

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Rangki & Alifariki, (2019) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di ICU dan IGD RSUD kota Kendari yang menyatakan hasil terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari. Diperoleh nilai *Contingency Coefficient* 0.486 dan nilai $\chi^2 = 5.580 > 3.841$ yang berarti H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan tingkat stres kerja perawat di instalasi rawat darurat RSUD Kota Kendari.

Penelitian yang dilakukan Afnuhazi, (2019) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di ruang Rawat Inap Ambun Suri RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menyatakan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional perawat dengan tingkat stres kerja Perawat di Rumah Sakit Achmad Mochtar Bukittinggi dengan nilai $p = 0,002, (<0,05)$ yang artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di ruang Rawat Inap Ambun Suri RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Yulia, (2017) tentang pengaruh pekerjaan-keluarga dan dukungan sosial serta kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kinerja perawat wanita di RSD dr. Soebandi Jember Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan negatif terhadap stres kerja perawat wanita RSD dr. Soebandi Jember. Berdasar hasil analisis, nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,023 atau sesuai standart deviasi $< 0,05$. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kecerdasan emosional yang rendah, maka stres kerja akan meningkat begitu pula sebaliknya.

2.2 Konsep Rumah Sakit

2.2.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut permenkes nomor 56 tahun 2014 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Menurut WHO (2020) bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan komprehensif, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat.

Menurut UU tahun 2019 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Zukhri (2020) Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia

2.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Alfiana, (2019) tugas dan fungsi Rumah Sakit adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang komprehensif tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penafsiran teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan stika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

2.2.3 Klasifikasi Rumah Sakit

Klasifikasi rumah sakit menurut PerMenKes No 3 tahun 2020 adalah :

1. Rumah sakit kelas A

Rumah sakit kelas A merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis secara luas. Rumah sakit kelas A ditetapkan sebagai tempat pelayanan rumah sakit rujukan tertinggi atau rumah sakit pusat

2. Rumah sakit kelas B

Rumah sakit kelas B merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspesialis terbatas. Rumah sakit kelas B didirikan di setiap ibukota provinsi yang menampung pelayanan rujukan dari rumah sakit kabupaten

3. Rumah sakit kelas C

Rumah sakit kelas C merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas, yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak dan pelayanan kebidanan dan kandungan

4. Rumah sakit kelas D

Rumah sakit kelas D adalah rumah sakit umum yang hanya menyediakan pelayanan perawatan kelas 3 (tiga) untuk peningkatan akses bagi masyarakat dalam rangka menjamin upaya pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, serta pelayanan penunjang lainnya.

2.2.4 Klasifikasi Pelayanan di Rumah Sakit

Klasifikasi pelayanan di rumah sakit menurut PerMenKes No 3 tahun 2020 adalah sebagai berikut :

1. Instalasi gawat darurat adalah salah satu unit dalam rumah sakit yang menyediakan penanganan awal pasien, sesuai dengan tingkat kegawatannya (Rangki & Alifariki, 2019)

2. Ruang ICU adalah suatu bagian dari rumah sakit yang mandiri, dengan staf yang khusus dan perlengkapan yang khusus yang ditujukan untuk observasi, perawatan dan terapi pasien-pasien yang menderita penyakit akut, cedera atau penyulit-penyulit yang mengancam nyawa atau potensial mengancam nyawa (Pratama et al., 2020).
3. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan rumah sakit yang diberikan tirah baring di rumah sakit (Maharani & Budianto, 2019)
4. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap
5. Poliklinik penyakit dalam merupakan tempat penanganan berbagai macam penyakit yang berkaitan dengan masalah kesehatan pada organ tubuh bagian dalam yang diderita.
6. Poliklinik bedah merupakan tempat menangani pengobatan penyakit dan luka dengan menggunakan metode bedah (operatif)
7. Poliklinik kebidanan dan kandungan merupakan poliklinik yang bertujuan untuk membantu pasien dengan kasus yang berhubungan

dengan kehamilan dan penyakit kandungan serta didukung beberapa dokter spesialis kebidanan dan penyakit kandungan.

