



## **PENGARUH PERAN GANDA (*WORK FAMILY CONFLICT*) DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT RSDR. HI. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

**Rizki Mupty Pratama, Sri Rahayu, Muprihan**

Program Studi Magister Manajemen, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya  
Jl. ZA. Pagar Alam No.93, Gedong Meneng, Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung  
E-Mail: [riskimupty11@darmajaya.ac.id](mailto:riskimupty11@darmajaya.ac.id), [srirahayu@darmajaya.ac.id](mailto:srirahayu@darmajaya.ac.id),  
[muprihant@darmajaya.ac.id](mailto:muprihant@darmajaya.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Peran Ganda terhadap Kinerja karyawan pada Perawat RS. Hi. Abdul Moeloek, pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan pada Perawat RS. Hi. Abdul Moeloek, pengaruh Peran Ganda dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan pada Perawat RS. Hi. Abdul Moeloek. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data adalah metode pengumpulan lapangan berupa penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perawat RS. Hi. Abdul Moeloek yang berjumlah 243 perawat wanita dengan menggunakan sampel semua karyawan berjumlah 50 perawat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Uji persyaratan instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas. Uji persyaratan analisis data yang digunakan adalah uji linieritas, uji multikolinieritas. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Dan uji hipotesis yang digunakan adalah uji T dan uji F. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Peran Ganda berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rs Dr.Hi. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rs Dr.Hi.Abdul Moeloek Provinsi Lampung, PeranGanda dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rs Dr.Hi.Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

**Kata Kunci :** Konflik Peran, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Perawat

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of Dual Roles on employee performance in Hospital Nurses. Hi. Abdul Moeloek, The Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance in Hospital Nurses. Hi. Abdul Moeloek, The Effect of Dual Roles and Emotional Intelligence on Employee Performance in Hospital Nurses. Hi. Abdul Moeloek. The type of research used in this study is quantitative research with associative methods. The data source used is primary data with the data collection method being a field collection method in the form of questionnaire distribution. The population in this study is all hospital nurses. Hi. Abdul Moeloek, who amounted to 243 female nurses using a sample of all employees*

*totaling 50 nurses. The sampling technique in this study is Purposive Sampling, which is a sampling method based on certain considerations. The instrument requirements test used are the validity test and the reliability test. The data analysis requirements test used is the linearity test, the multicollinearity test. The data analysis method uses multiple linear regression. And the hypothesis test used is the T test and the F test. Abdul Moeloek Lampung Province, Emotional Intelligence affects the Performance of Nurses at Dr.Hi.Abdul Moeloek Hospital, Lampung Province, Dual Role and Emotional Intelligence affect the Performance of Nurses at Dr.Hi.Abdul Moeloek Hospital, Lampung Province.*

**Keywords:** *Role Conflict, Emotional Intelligence and Nurse Performance*

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi dan penyedia layanan kesehatan yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi lainnya. Dengan adanya karakteristik yang dimiliki tersebut mempengaruhi iklim organisasi dalam rumah sakit. Demi keberlangsungan organisasi tersebut, rumah sakit diharuskan dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki menjadi keunggulan yang kompetitif, sumber daya tersebut merupakan sumber daya Finansial, Sumber Daya Manusia, kemampuan teknologi dan sistem. Perawat merupakan Sumber Daya Manusia yang jumlah nya terbanyak dalam organisasi rumah sakit.

Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien (Isesreni, 2005). Kinerja perawat merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi suatu rumah sakit, kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang perawat yang di tampilkan sebagai suatu prestasi kerja sesuai dengan perannya dalam rumah sakit dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dapat dikarnakan kinerja Perawat sebagai salah satu penentu keberhasilan sert kelangsungan hidup rumah sakit dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut, memang dimana kinerja disebabkan oleh banyak faktor, bagaimanapun juga setiap aktor harus menjadi bagian yang perlu di amati.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek yang terletak di jalan Dr. Rivai, Penengahan, Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung-Lampung. Rumah sakit milik pemerintah Provinsi Lampung merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 1914, dan sejak tahun 2008 ditetapkan sebagai rumah sakit tipe B pendidikan oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, sebagai pusat pelayanan kesehatan dan rujukan, rumah sakit ini berperandalem memberikan pelayanan Kesehatan.

