Pengembangan karir 4. Hubungan dalam pekerjaan 5. Struktur dan iklim organisasi	Ordinal

Sumber: Data olahan, 2021

3.6 Instrumen Penelitian

Kuesioner dengan format skala *likert* yang disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan responden memberikan jawaban dalam berbagai versi tingkatan yang tertuang dalam setiap butir yang menguraikan karakteristik responden diantaranya jenis kelamin, umur, masa kerja dan pendidikan. Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Skala likert menurut Sugiyono (2014:86) yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skor setiap pernyataan pada kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 2
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (N)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013:87).

Instrumen dalam penelitian ini di uji dengan uji instrumen terdiri dari:

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas Instrument adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kesahihan (kebenaran) suatu instrumen. Untuk menguji validitas instrumen dapat digunakan cara analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap-tiap item jawaban dengan skor total item jawaban. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel kolom *Corrected Item-Total Correlation* dengan nilai r_{tabel} dengan ketentuan unruk *degree of freedom (df)=n-k*, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Ghozali, 2011:34). Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai r lebih besar dari nilai kritis (r_{tabel}) berarti item tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 17.

3.6.2 Uji reliabilitas

Yaitu menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha > dari 0.60. Skala itu dikelompok kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan dalam tabel berikut:

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan upaya pengukuran secara kuantitatif dari hasil pengumpulan data yang bersifat kualitatif dan untuk selanjutnya dilakukan analisa atas hasil pengukuran tersebut. Dalam penelitian ini teknik analisa dibagi menjadi tiga (3) tahap yaitu:

3.7.1 Analisis Deskriptif

Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Sudjana (2013:15), menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.3
Pedoman untuk Memberikan kriteria TCR

Nilai TCR	Keterangan
90% - 100%	Sangat baik
78% - 89.99%	Baik
65% - 77.99%	Cukup baik
45% - 64.99%	Kurang baik
0% - 44.99%	Tidak baik

Sumber: Sudjana (2013:15)

3.7.2 Analisis Kuantitatif

3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2014:11). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 18. Kriteria yang digunakan adalah membandingkan nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* dengan nilai alpha 5% sehingga apabila nilai *Asymp. Sig(2-Tailed)* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat diuji melalui nilai toleransi dengan faktor variasi inflansi (VIF) < 10. Nilai

yang umum digunakan adalah nilai *tolerance* diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas..

c. Uji Heteroskedasitas.

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedasitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*. Dasar analisis yang digunakan adalah (Ghozali, 2014:23):

- a) Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7.2.2 Analisis regresi linear berganda

Analisi regresi linear berganda adalah alat uji statistik, yang digunakan untuk melakukan estimasi mengenai bagaimana perubahan nilai variabel terikat jika nilai variabel bebas dinaikkan atau diturunkan. Mengungkapkan bahwa pada dasarnya, masalah hubungan antara variabel X dan Y umumnya berkisaran pada dua hal. Pertama, pencarian bentuk persamaan yang sesuai guna meramal rata-rata Y bagi X yang tertentu, serta menaksir kesalahan peramalan sedemikian itu, kedua

pengukuran tentang tingkat asosiasi atau korelasi antara X dan Y. Adapun perhitungan persamaan regresi berganda ditunjukkan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	: Stres kerja
α	: Konstanta dari persamaan regresi
β	: Koefisien regresi dari variabel independen
X_1	: Efikasi diri
X_2	: Komunikasi
X_3	: Kecerdasan emosional
e	: Error term, (residual/prediction error)

Koefisien regresi “ β ” adalah kontribusi besarnya perubahan nilai variabel bebas, semakin besar nilai koefisien regresi maka kontribusi perubahan semakin besar, demikian pula sebaliknya akan semakin kecil. Kontribusi perubahan variabel bebas (X) juga ditentukan oleh koefisien regresi positif atau negatif.

3.7.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh variabel X menerangkan variasi variabel dependen (Y) . Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2014:13). Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{[n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)]^2}{\sqrt{[(n(\sum x^2) - (\sum x)^2)][(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)]}}$$

Keterangan :

R^2	=	Koefisien Determinasi yang dicari
$\sum xy$	=	Jumlah perkalian antara variabel x dan y
$\sum x^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai X
$\sum y^2$	=	Jumlah dari kuadrat nilai Y
$(\sum x)^2$	=	Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
$(\sum y)^2$	=	Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan
n	=	Jumlah pengamatan

3.7.2.4 Pengujian Hipotesis

a. Uji-t

Dengan menggunakan uji parsial (uji-t), untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk membandingkan nilai p dengan α pada taraf nyata 95% dan $\alpha = 0,05$. Adapun untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan bantuan program SPSS for Windows versi 17. Adapun uji hipotesis dapat dirumuskan dalam bentuk nol atau penolakan dengan hipotesis alternatif atau penerimaan.

H_1 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan efikasi diri secara parsial terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu..

H_2 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan komunikasi secara parsial terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

H_3 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional secara

parsial terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara simultan.

H₄ : diterima bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig \leq$ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan efikasi diri, komunikasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

H₀ Ditolak : Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.

H₀ Diterima : Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya *efikasi* diri, komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai bagian rawat inap di Rsud Kabupaten Rokan Hulu.