8. Poliklinik anak merupakan layanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap bayi dan anak sakit langsung oleh Dokter Spesialis Anak yang berkompeten di bidangnya
9. Poliklinik jiwa merupakan tempat melayani pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan konsultasi berbagai penyakit yang berhubungan dengan kejiwaan. Poliklinik kesehatan jiwa (psikiatri) dapat memberikan pelayanan Farmakoterapi, Psikoterapi, Psikatri anak & Remaja.
10. Poliklinik gigi dan mulut merupakan layanan seputar kesehatan mulut dan gigi. Mulai dari pemeriksaan kesehatan, pembersihan, pengobatan, hingga tindakan medis lebih lanjut
11. Poliklinik syaraf berkaitan dengan menangani kelainan pada sistem syaraf manusia, dimana seorang neurolog menangani pasien dewasa dengan mendiagnosis, memberikan perawatan pada pasien yang memiliki kelainan syaraf
12. Poliklinik mata merupakan suatu instalasi yang memberikan pelayanan mata secara menyeluruh kepada masyarakat secara nyaman dan terpercaya, yang meliputi aspek preventif, kuratif, promotif dan rehabilitatif bedah maupun non bedah

2.2.5 Asas dan Tujuan Rumah Sakit

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat

keadilan persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerintah perlindungan dan keselamatan pasien serta mempunyai fungsi sosial. Penyelenggara menurut Rumah Sakit Herlambang (2016) mempunyai tujuan yaitu :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di Rumah Sakit
3. Meningkatkan mutu dan pertahanan standar pelayanan Rumah Sakit. Memberikan kepastian hukum pada pasien, masyarakat, sumber daya manusia di Rumah Sakit.

2.2.6 Karakteristik Rumah Sakit

Karakteristik Rumah Sakit yang baik menurut Zukhri, (2020) yaitu sebagai berikut :

1. Ramah Lingkungan

Sebagai tempat yang menjadi pusat untuk penyembuhan para pasien maka tentunya rumah sakit harus bisa dibangun dengan karakteristik yang ramah lingkungan. Dalam hal ini, dimaksudkan agar rumah sakit dapat dibangun dengan tatanan yang sesuai dengan perencanaan kota juga baik terhadap lingkungan sekitarnya.

2. Mudah Diakses

Karakteristik rumah sakit yang mudah diakses ini tidak hanya berkaitan dengan masyarakat agar mudah dijangkau oleh masyarakat, namun juga mudah diakses oleh ambulans, pemadam kebakaran, transportasi umum dan kendaraan servis. Sehingga jika ada hal-hal yang tidak terduga maka kendaraan-kendaraan tersebut dapat mengakses Rumah Sakit dengan mudah. Rumah Sakit juga harus memiliki akses yang berbeda untuk pembuangan sampah dan juga suplai barang. Sampah adalah tempat menumpuknya kuman dan kotoran maka dari itu harus disediakan sistem pembuangan sampah yang baik di Rumah Sakit.

3. Staff dan Peralatan Memadai

Tidak hanya dari segi bangunannya, karakteristik rumah sakit yang baik tentunya juga didukung dengan staff kesehatan dan peralatan yang memadai. Jumlah staff yang ada harus mencukupi agar perawat dapat melayani seluruh pasien. Demikian juga dengan tenaga kesehatan lainnya yang jumlahnya harus memadai untuk menyelenggarakan kegiatan berobat setiap harinya. Tidak semua rumah sakit memiliki peralatan canggih yang bisa digunakan untuk berobat. Namun setidaknya setiap rumah sakit harus memiliki peralatan-peralatan medis yang umum untuk digunakan untuk berobat.

4. Tanggap Teknologi

Di era teknologi yang seperti saat ini maka tentunya untuk bisa menjadi rumah sakit yang baik, maka rumah sakit itu harus tanggap akan teknologi. Rumah sakit yang baik pada saat ini harus memiliki sistem pelayanan rumah sakit berbasis online yang mampu memudahkan pasien untuk berobat dan mampu mempermudah staff rumah sakit untuk mengakses data rumah sakit dengan lebih mudah. Untuk itulah SIMRS atau sistem manajemen rumah sakit diciptakan untuk membuat pelayanan rumah sakit menjadi lebih cepat, lebih mudah dan lebih nyaman bagi semua pihak yang berkaitan. Sehingga dengan demikian rumah sakit itu benar-benar bisa menjadi mitra masyarakat dalam berobat dengan nyaman dan menjadikan staff rumah sakit juga bisa bekerja dengan lebih nyaman pula.

