

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)**

##### **2.1.1 Pengertian Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)**

Greenhaus dan Beutell (1985) juga menjelaskan sumber-sumber penyebab konflik peran diantaranya:

1. Semakin banyak waktu untuk bekerja maka semakin sedikit waktu untuk keluarga termasuk waktu untuk berkomunikasi.
2. Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.

Menurut Clark (2000) dalam Greenhaus, et al. (2003) keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga diperoleh dengan menjalankan fungsi atau peran dengan baik dengan memperkecil konflik peran dari kedua belah pihak. Input merupakan kemampuan seseorang untuk menentukan setiap peran. Input lebih mengacu pada bagaimana seseorang mengatur waktu, perhatian, keterlibatan, dan komitmen dari suatu peran. Outcomes atau hasil merupakan pengalaman-pengalaman yang diperoleh selama menjadi seseorang yang memiliki dua peran sekaligus, sehingga dapat menentukan sikap ketika konflik peran terjadi.

Menurut Marks dan MacDermind (1996) dalam Greenhaus, et al. (2003) komponen keseimbangan pekerjaan dan keluarga ada tiga yaitu:

1. Waktu (*time balance*) merupakan keseimbangan waktu untuk bekerja dan keluarga.
2. Keterlibatan (*involvement balance*) merupakan keterlibatan secara psikologis didalam pekerjaan dan keluarga.
3. Kepuasan (*satisfaction balance*) merupakan tingkat kepuasan yang sama antara pekerjaan dan keluarga (*work-family*).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah kondisi di mana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran atau lebih secara bersamaan dalam satu waktu yang ditentukan.

### **2.1.2. Indikator Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*)**

Menurut Netemeyer, et al. (1996) konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan.

1. Konflik pekerjaan-keluarga atau *work-family conflict* (WFC), yaitu konflik yang muncul dikarenakan tanggung jawab pekerjaan yang mengganggu tanggung jawab terhadap keluarga.
2. Konflik keluarga-pekerjaan atau *family-work conflict* (FWC), yaitu bentuk konflik antar peran meliputi: waktu, dan ketegangan yang berasal dari keluarga mengganggu seseorang dalam melakukan tanggung jawabnya di pekerjaan.

## **2.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.2.1 Pengertian Emosi**

Emosi merupakan salah satu bagian dari *affect* yaitu segala jenis perasaan yang dirasakan oleh manusia. Emosi merupakan salah satu afeksi yang didefinisikan sebagai perasaan yang intens atau mendalam yang ditunjukkan kepada seseorang atau sesuatu. Menurut Golmen (dalam Hanggraeni, 2011) menyatakan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

### **2.2.2 Macam-macam Emosi**

Menurut Golmen (dalam Hanggraeni, 2011) mengemukakan beberapa macam emosi adalah sebagai berikut:

1. Amarah, bentuk emosinya adalah beringas, mengamuk, benci, jengkel, dan kesal hati.
2. Kesedihan, bentuk emosinya adalah pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, dan putus asa.

3. Rasa takut, bentuk emosinya adalah cemas, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, dan waspada.
4. Kenikmatan, bentuk emosinya adalah bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, dan bangga.
5. Cinta, bentuk emosinya adalah penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, dan kemesraan.
6. Terkejut, bentuk emosinya adalah terkisap.
7. Jengkel, bentuk emosinya adalah hina, jijik, muak, mual, dan tidak suka.
8. Malu, bentuk emosinya adalah malu hati dan kesal.

#### **2.2.4 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010) menyatakan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka. Menurut Robbins dan Judge (2015) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi ini, dan mengatur emosi-emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur.

