

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Pemeditasi di Rumah Sakit Daerah Dr.M.Haulussy Ambon

**Apriyanti Rosali Atihuta¹, Conchita Valentina Latupapua²,
Agusthina Risambessy³**

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Pattimura

e-mail: rosally0178@gmail.com

Abstrak

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Mediasi di Rumah Sakit Daerah Dr.M.Haulussy Ambon. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan sampel sebanyak 82 perawat yang bekerja minimal 10 tahun. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode wawancara dan kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah SEM dengan menggunakan SmartPLS Versi 4.0 Berdasarkan Hasil Hipotesis, pertama, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Kedua, Kecerdasan Emosional berpengaruh Positif dan signifikan terhadap OCB perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Ketiga, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD. Dr.M.Haulussy Ambon. Dan yang terakhir, OCB dapat memeditasi kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon.

Kata kunci : Kecerdasan emosional, OCB, Kinerja

Abstract

This study aims to determine the effect of emotional intelligence on nurse performance with organizational citizenship behavior as a mediating variable at Dr.M.Haulussy Ambon Regional Hospital. Sampling in this study used purposive sampling technique with a sample of 82 nurses who worked for at least 10 years. The data collection methods used are the interview and questionnaire. The analysis method used is SEM using SmartPLS Version 4.0. Based on the Hypothesis Results, first, Emotional Intelligence has a positive and significant effect on nurse performance at Dr.M.Haulussy Ambon Hospital. Second, Emotional Intelligence has a positive and significant effect on nurse OCB at Dr.M.Haulussy Ambon Hospital. Third, OCB has a positive and significant effect on nurse performance at the RSUD. Dr.M.Haulussy Ambon. And finally, OCB can mediate emotional intelligence on nurse performance at Dr.M.Haulussy Ambon Hospital.

Keywords : Emotional Intelligence, OCB, Performance

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi bagian terpenting pada tiap perusahaan serta berhasilnya perusahaan dalam mendapatkan keinginan yang ditargetkan. (Dadan Ahmad Fadili, dkk, 2018). Sumber daya manusia memiliki kedudukan utama bagi suksesnya organisasi perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai letak yang mendasar bagi organisasi. perawat bekerja pada tiap kegiatan bisnis yang dilakukan SDM selaku ahli teknisi serta pemimpin pelaksanaan organisasi (Bukit, Malusa & Rahmat, 2017, p. 2).

Sebagai salah satu industri jasa, sudah menjadi tugas dan kewajiban rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang baik. Pengoperasian rumah sakit harus dilakukan sesuai prosedur, agar masyarakat tidak tertinggal. Hal ini dapat dibuktikan dengan karyawan maupun perawat mampu menyelesaikan tugas dan permasalahan dengan efisien, memberikan pelayanan yang maksimal serta terhindar dari praktek-praktek kecurangan yang dapat merugikan perusahaan. Dengan demikian, keinginan dan tujuan rumah sakit dapat terpenuhi.

Mutu rumah sakit erat kaitannya dengan pelayanan keperawatan, sehingga rumah sakit harus melakukan pelayanan terbaik (Mariana, 2019) Upaya peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas adalah rumah sakit mendorong loyalitas perawat untuk mendapatkan dampak kerja secara efektif. Pekerjaan perawat adalah prosedur penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan pengobatan pada pasien, hasil terbaik bisa tercapai dengan adanya sumber daya yang sudah ada (Weldetsadik et al., 2019). Perawat dibayar sesuai dengan kewajiban yang ditugaskan kepada mereka. Tujuan utamanya adalah untuk menanggapi kebutuhan dan harapan pasien melalui berbagai aktivitas (Sagherian et al., 2018).

Kashmir (2019:182) juga mengklaim bahwa kinerja merupakan integritas kerja yang diperoleh dalam melaksanakan beban kerja yang diberikan. faktor penentu kinerja perawat dapat diukur dengan melihat kecerdasan emosional seseorang saat berhubungan langsung dengan pasien, kapasitas kerja yang utuh dan kemampuan dalam mengontrol dan mengarahkan diri sendiri, serta kemampuan membangun hubungan, dan kesepakatan (Suhartini, 2017).

Goleman (2018: 43) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang dalam mengetahui pandangan diri sendiri dan perasaan orang lain, kecakapan untuk motivasi diri sendiri serta mampu mengelola emosinya dengan teratur untuk diri sendiri dalam berhubungan dengan sekitarnya. Robbins dan hakim (2017:72) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merepresentasikan hubungan yang positif Positif dengan kinerja pekerjaan di semua tingkatan.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan dengan kepala keperawatan menunjukkan bahwa perawat RSUD.Dr.M.Haulussy Ambon memiliki kinerja yang baik akan tetapi dengan banyak pasien yang dirawat maupun yang ditangani RSUD.Dr.M.Haulussy Ambon juga tidak lepas dari keluhan pasien maupun keluarga pasien. Beberapa fenomena yang didasarkan oleh keluhan pasien yang sering diterima RSUD.Dr.M.Haulussy Ambon antara lain: keramahan perawat masih kurang dalam menangani pasien maupun keluarga pasien, bahkan mendapatkan pelayanan kurang baik yang menyebabkan pasien tidak puas dalam pelayanan rumah sakit dan juga kurang terciptanya suasana saling membantu antar perawat sehingga perawat masih kurang dalam memahami kondisi rekan satu sama lain dikarenakan beban kerja yang diberikan juga tinggi yang membuat perawat merasa kelelahan dan terkadang tidak mau membantu sesama rekan kerja secara sukarela.