2.3 Konsep Stres Kerja Pada Perawat

2.3.1 Definisi Stres

Stres merupakan respon tubuh yang tidak spesifik terhadap setiap kebutuhan yang terganggu, suatu fenomena universal yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan tidak dapat dihindari, setiap orang mengalaminya, stres memberi dampak secara total pada individu yaitu terhadap fisik, psikologis, sosial dan spiritual, stres yang dapat mengancam keseimbangan fisiologis (Rangki & Alifariki, 2019).

2.3.2 Definisi Stres Kerja Perawat

Stres kerja pada perawat adalah suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis dan perilaku perawat (Abdillah & Rahmat, 2018).

2.3.3 Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Perawat

Faktor yang memengaruhi stres kerja pada perawat menurut Pratama et al., (2020) adalah sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional

Stres kerja banyak dialami oleh para pekerja yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan, seperti halnya perawat, guru, polisi dan pekerja sosial. Hal ini berkenaan dengan besarnya keterlibatan emosional yang dapat menimbulkan tekanan yang cukup besar dalam diri pemberi layanan. Pekerja yang bekerja pada bidang pelayanan sosial membutuhkan energi yang cukup besar untuk selalu bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan

2. Hubungan interpersonal

Stres ini muncul jika seseorang pekerja memiliki hubungan yang tidak baik, apakah itu dengan pimpinannya, teman sejawatnya ataupun para bawahannya. Hal ini juga berkaitan dengan kesulitan di

dalam mendelegasian tanggung jawabnya kepada para bawahannya. Selain itu juga yang menjadi penyebab stres lainnya adalah konflik dalam peranan, perkembangan karir dalam organisasi, keadaan pekerja dalam organisasi, perubahan yang sering dalam organisasi, suasana di tempat kerja, kesetiaan yang terbagi antara kehendak organisasi dan kehendak sendiri

3. Masa kerja

Masa kerja baru maupun lama dapat menjadi pemicu terjadinya stres kerja. Stres yang timbul akibat masa kerja lama dapat disebabkan oleh kebosanan yang timbul akibat rutinitas kerja yang monoton. Selain itu masa kerja baru juga dapat menjadi pemicu stres kerja karena faktor yang mempengaruhi stres kerja selain kejenuhan dalam bekerja adalah pengalaman seseorang dalam menghadapi suatu pekerjaan.

4. Beban kerja

Beban kerja memberikan gambaran terhadap terjadinya stres kerja yang berbeda dimana setiap kita memiliki batasan ukuran kemampuan dalam bekerja, bila beban terlalu ringan maka timbul kebosanan dan bila terlalu berat akan menimbulkan kelelahan yang berpengaruh terhadap stres kerja (Badri, 2020).

5. Keamanan kerja

Beberapa penyebab utama lingkungan kerja menjadi kurang aman terutama bersumberdari pekerjaan yang mempunyai potensi

kecelakaan yang tinggi, pekerja yang berhubungan langsung dengan pasien dan pekerjaan yang terlalu memerlukan sikap hati-hati.

2.3.4 Tanda dan Gejala Stres Kerja Pada Perawat

Tanda dan gejala stres kerja pada perawat menurut (Abdillah & Rahmat, 2018) :

1. Fisiologis : mengalami gangguan pencernaan akibat bekerja, selalu merasakan sakit kepala karena beban pekerjaan, cepat lelah, sesak nafas, jantung berdebar-debar, tekanan darah meningkat, nyeri otot dan berkeringat
2. Psikologis : merasa putus asa, mudah tersinggung, gelisah dalam bekerja, sulit untuk berkonsentrasi, kurang bersemangat dalam bekerja,
3. Prilaku : sering tidak masuk kerja, sulit tidur karena memikirkan pekerjaan, dan nafsu makan berkurang atau berlebihan secara tidak wajar, mengabaikan tanggung jawab, kualitas pekerjaan menurun dan hubungan sosial berubah