Penggunaan waktu dalam bekerja juga sangatlah penting. Berdasarkan hasil wawancara yang sama, diketahui bahwa mayoritas perawat belum dapat memanfaatkan waktu kerja dengan yang baik sehingga pekerjaan mereka tidak terpenuhi sesuai jadwal yang ditetapkan rumah sakit. Hal ini terjadi karena terkadang ada perawat yang pergi ke luar saat jam kerja untuk berbelanja di pasar membeli kebutuhan keluarga, beberapa perawat membawa anak ke tempat kerja, dan beberapa perawat pulang sebelum jam kerja berakhir karena terdapat urusan lain diluar pekerjaan, seperti mengurus urusan keluarga. Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan (Yavas, *et al.*, 2008). Bentuk konflik ini merupakan bentuk dua arah di mana bekerja untuk keluarga dan keluarga untuk bekerja. Bentuk konflik dua arah ini menunjukkan bahwa prediksi bisa

berkaitan dengan pekerjaan, keluarga dan faktor individu yang terkait dengan tingkat konflik peran yang dialami oleh seseorang. Konflik yang tidak ditangani secara tepat dan bijaksana, dapat pula berakibat langsung pada diri perawat wanita, karena mereka ada di dalam suasana serba salah sehingga mengalami tekanan jiwa dalam bekerja, konflik peran dan keluarga terjadi ketika tekanan yang terkait dengan keanggotaan dalam sebuah organisasi bertentangan dengan tekanan dari menjadi anggota keluarga. Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan, seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*). Pengertian dan komunikasi yang kurang baik di dalam keluarga dapat menyebabkan kondisi keluarga menjadi kurang harmonis, oleh sebab itu perlu keseimbangan dan cara bagaimana agar keluarga dan pekerjaan sama-sama tidak menimbulkan konflik. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) konflik peran adalah sebuah konflik yang timbul akibat tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga. Menurut Netemeyer (1996) konflik terjadi apabila tuntutan untuk bertanggung jawab pada salah satu peran baik dari keluarga maupun pekerjaan bertentangan, yakni keterlibatan pada pekerjaan mempersulit keterlibatan pada keluarga atau sebaliknya, misalnya perawat tersebut mendapatkan *shift* kerja pada malam hari dan tidak bisa di tinggal sedangkan anaknya di rumah sedang sakit sehingga tidak konsentrasi dalam bekerja.

Menurut Jordan dan Troth's (2002) dalam Zhang, *et al.* (2014) individu dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi lebih efektif dalam menyelesaikan konflik daripada individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah. Emosi tanpa dikelola dengan baik akan menimbulkan konflik yang tinggi sehingga diperlukan teknik dalam mengelola emosi seseorang. Menurut Goleman (2000) dalam Mangkunegara (2006) kecerdasan emosional (EQ) menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan perusahaan, sedangkan IQ (kecerdasan pikiran) hanya 20% menentukan kinerja. Joan Beck dalam Mangkunegara (2006) bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia lima tahun, 80% berkembangnya sebelum delapan tahun dan hanya berkembang 20% sampai akhir batas remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu dengan demikian kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu dan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian menurut Sugiyono (2018: 2) adalah ilmu yang mempelajari cara atau teknik yang mengarahkan peneliti secara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2018:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menhujai hipotesis yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif atau penelitian berdasarkan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskriptif data adalah merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel yaitu sebanyak 46 perawat RS Dr. Hi. Abdul Moeloek Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solution* seri 20.0 Uji regresi linier berganda dengan dua atau lebih variabel digunakan untuk menguji pengaruh dan meramalkan suatu variabel dependen. Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Peran Ganda ( $X_1$ ) dan Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) Kinerja Perawat ( $Y$ ) RS. Dr. Hi. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Dari pengujian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program and Service Solution* seri 20.0. Dalam penelitian ini persamaan regresinya adalah sebagai berikut: Berdasarkan data di atas, kemudian dimasukkan dalam persamaan  $Y = 30,376 + 0,564 X_1 + 3,175 X_2$ , Berdasarkan keterangan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X_2 = 3,175$  lebih besar dari pada koefisien regresi  $X_1 = 0,564$ . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kecerdasan Emosional lebih tinggi atau dominan dibandingkan Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dalam meningkatkan Kinerja Perawat pada RS Dr. Hi. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