Dengan adanya kecerdasan emosional yang ada dalam diri seseorang maka sikap OCB (Organizational Citizenship behavior) yang ingin diwujudkan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Individu (perawat) mudah membangkitkan emosi positif untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas dan kemampuan mengambil keputusan, serta mengubah penderitaan menjadi semangat (motivasi).

OCB (Perilaku kewargaan organisasi) mengacu pada perilaku diskresioner (sukarela) pekerja diluar aturan formal orga-nisasi. Organisasi(1988) menjelaskan bahwa OCB tidak terdapat pada deskripsi pekerjaan dan merupakan pilihan indi-vidu. Sebuah penelitian terbaru yang menyelidiki hubungan antara perilaku ber-bagi pengetahuan dan OCB (Lo,et al.2014) mengungkapkan bahwa karyawan dengan OCB tinggi akan secara otomatis menghadirkan perilaku berbagai pengetahuan yang lebih tinggi.

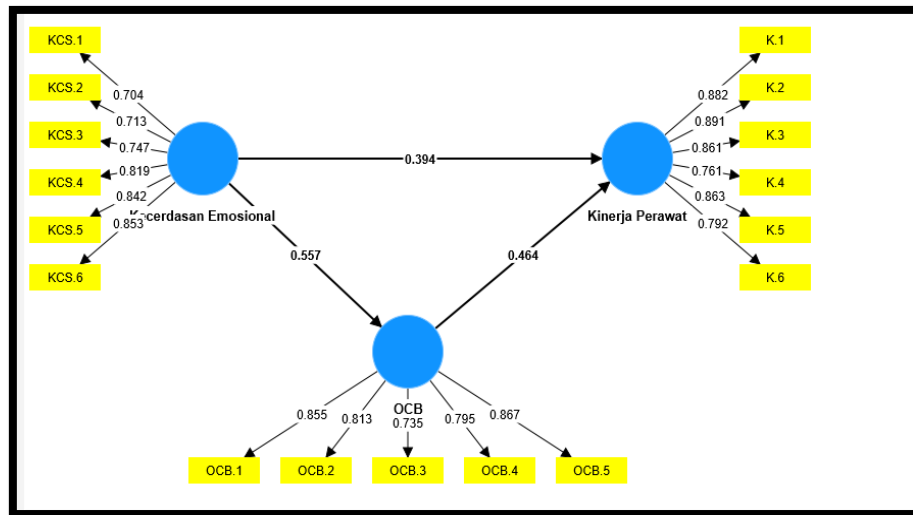
METODE

Teknik pengambilan sampel yang diambil untuk penelitian ini menggunakan Purposive Sampling yang dimana teknik penentuan sampel ini dengan pertimbangan tertentu(Kriteria).

Sehingga sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 82 perawat yang lama bekerja minimal 10 tahun di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon, Untuk menjawab tujuan penelitian menggunakan SmartPLS Versi 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan Teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan program smartPLS 4.0. berikut ini adalah skema model program PLS yang diajukan:



Gambar . 4.2. Skema Model Partial Least Square (PLS)

Tabel 4.11 hasil pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antara Konstruk	T-Statistik	P-Values	Status
H1	Kecerdasan Emosional → Kinerja Perawat	4.264	0.000	Diterima
H2	Kecerdasan Emosional → OCB	6.383	0.000	Diterima
H3	OCB → Kinerja Perawat	5.098	0.000	Diterima

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Tabel 4.12 Uji Efek Mediasi

Hipotesis	Hubungan Antar Konstruk	T-Statistik	P-Values	Status
H4	Kecerdasan Emosional(X) → OCB (Z) → Kinerja Perawat	4.806	0.000	DITERIMA

Sumber : Data Primer diolah 2023

Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh dari nilai pengujian T-Statistic sebesar 4.264 dan nilai Values sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat sehingga diperoleh hasil apabila kecerdasan emosional perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon sangat baik maka kinerja perawat juga meningkat dengan sangat baik dan hipotesis pertama diterima.

Artinya semakin baik Kecerdasan Emosional yang ada pada diri perawat maka akan meningkatkan Kinerja dalam melakukan tugas dan tanggung jawab dalam berbagai hal sesuai dengan tujuan Rumah Sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2017), Indriyani(2018), Nasution(2019), menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Hal ini menunjukkan kecerdasan emosional dan kinerja memiliki hubungan dan saling terkait, setiap individu dalam organisasi yang memiliki emosional baik cenderung memiliki kemauan untuk memperbaiki kinerjanya.