2.3.5 Jenis-Jenis Stres Kerja Pada Perawat

Jenis-jenis stres kerja menurut Nurazizah (2020) yaitu :

1. Stres kerja akut

Stres akut merupakan bentuk paling umum dari stres. Hal ini berasal dari tuntutan dan tekanan dalam jangka pendek. Biasanya sumber stres tersebut seringkali terdapat pada aktivitas yang

dilakukan individu kemudian dengan cepat menghilang. Stres akut dapat menjadi hal yang menarik dan menantang apabila terjadi dalam dosis yang kecil, namun bila terjadi dalam dosis yang besar maka dapat menyebabkan kelelahan pada seseorang

Stres akut biasanya hanya berupa reaksi singkat tubuh terhadap sumber stress yang datang. Stres akut terjadi dalam jangka pendek sehingga tidak memiliki efek kesehatan berlanjut pada individu yang mengalaminya. Namun terdapat beberapa gejala yang ditimbulkan saat seseorang mengalami stres akut.

2. Stress kerja kronis

Stres kerja akut yang tidak dapat dikendalikan, mengalami peningkatan dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama akan berkembang menjadi kronis. Stres kronis terjadi dalam waktu yang lama disebabkan oleh tuntutan dan tekanan yang terus menerus dan sulit untuk diatasi. Stres kronis dapat menyebabkan kerusakan pada tubuh, pikiran dan jiwa seseorang yang mengalami.

Stres kronis dapat memicu terjadinya beberapa penyakit atau resiko kesehatan seperti penyakit jantung, kanker, paru-paru bahkan bunuh diri.

2.3.6 Dampak Stres Kerja Pada Perawat

Dampak stres kerja bagi perawat yang di antaranya dapat menurunkan kinerja perawat seperti pengambilan keputusan yang buruk, kurang konsentrasi, apatis, kelelahan, kecelakaan kerja sehingga

pemberian asuhan keperawatan tidak maksimal yang dapat mengakibatkan rendahnya produktivitas (Abdillah & Rahmat, 2018).

Menurut Nurazizah (2017) dampak stress kerja pada perawat antara lain :

1. Dampak subyektif : kecemasan, agresi, angkuh, kebosanan, keletian, frustasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup dan merasa kesepian
2. Dampak prilaku : kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, prilaku yang mengikuti kata hati dan ketawa gugup
3. Dampak kognitif : ketidakmampuan mengambil keputusan, konsentrasi yang buruk, rentang perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental
4. Dampak organisasi : tidak masuk kerja, rendahnya produktifitas, keterasingan dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja

2.3.7 Indikator Stres Kerja Pada Perawat

Menurut NIOSH indikator stres kerja meliputi konflik peran, tuntutan kerja, beban kerja dan tanggung jawab, tuntutan mental, penilaian diri dan dukungan sosial

2.3.8 Cara Mengukur Stres Kerja Pada Perawat

Cara mengukur stres kerja pada perawat menggunakan kuesioner *National For Occupational Safety and Health Generic Job Stres*. Kuesioner NIOSH terdiri dari 6 aspek dengan 30 pernyataan terkait pemicu terjadinya stres kerja, yaitu faktor konflik peran, tuntutan kerja, beban kerja dan tanggung jawab, tuntutan mental penilaian diri dan dukungan sosial. Dengan rentang skor stres kerja ringan 1-40, stres kerja sedang 41-80, stres kerja berat 81-120 (Nurazizah, 2020)

2.4 Konsep Kecerdasan Emosional

2.4.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan pengendalian diri, semangat, ketekunan serta mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta kemampuan dalam memimpin (Langgeng Ratnasari et al., 2020)

2.4.2 Faktor Yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Haflah, (2020) faktor yang dapat memengaruhi kecerdasn emosional adalah :

1. Diri sendiri

Ketika lahir, seseorang mempunyai temperamen karena sifatnya yang genetik. Temperamen dapat diubah sampai pada tingkat tertentu melalui adanya suatu pengalaman belajar, beradaptasi khususnya pada pengalaman dimasa kanak-kanak

2. Pengendalian diri

Seseorang yang menetapkan bahwa dirinya memiliki kemampuan adaptasi terhadap berbagai situasi akan berusaha untuk mengontrol suasana hati dan respon emosional seseorang dalam upaya memanajemen lingkungan, perasaan dan afektif mereka.

