

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Emosi**

Emosi berasal dari bahasa Latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Daniel Goleman (2002) mengatakan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu, sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

##### **2. Macam-macam Emosi**

Beberapa tokoh mengemukakan tentang macam-macam emosi, antara lain Descrates, JB Watson dan Daniel Goleman. Menurut Descrates, emosi terbagi atas: hasrat, benci, sedih/duka, heran, cinta dan kegembiraan, sedangkan JB Watson mengemukakan tiga macam emosi, yaitu: ketakutan, kemarahan, cinta. Daniel Goleman (2002) mengemukakan beberapa macam emosi yang tidak berbeda jauh dengan

kedua tokoh di atas, yaitu amarah, kesedihan, rasa takut, kenikmatan, cinta, terkejut, jengkel, dan malu.

### **3. Pengertian Kecerdasan Emosi**

Pandangan lama menyatakan bahwa kecerdasan selalu dianggap sebagai kemampuan orang dalam aspek kognitif yang meliputi penggunaan logika, manipulasi angka, menarik kesimpulan dan pemahaman tentang konsep-konsep baru. Hal ini sering disebut kecerdasan intelektual dan kecerdasan ini mengarahkan seseorang untuk mencapai sukses di bidang akademis. Tetapi definisi keberhasilan hidup tidak hanya itu saja.

Pandangan baru yang berkembang mengatakan bahwa ada kecerdasan lain di luar kecerdasan intelektual, seperti bakat, ketajaman pengamatan sosial, hubungan sosial, kematangan emosi, dan lain-lain yang harus juga dikembangkan. Salah satu dari kecerdasan tersebut adalah kecerdasan emosi yang merupakan salah satu bagian penting bagi setiap individu untuk mencapai keberhasilan dalam hidup. Kecerdasan emosi dapat dimiliki oleh setiap individu melalui proses belajar dari pengalaman di sepanjang kehidupannya.

Goleman (2000) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan

dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Goleman (2000) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosi tidak hanya mampu mengelola emosi diri sendiri tetapi juga memiliki kemampuan mengenali dan merasakan emosi individu lain sehingga bermanfaat dalam berinteraksi dengan individu lain. Individu yang mampu memahami emosi individu lain, dapat bersikap dan mengambil keputusan dengan tepat tanpa menimbulkan dampak yang merugikan kedua belah pihak. Misalnya, seseorang yang mengalami kegagalan dalam kinerjanya, secara tidak langsung mempengaruhi emosinya. Orang tersebut mengalami kekecewaan dan putus asa, apabila dia memiliki kecerdasan emosi yang baik maka dapat memanfaatkan emosinya sebagai sumber motivasi untuk mencapai keberhasilan dan tidak menggunakan emosi sebagai energi untuk melakukan tindakan-tindakan yang merugikan bagi dirinya ataupun orang lain sebagai wujud kekecewaan.

Menurut Goleman (2002). Kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Menurut Goleman (dalam Nurita 2012) kecerdasan emosi adalah kecakapan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Disamping itu individu juga mampu membina hubungan yang baik dengan orang lain dan mudah mengenali emosi orang lain dan penuh perhatian.

Sedangkan menurut Patton (2000) kecerdasan emosi adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup keterampilan keterampilan seseorang untuk mengadakan impuls-impuls dan menyalurkan emosi yang kuat secara efektif.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup serangkain keterampilan atau kemampuan kompetensi, kecakapan non-kognitif seperti kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi untuk dapat mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls

dan tidak cepat puas serta mampu mengatur suasana hati, mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir.

#### 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Secara fisik, bagian yang paling menentukan dan berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya atau dengan kata lain yaitu otaknya. Bagian yang digunakan untuk berpikir yaitu: *korteks* sebagai bagian yang berbeda dari bagian otak yang mengurus emosi yaitu sistem limbik. Tetapi sesungguhnya hubungan antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang. Shapiro (1997) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan kecerdasan emosi, yaitu:

- a. Fisik, secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap perkembangan kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya atau dengan kata lain bagian otaknya. Bagian-bagian otak yang digunakan untuk berpikir yaitu *korteks* (kadang-kadang disebut *neokorteks*) sebagai bagian yang berbeda dari bagian otak yang mengurus emosi yaitu sistem limbik, tetapi sesungguhnya hubungan antara keduanya inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.
- b. Psikis, kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir.

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Kecerdasan emosi

tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang menurut Goleman (2000), yaitu:

- a. Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.
- b. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain.