#### **2.2.5 Indikator Kecerdasan Emosional**

Wong, et al. (2002) dalam Sulaiman dan Noor (2015) mengukur kecerdasan emosional dalam empat dimensi adalah sebagai berikut:

##### **1. Kesadaran Diri**

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

## 2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

## 3. Manajemen Diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

## 4. Motivasi Diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

## 2.3 Kinerja

### 2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan pegawai. Kinerja pegawai merupakan apa yang memengaruhi dan seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Koopmans, et al. (2014) mendefinisikan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. Menurut Colquitt, et al. (2015) dalam Wibowo (2016) kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian tujuan organisasi. Menurut Cascio (2013) dalam Wibowo (2016) kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran, dan penilaian. Mangkunegara (2006) menyatakan

bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu institusi atau perusahaan selama periode tertentu. Kinerja mendukung tujuan menyeluruh organisasi dengan mengaitkan pekerjaan dari setiap pekerja dan manajer pada keseluruhan unit kerjanya. Suatu perusahaan yang memiliki pegawai yang kinerjanya baik, maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut akan baik, sehingga terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja pegawai dengan kinerja perusahaan

#### **2.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia organisasi. Menurut Sunyoto dalam (Mangkunegara, 2006) menyatakan:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang dulu.
3. Memperbaiki peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

### 2.3.5 Indikator Kinerja

Koopmans, et al. (2014) menyebutkan ada tiga dimensi untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu:

#### 1. Kinerja Tugas

Dimensi ini mengacu pada kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas pokok. Perilaku yang menggambarkan kinerja tugas antara lain adalah kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja dan pengetahuan terhadap pekerjaan.

#### 2. Kinerja Kontekstual

Dimensi ini mengacu pada perilaku yang mendukung lingkungan perusahaan, lingkungan sosial dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Perilaku yang menggambarkan kinerja kontekstual diantaranya adalah mengerjakan tugas tambahan, upaya dalam memfasilitasi rekan kerja, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi.

#### 3. Perilaku Kerja Yang Tidak Produktif

Perilaku kerja yang tidak produktif mengacu pada perilaku yang mengganggu atau membahayakan kesejahteraan perusahaan. Perilaku kerja yang tidak produktif diantaranya adalah absensi, menyalahgunakan jabatan, dan mencuri di tempat kerja.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