3. Lingkungan Keluarga

Keluarga merupakan lingkungan pertama dan utama bagi kecerdasan emosional seseorang. Pola asuh orangtua dapat memengaruhi kecerdasan karena kehidupan keluarga adalah sekolah pertama untuk mempelajari emosi dan menyatakan dirinya sebagai makhluk sosial.

2.4.3 Cara Meningkatkan Kecerdasan Emosional

Menurut Illustri, (2022) cara meningkatkan kepercayaan diri yaitu antara lain :

1. Membangun kemampuan pengendalian diri

Pengendalian diri yang baik dapat meningkatkan kecerdasan emosional, seseorang yang memiliki pengendalian diri yang baik dapat mengontrol tindakan dan perasaannya sehingga ketika sedang emosi individu tersebut mampu menyalurkan emosinya kedalam hal yang positif.

2. Meningkatkan motivasi diri

Seseorang yang memiliki motivasi diri yang baik dapat meningkatkan kecerdasan emosional dikarenakan individu tersebut dapat mengatasi kegagalannya dan tetap bersikap positif untuk mencapai tujuannya.

3. Melatih keterampilan berkomunikasi

Kemampuan dalam menciptakan komunikasi dapat meningkatkan hubungan yang baik antara perawat dengan rekan kerja maupun dengan pasien dan dapat membangun suasana nyaman dengan orang lain. Berkomunikasi tidak hanya dilakukan secara verbal namun dapat juga dilakukan dengan cara memahami bahasa tubuh orang lain.

4. Berpikir secara terbuka

Seseorang yang memiliki pemikiran terbuka dapat mampu menerima kritik dan saran dari orang lain untuk dijadikan sebagai

bahan evaluasi dan meningkatkan kualitas diri. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah cenderung tertutup dan sulit menerima kritik dan saran dari orang lain dikarenakan mereka merasa bahwa apa yang telah dikerjakan selalu benar.

2.4.4 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Ridwan (2018) komponen kecerdasan emosional meliputi :

1. Kemampuan Mengenali Emosi diri

Kemampuan mengenali emosi diri adalah kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu itu terjadi dari waktu ke waktu dalam kehidupan individu. Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenal dan memilah-milah perasaan, memahami hal yang sedang kita rasakan, mengapa hal itu kita rasakan, dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut

2. Kemampuan Mengelola Emosi Diri

Kemampuan mengelola emosi merupakan kemampuan untuk menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas, kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar ini.

3. Kemampuan Memotivasi Diri

Kemampuan memotivasi diri merupakan kemampuan individu dalam mengarahkan dan mendorong segala daya upaya dirinya bagi pencapaian tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini, peran motivasi

positif yang terdiri dari antusias dan keyakinan pada diri akan sangat produktif dan efektif dalam segala aktivitasnya.

4. Kemampuan Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain disebut empati, yaitu kemampuan memahami perasaan orang lain serta mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada orang yang bersangkutan. Kemampuan ini dibangun atas dasar kesadaran diri sendiri, yang meliputi bahwa orang lain juga mempunyai kepentingan seperti halnya diri kita sendiri, sadar bahwa lingkungan yang membentuk individu itu berbedabeda dan menyadari tidak ada manusia itu sama, serta perbedaan itu bukan suatu yang harus disikapi dengan perlawanan

5. Kemampuan Membina Hubungan Dengan Orang Lain

Kemampuan membina hubungan merupakan kemampuan individu dalam mengelola emosi orang lain. Kemampuan tersebut membantu individu dalam mengelola emosi orang lain. Membantu individu menjalin hubungan dengan orang secara terbuka sehingga disukai oleh lingkungan karena ia menyenangkan secara emosional.