## 5. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2000) aspek-aspek yang terkandung dalam kecerdasan emosi adalah sebagai berikut:

- a. Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu untuk mengenali perasaan sesuai dengan apa yang terjadi, mampu memantau perasaan dari waktu ke waktu dan merasa selaras terhadap apa yang dirasakan.
- b. Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menangani perasaan sehingga perasaan dapat ditangkap dengan tepat; kemampuan untuk menenangkan diri, melepaskan diri dari kecemasan, kemurungan dan kemarahan yang menjadi-jadi.
- c. Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, menunda kepuasan dan merenggangkan dorongan hati, mampu berada dalam tahap *flow*.
- d. Mengenali emosi orang lain, yaitu kemampuan mengetahui perasaan orang lain (kesadaran empatik), menyesuaikan diri terhadap apa yang diinginkan orang lain.
- e. Membina hubungan, yaitu kemampuan mengelola emosi orang lain dan berinteraksi secara mulus dengan orang lain.

## 6. Ciri-ciri Individu Yang Memiliki Kecerdasan Emosi Tinggi

Golamen (2009) mengemukakan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yaitu:

- a. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi.

- b. Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak berlebihan suatu kesenangan.
- c. Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir seseorang.
- d. Mampu untuk berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

Menurut Dameria (2005), seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik akan dapat di kenali melalui lima komponen dasar, yaitu pengenalan diri, penguasaan diri, motivasi diri, empati dan hubungan yang efektif. Seseorang yang tidak mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi dapat ditandai dengan hal-hal berikut: mempunyai emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan orang lain. Orang yang tidak mempunyai kecerdasan emosional tinggi, biasanya mempunyai kecenderungan untuk menyakiti dan memusuhi orang lain.

Kecerdasan emosi mempengaruhi semua aspek yang berhubungan dengan pelayanan. Ketika bekerja seorang diri, keberhasilan sangat bergantung pada seberapa tingkat kedisiplinan dan motivasi diri sendiri. Aspek-aspek kecerdasan emosi secara praktis disajikan dalam perilaku yang meliputi: kerajinan, kedisiplinan, tanggungjawab, perasaan percaya diri, kesadaran diri, optimis, pengendalian diri, tidak menunda pekerjaan, kerendahan hati, berani menghadapi kenyataan, kerjasama, komunikasi, proaktif, berpikir panjang, memiliki etika, menghargai waktu, berani mengambil keputusan, tidak mengikuti arus, tidak memikirkan diri sendiri,



dan seterusnya, yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan seseorang dalam menjalani kehidupannya (Mulyadi, 2005).

Golamen (dalam Wahyono, 2010) menjelaskan tentang kecerdasan emosional pada kaum pria dan wanita, dimana kaum pria yang tinggi kecerdasan emosionalnya secara sosial mantap, mudah bergaul dan jenaka serta tidak mudah takut atau gelisah. Berkemampuan besar untuk melibatkan diri dengan orang-orang atau permasalahan, untuk memikul tanggungjawab, dan mempunyai pandangan moral. Simpatik dan hangat dalam hubungan-hubungan mereka. Kehidupan emosional mereka kaya tetapi wajar, mereka merasa nyaman dengan dirinya sendiri, dengan orang lain, dan dunia pergaulan lingkungannya. Sedangkan kaum wanita yang cerdas secara emosional cenderung bersikap tegas dan mengungkapkan perasaan mereka secara langsung, dan memandang dirinya secara positif serta memberi makna kehidupan bagi mereka. Sebagaimana kaum pria, mereka mudah bergaul dan ramah serta mengungkapkan perasaan mereka dengan takaran yang wajar. Mampu menyesuaikan diri dengan beban stress. Kemantapan pergaulan mereka membuat mereka mudah menerima orang baru, mereka cukup nyaman dengan dirinya sendiri sehingga selalu ceria, spontan, dan terbuka terhadap pengalaman-pengalaman kaum pria.

## **7. Jenis Kelamin dan Kecerdasan Emosi**

Beberapa penelitian menemukan bahwa wanita lebih menyadari emosi mereka, menunjukkan empati dan lebih baik dalam hubungan interpersonal dibandingkan dengan pria. Penelitian yang dilakukan oleh

King (1999), Sutarso (1999), Wing dan Love (2001) dan Singh (2002) (dalam Sarhad, 2009) juga menunjukkan bahwa wanita memiliki kecerdasan emosi yang lebih tinggi daripada pria. Goleman juga (1995) mengatakan wanita lebih beruntung pada lingkungan sosial yang lebih menekankan kepada emosi daripada pria. Contohnya, orang tua lebih menggunakan kata-kata yang mengandung emosi ketika bercerita tentang anak perempuan mereka daripada anak laki-laki, dan ibu juga lebih banyak memperlihatkan emosi yang bervariasi ketika berinteraksi dengan anak perempuan, sehingga anak perempuan menerima lebih banyak pelatihan pada emosi.