Kecerdasan Emosional Terhadap OCB Perawat

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh dari nilai pengujian T-Statistic sebesar 6.383 dan nilai Values sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara kecerdasan emosional terhadap OCB perawat sehingga diperoleh hasil apabila kecerdasan emosional perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon sangat baik maka OCB perawat juga meningkat dengan sangat baik dan hipotesis kedua diterima.

Artinya Semakin tinggi Kecerdasan Emosional perawat maka semakin baik OCB perawat. Bila seorang perawat mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi dapat hidup lebih bahagia dan sukses karena percaya diri serta mampu menguasai emosional sehingga dapat meningkatkan OCB perawat dalam melakukan tugas secara team maupun individu.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suwandewi dan Dewi 2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB artinya, apabila kecerdasan emosional mningkat, maka OCB akan mengalami peningkatan juga.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Perawat

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil nilai yang diperoleh dari nilai pengujian T-Statistic sebesar 5.098 dan nilai Values sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 dengan ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara OCB terhadap Kinerja perawat sehingga diperoleh hasil apabila OCB perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon sangat baik maka Kinerja perawat juga meningkat dengan sangat baik dan hipotesis ketiga diterima.

Artinya OCB melalui perilaku perawat yang selalu bekerja sesuai dengan prosedur yang ada , saling membantu antar perawat, mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan serta selalu menjaga sikapnya akan mendukung hasil kerja yang baik dalam pelayanan, OCB yang baik diterpkan akan meningkatkan kinerja perawat dengan baik dan maksimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kimbal(2015), Agustin(2017), Wiwiek(2016), Chelagat(2015) dan Karavardar(2104) memperoleh hasil bahwa OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat dikarenakan adanya aktivitas menolong rekan kerja lain yang akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dan dapat menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya sehingga tidak mengganggu kinerjanya.

OCB Memediasi Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil uji hipotesis OCB memediasi Kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan hasil T-Statistik sebesar 4.806 lebih besar dari T-tabel yaitu 1.665 dan P-Values 0.00 lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05. dimana hal ini menunjukkan bahwa

OCB memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja perawat . Hipotesis Keempat Diterima.

Hal ini dapat dilihat bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki perawat RSUD Dr.M.Haulussy Ambon sangat baik dalam meningkatkan kinerja baik kinerja individu maupun kelompok serta memiliki OCB yang tinggi antar perawat sehingga pekerjaan dan masalah yang ditangani bersama-sama dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian penulis dan didukung oleh Iswanti(2020) Perawat yang memiliki Kecerdasan Emosional yang baik atau tinggi akan lebih mudah menerapkan perilaku OCB saat melakukan pekerjaan. Sehingga dengan memiliki perilaku positif, setiap perawat dapat meningkatkan kinerjanya secara individu ataupun secara kelompok.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan organizational citizenship behaviour sebagai variabel pemediasi pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon.

Beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan Emosional maka semakin meningkatnya Kinerja perawat.
2. Kecerdasan Emosional berpengaruh Positif dan signifikan terhadap OCB perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kecerdasan emosional dalam diri perawat sangat baik sehingga OCB perawat semakin baik dan meningkat.
3. OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSUD DR.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa makin baik OCB dalam diri perawat maka semakin meningkat Kinerja perawat
4. OCB memediasi kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil Mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dalam diri perawat maka perawat dengan mudah menerapkan sikap OCB saat melakukan pekerjaan hal ini akan berdampak pada peningkatan Kinerja perawat yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I., & Sopiany, H. M. " Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Spiritual Terhadap kinerja Perawat Temporer Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.
- Anggraheny, Hema Dewi. "Kecerdasan Emosional : Implikasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Banyumanik Semarang Emotional Intelligence : Implications For The Performance Of Nurses At The Banyumanik Hospital Jumlah Pasien Di Rumah Sakit Banyumanik Semarang." *Jurnal Gema Keperawatan*, Vol. 2, No. 2, 2020.
- Aziza¹, Nur, And Lussia Mariesti Andriany². "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Organizational Citizenship Behaviour." *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening*, 2020, Pp. 50–65.
- Fabiana Meijon Fadul. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Perawat*, No. 1, 2019, Pp. 1–14.
- Latupapua, Conchita V, et al. "Peran Organizational Citizenship Behavior Sebagai Mediasi Kepercayaan Organisasi Dan Perilaku Berbagi Pengetahuan." *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, vol. 6, no. 2, 2020, pp. 199–208, <https://doi.org/10.31289/jkbn.v6i2.3753>.
- Risambessy, Agusthina, et al. "Mediation of Job Satisfaction, Knowledge Sharing, Organizational Citizenship Behavior, and Performance Employee Privat Hospitals in

Ambon City.” *Enrichment: Journal of Management*, vol. 12, no. 4, 2022.
Suherman, Sumardi, And Hasan Abdul Rozak. “Kinerja Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Pt . Suara Merdeka Press Semarang).” *Proceeding Seminar Nasional Dan Call For Papers 2019 Isu-Isu*, No. September, 2019, Pp. 19–26, <https://Unisbank.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Madic/Article/View/7518>.