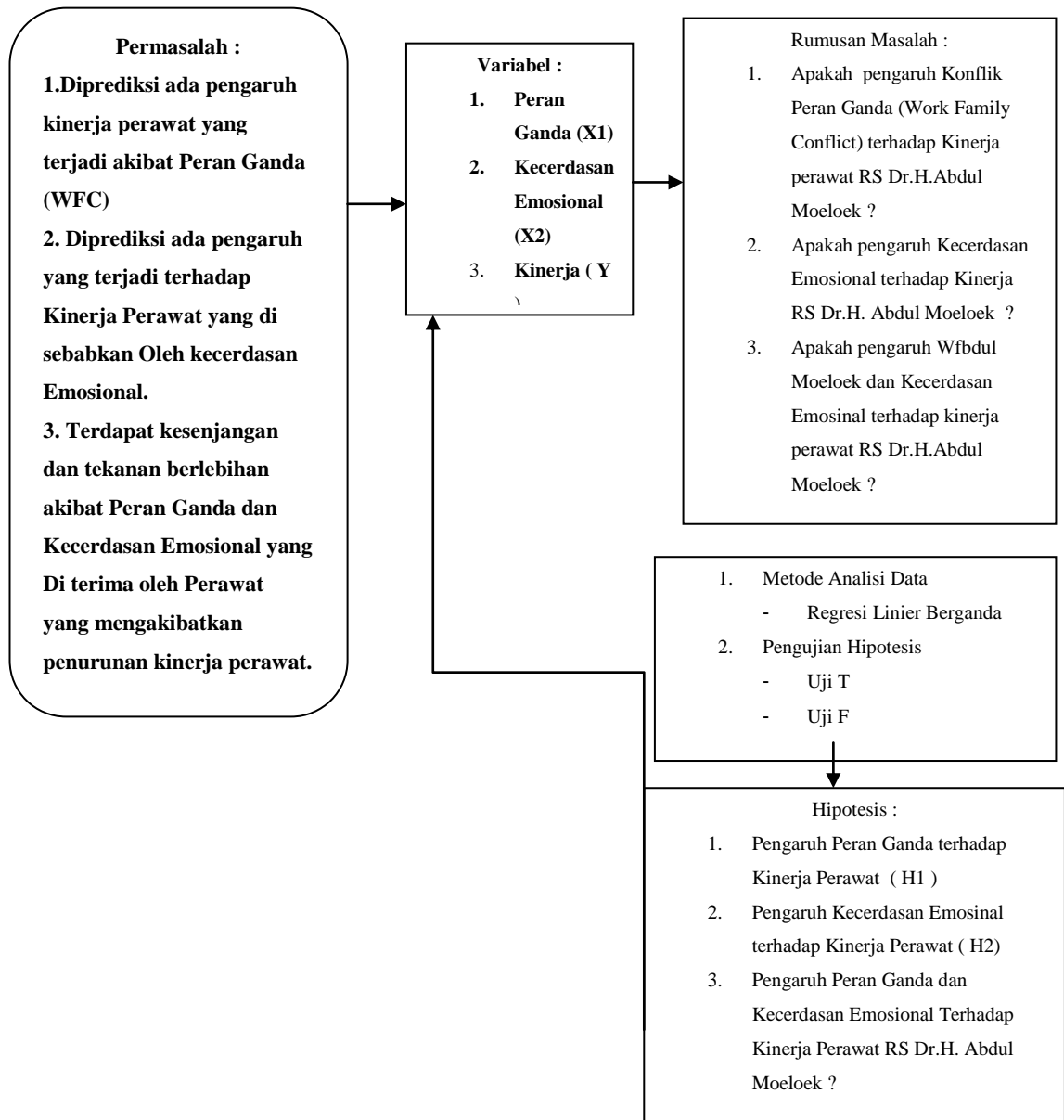
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Wang dan Tsai (2014)	<i>Work-Family Conflict and Job Performance in Nurses: The Moderating Effects of Social Support</i>	bahwa work family conflict mempunyai efek negatif terhadap kinerja perawat. Dalam jurnal ini disebutkan bahwa dukungan dari rekan kerja melemahkan hubungan antara work-family conflict dan kinerja.
2.	Tjokro dan Asthenu (2015)	<i>Pengaruh Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Dr. M. Haulussy Ambon</i>	menunjukkan bahwa konflik keluarga-pekerjaan/ work-family conflict yang dialami oleh perawat laki-laki dan perempuan berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar konflik peran yang dihadapi, maka kinerjanya
3.	Yadav (2011)	<i>Emotional Intelligence and Its Effect on Job Performance</i>	menemukan bahwa orang-orang dengan EI tinggi lebih baik dari orang-orang dengan EI rendah
4	Priyatnasari dan Balqis (2016)	Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Kinerja Perawat RSUD Daya Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan dengan kinerja khususnya pada perawat wanita yang bekerja di RSUD Daya Kota Makassar yang menjadi sampel pada penelitian tersebut
5	Sulaiman dan Noor (2015)	<i>Examining the psychometric properties of The Wong And Law Emotional Intelligences Scale (WLEIS).</i>	Hasil penelitian menunjukkan WLEIS valid dan reliabel.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran



Kerangka Pemikiran Pengaruh Konflik Peran Ganda (*Work Family Conflict*) Terhadap Kinerja Perawat

Keterangan:

H<sub>1</sub> : Pengaruh *work-family conflict* (X1) terhadap Kinerja Perawat (Y)

H<sub>2</sub> : Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kinerja Perawat (Y)

H<sub>3</sub> : Pengaruh *Work-Family Conflict* (X1) dan Kecerdasan Emosional (X2) terhadap kinerja perawat (Y)



## 2.6 Hipotesis

Dalam kaitannya dengan permasalahan yang telah dikemukakan dan teoritis pemikiran di atas, maka dikemukakan hipotesis penelitiannya :

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. Konflik peran memiliki dua bentuk, yaitu konflik pekerjaan-keluarga serta konflik keluarga-pekerjaan menurut (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.

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.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1 : Work-Family Conflict berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah ABDUL MOELOEK
- H2 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah ABDUL MOELOEK

H3 :Work-family conflict dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum daerah ABDUL MOELOEK.

#### **2.6.1 Pengaruh Peran Ganda terhadap Kinerja Perawat ( H1 )**

Konflik peran ganda (*Work-Family Conflict*) berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

#### **2.6.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat ( H2 )**

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja perawat wanita RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.