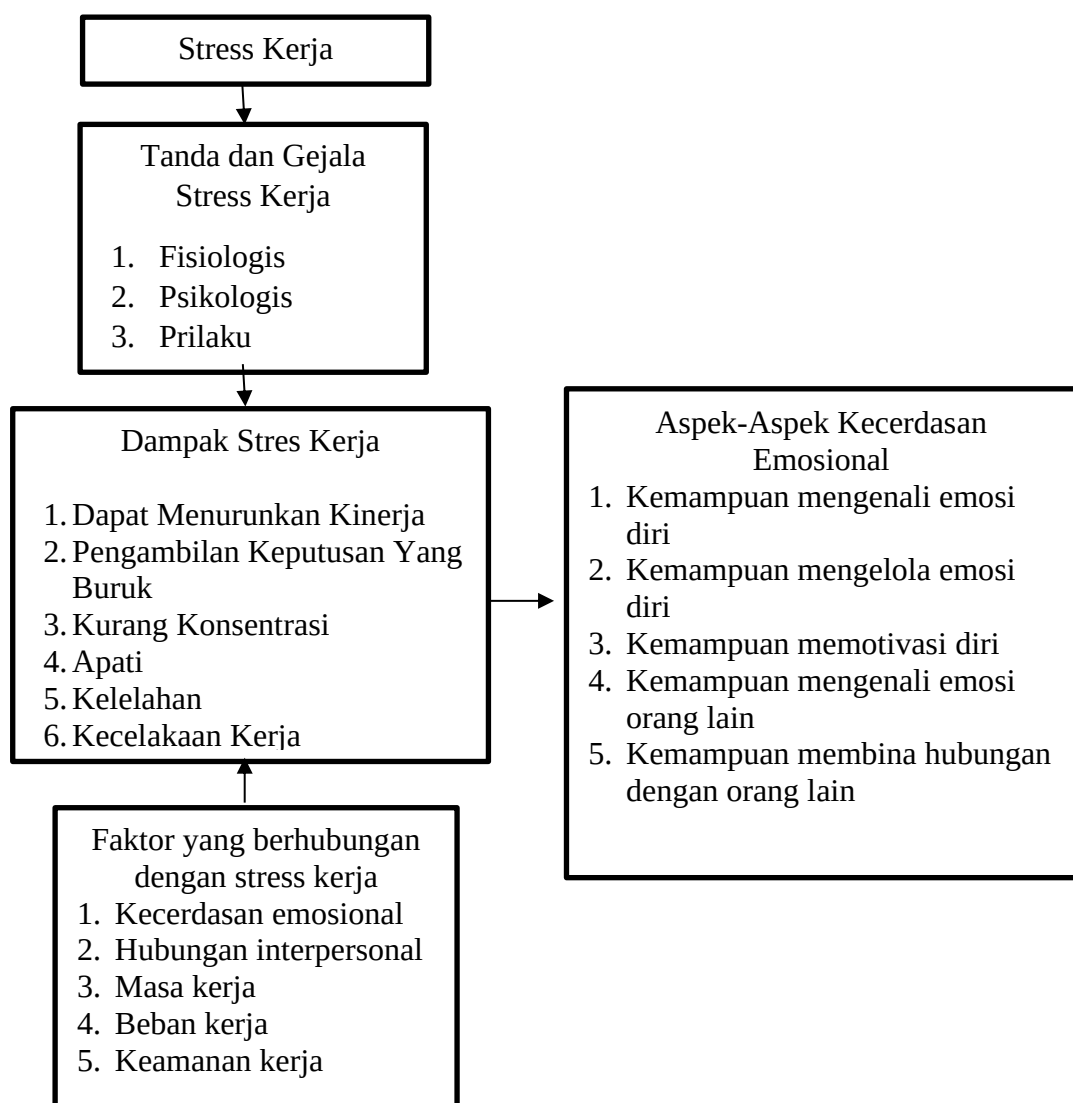
2.4.5 Cara Mengukur Kecerdasan Emosional

Cara mengukur kecerdasan emosional menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian Ridwan (2018) berjumlah 39 pernyataan

dengan rentang skor kecerdasan emosional rendah 1-51, kecerdasan emosional sedang 52-103, dan kecerdasan emosional tinggi 105-156.

2.5 Kerangka Konseptual

Bagan 2.1
Kerangka Konseptual



Sumber : Pratama et al., (2020), Syaparuddin & Elihami, (2018)

Abdillah & Rahmat, (2018), Nurazizah (2017)