#### **8. Kecerdasan Emosi Perawat Di Tempat Kerja**

Menurut Oginska-Bulik (2005) kecerdasan emosi, merupakan faktor penting dalam bertanggungjawab atas keberhasilan dalam hidup dan psikologis yang memainkan peran penting dalam membentuk interaksi antara individu dan lingkungan kerja. Pekerjaan pelayanan manusia jelas terkait dengan emosi. Salah satu aspek emosi di tempat kerja yang berhubungan dengan stres, adalah kebutuhan untuk mengekspresikan perasaan positif dan kadang-kadang negatif terhadap emosi pelanggan.

Tugas utama perawat adalah untuk melayani klien atau pasien secara fisik atau psikologis. Dalam pelayanan manusia, pengetahuan, keterampilan, motivasi karyawan, kondisi kerja, harapan dan perilaku pelanggan menciptakan proses pelayanan (Dollar, 2003). Untuk menciptakan pelayanan yang baik tidak hanya membutuhkan pengetahuan,

keterampilan, motivasi karyawan, kondisi kerja, harapan dan perilaku pelanggan saja, namun pengaturan tempat kerja juga dapat meningkatkan kinerja perawat untuk memberikan yang terbaik untuk klien. Pengaturan tempat kerja buruk juga akan meningkatkan stres pada perawat dalam memberikan pelayanan. Kinerja perawat melekat pada ketegangan dan emosi, yang dapat menyebabkan perawat merasakan stres (Oginska-Bulik, 2005).

Menurut Salovey dan Mayer (dalam Oginska-Bulik, 2005) menjelaskan bahwa kemampuan untuk mengenali emosi orang dan untuk mengatur emosi sendiri tampaknya sangat penting dalam pekerjaan pelayanan manusia. Kemampuan ini didefinisikan sebagai *Emotional Intelligence (EI)*.

## **B. Perawat**

### **1. Pengertian Perawat**

Menurut Kusnanto (2003), perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan. Wardhono (dalam Alhamdu, 2014) mendefinisikan perawat adalah orang yang telah menyelesaikan pendidikan professional keperawatan, dan diberi kewenangan untuk melaksanakan peran serta fungsinya. Perawat adalah suatu profesi yang mempunyai fungsi autonomi yang didefinisikan sebagai fungsi profesional

keperawatan. Fungsi profesional yaitu membantu mengenali dan menemukan kebutuhan pasien yang bersifat segera. Itu merupakan tanggung jawab perawat untuk mengetahui kebutuhan pasien dan membantu memenuhinya. Dalam teorinya tentang disiplin proses keperawatan mengandung elemen dasar, yaitu perilaku pasien, reaksi perawat dan tindakan perawatan yang dirancang untuk kebaikan pasien (Suwignyo, 2007). Sedangkan menurut international Council of Nurses (1965), perawat adalah seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien.

## **2. Prinsip Etika Perawat**

### **a. Otonomi**

Prinsip otonomi didasarkan pada hak seseorang untuk membuat keputusan sendiri. Orang dewasa dianggap kompeten dan memiliki kekuatan membuat sendiri, memilih dan memiliki berbagai keputusan atau pilihan yang harus dihargai oleh orang lain. Prinsip otonomi merupakan bentuk respek terhadap seseorang, atau dipandang sebagai persetujuan tidak memaksa dan bertindak secara rasional. Otonomi merupakan hak kemandirian dan kebebasan individu yang menuntut pembedaan diri. Praktek profesional merefleksikan otonomi saat perawat menghargai hak-hak klien dalam membuat keputusan tentang perawatan dirinya.

b. Berbuat baik

Beneficence berarti hanya melakukan sesuatu yang baik. Prinsip ini berkaitan dengan kewajiban melakukan yang terbaik dan tidak merugikan orang lain. Tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan senantiasa memberikan yang terbaik sehingga anggota profesi selalu bersikap untuk meningkatkan mutu yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.

c. Keadilan

Prinsip keadilan dibutuhkan untuk terapi yang sama dan adil terhadap orang lain yang menjunjung prinsip-prinsip moral, legal dan kemanusiaan. Nilai ini direfleksikan dalam praktek profesional ketika perawat bekerja untuk terapi yang benar sesuai hukum, standar praktek dan keyakinan yang benar untuk memperoleh kualitas pelayanan kesehatan.

d. Tidak Merugikan

Prinsip ini berarti tidak menimbulkan bahaya/cedera fisik dan psikologis pada klien. Mengerjakan sesuatu dengan teliti, hati-hati, cermat, dan tidak sembarangan.

e. Jujur

Prinsip ini berkaitan dengan kewajiban untuk menyampaikan atau mengatakan sesuatu yang benar, tidak berbohong apalagi menipu. Perawat menerapkan prinsip ini selalu berbicara benar, terbuka dan dapat dipercaya.

f. Komitmen

Prinsip ini berkaitan dengan kewajiban untuk setia, loyal dengan kesepakatan atau tanggung jawab yang diemban. Perawat akan bertanggungjawab sungguh-sungguh terhadap tugas yang diembannya.