#### IV. SIMPULAN

Peran Ganda (*Work Family Conflict*) dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Dr. Hi. Abdul Moeloek. Peran Ganda (*Work Family Conflict*) lebih dapat mengatur Antara Pekerjaan Dan Keluarga pada Keseharian Perawat agar Tugas dan Kewajiban Perawat yang mereka lakukan dapat terselesaikan dengan baik tidak mengganggu kegiatan satu sama lain. Kecerdasan emosional ( $X_2$ ) dapat menguasai emosi dengan baik dan menguasai lingkup pekerjaan sehingga dapat berkomitmen dengan setiap tugas yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Para perawat harus banyak memiliki kesempatan yang luas untuk melakukan sharing untuk mengembangkan potensi perawat yang ada. Kinerja perawat ( $Y$ ) Memberikan pelayanan terhadap pasien yang perawat lakukan harus lebih baik lagi dan dapat dipertanggung jawabkan. seorang perawat harus selalu memberikan perawatan terbaik terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan sesuai job dan SOP Rumah sakit yang telah ditetapkan dan Rumah Sakit harus lebih peka terhadap apa yang dibutuhkan atau dirasakan oleh perawat sehingga antara Rumah Sakit dan Perawat memiliki dampak yang cukup baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Greenhaus, J. H., dan Beutell, N.J. 1985. "Sources of Conflict Between Work and Family Roles". *The Academy of Management Review*, Vol. 10, No. 1 (Jan., 1985), pp. 76-88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., dan Shaw, J.D. 2003. "The relation between work-family balance and quality of life". *Journal of Vocational Behavior*, 63 510-531.
- Hanggaeni, Dewi. 2011. *Perilaku Organisasi*. Cetakan 1. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hestya, Inta., Wijono, T.H., dan Setiorini, Santi. 2012. "Hubungan Kerja Shift Terhadap Kelelahan Rawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Sayidiman Magetan". *Tesis*. Jurusan Kedokteran Lingkungan, Kampus Magetan.
- Isesreni, Yeni Warni. 2005. "Hubungan Karakteristik Perawat dengan Kinerja Perawat di RSJ Prof. HB. Sa'anin Padang Tahun 2008". *MNM*, volume 1 (No. 1).

- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., dan de, Beek, A. J. 2014. "Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Volume 56, Number 3. Pp. 331-337.
- Koopmans, Linda., Bernaards, Claire., Hildebrandt, Vincent., Buuren, Stef van., Beek, Allard J. van der., dan Vet, Henrica C.W. de. 2012. "Development of an individual work performance questionnaire". *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 62 Issue: 1, pp.6-28.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, A.A. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Priyatnasari, Nurul., Indar., Balqis. 2013. Hubungan Konflik Peran Ganda Dengan Kinerja Perawat RSUD Daya Kota Makassar. Jurnal. Universitas Hasanuddin.
- Sulaiman, W.S.W., Noor, M.Z.M. 2015. "Examining The Psychometric Properties of The Wong and Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS)". *Journal of Social Sciences and Humanities*. Special Issue2 081-090, ISSN: 1823-884x
- Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung, Alfabeta
- Wang, Mei-Ling., dan Tsai, Li-Jen/ 2014. "Work Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support". *The Journal of Nursing Research* Vol. 22, No. 3.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yavas, U., Babakus, E., dan Karatepe, M. Osman. 2008. "Attitudinal And Behavioral Consequences of Work-Family Canflct And Family- Work Conflict". *International Journal of Service Industry Management*. Vol19.
- Yadav, Nidhi. 2011. Emotional intelligence and its effects on job performance: A comparative study on life insurance sales professionals. *International Journal of Multidisciplinary Research*, Vol.1 Issue 8, hal 248-260.
- Zhang, Su Juan., Chen, Yong Qiang., dan Sun, Hui. 2014. "Emotional intelligence, conflict management styles, and innovation performance: An empirical study of Chinese employees". *International Journal of Conflict Management*. Vol. 26 Issue: 4, pp.450-478