### 3. Fungsi Perawat

Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi diantaranya:

a. Fungsi Independent

Merupakan fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam melaksanakan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan dalam rangka memenuhi (pemenuhan kebutuhan oksigenasi, pemenuhan kebutuhan cairan dan elektrolit, pemenuhan kebutuhan nutrisi, pemenuhan kebutuhan aktifitas dan lain-lain), pemenuhan kebutuhan keamanan dan kenyamanan, pemenuhan cinta mencintai, pemenuhan kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri.

b. Fungsi Dependen

Merupakan fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatan atas pesan atau instruksi dari perawat lain. Sehingga sebagian tindakan pelimpahan tugas yang di berikan. Hal ini biasanya dilakukan oleh perawat spesialis kepada perawat umum atau dari perawat primer ke perawat pelaksana.

c. Fungsi Interdependen

Fungsi ini dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara tim satu dengan yang lainnya. Fungsi ini dapat terjadi apabila bentuk pelayanan membutuhkan kerja sama tim dalam pemberian pelayanan seperti dalam memberikan asuhan keperawatan pada penderita yang mempunyai penyakit kompleks. Keadaan ini tidak dapat diatasi dengan tim perawat saja melainkan juga dari dokter ataupun yang lainnya.

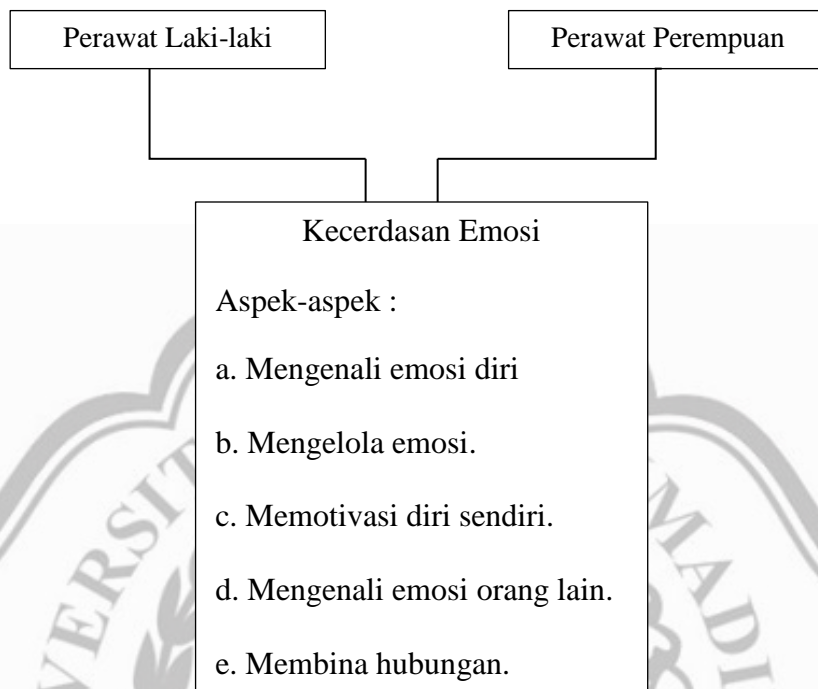
**C. Kerangka Berpikir**

Menurut Goleman (1997), kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Goleman (dalam Syahraini, dkk, 2007) juga mengungkapkan bahwa kaum wanita yang cerdas secara emosional cenderung bersikap tegas dan mengungkapkan perasaan secara langsung dan memandang dirinya sendiri secara positif yang mana kehidupan memberikan makna bagi kaum wanita itu sendiri. Menurut Goleman (2001), wanita cenderung mengalami perasaan yang spontan terhadap orang lain. Ciri khas dari seorang wanita dalam konteks ini yaitu empati. Empati merupakan salah satu aspek dalam kecerdasan emosional.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa kecerdasan emosi sangat penting bagi masing-masing individu sedangkan laki-laki dan perempuan memiliki

kecerdasan emosi yang berbeda dilihat dari aspeknya, dari perbedaan itu dapat menimbulkan dampak ketika sedang bekerja.



**Gambar. 1**  
**Kerangka Berpikir**

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis pada penelitian ini yaitu terdapat perbedaan kecerdasan emosi antara perawat laki-laki dan perawat perempuan.