

- EMOSIONALIS

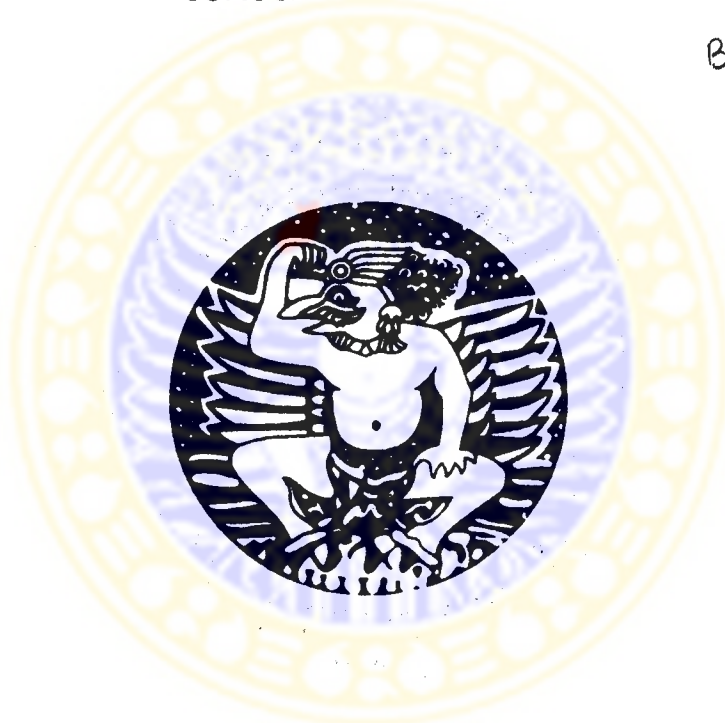
ADLN - Perpustakaan Unair

- HEALTH CARE ...

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP PERILAKU *COUNTERPRODUCTIVE* PADA
PERAWAT RSUD Dr SAIFUL ANWAR
MALANG**

SKRIPSI

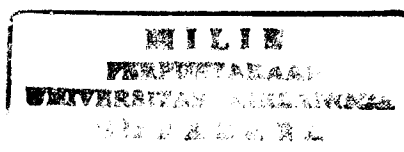
**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



B 139/06
Sem
P

**DIAJUKAN OLEH :
DADANG SUK SEMANTIOKO
No. Pokok : 040013409 E**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**



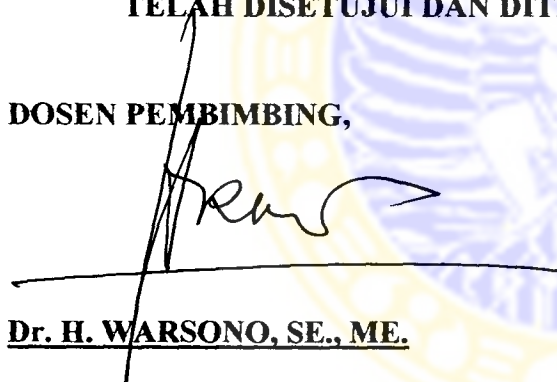
SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP PERILAKU *COUNTERPRODUCTIVE* PADA
PERAWAT RSU Dr SAIFUL ANWAR
MALANG**

DIAJUKAN OLEH :
DADANG SUK SEMANTIOKO
No. Pokok : 040013409 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. H. WARSONO, SE., ME.

TANGGAL. 24-08-2006

KETUA PROGRAM STUDI,



Prof. Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL. 24-08-2006

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui sebuah proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala dan hambatan dalam penyusunan skripsi ini. Puji Syukur Allah Maha Mendengar dan Penyayang senantiasa memberi petunjuk bagi peneliti, sehingga segala sesuatu hambatan dan kendala dapat terlewati.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti berusaha menyajikan sebuah karya tulis ilmiah dengan topik Manajemen Sumber Daya Manusia yang mudah-mudahan dapat memberikan input ilmu yang bermanfaat. Peneliti mengharapkan dapat memotivasi teman-teman mahasiswa yang tertarik pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia untuk melakukan penelitian yang lebih baik daripada penelitian ini dimasa mendatang.

Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Drs. Ec. H. Karjadi Mintaroem, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga. Terima kasih atas segala kebaikannya.
2. Bapak Prof.Dr. H. Amiruddin Umar, SE., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga. Terima kasih atas segala kebaikannya.
3. Bapak Dr. H. Warsono, ME., selaku Dosen pembimbing. Terima kasih atas segala kebaikan, pengarahan, petunjuk dan kesediaan untuk meluangkan

waktunya. Mohon maaf bila ada yang kurang berkenan dihati bapak dan semoga amal ibadah bapak diterima oleh Allah SWT. Amien.

4. Terima kasih kepada semua Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga, khususnya dosen dikonsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Terima kasih atas bimbingan, petunjuk, input ilmu serta kesabaran dalam menghadapi mahasiswa-mahasiswanya. Semoga amal ibadah Bapak dan Ibu diterima Allah SWT.
5. Untuk Bapak dan Ibu tercinta. Terima kasih atas segala doa yang dipanjatkan siang dan malam kepada Allah SWT demi keberhasilan anak-anakmu, terima kasih atas dukungan material, pengertian, dan kasih sayang yang telah diberikan. Mohon maaf apabila anakmu berbuat kesalahan baik disengaja atau tidak disengaja. Mohon doa restunya. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa diberi kesehatan dan kebahagiaan didunia dan diakhirat oleh Allah SWT. Amin.
6. Untuk adikku Elok sukramati, terima kasih atas semua perhatian, pengertian, dukungan, semangat dan pengabdian kepada keluarga. Semoga kuliahnya berjalan lancar dan cepat lulus, tercapai cita-citanya serta sukses selalu. Amin.
7. Untuk orang yang kusayangi Farida supariwati, terima kasih atas semua perhatian, pengertian, dukungan, semangat dan pengabdian kepada keluarga. Semoga pekerjaanya berjalan lancar dan sukses selalu. Amin.
8. Terima kasih atas dukungan dan semangat buat teman-teman baikku di Manajemen dan Akuntansi UNAIR : Mahesa '00, Didin'00, Sony'00, Viky'00, Erwin'00, Agus'00, Tia'00, Mona'00, Arief'00, Rahmat'00, Irfan'00, Baham'00, Miko'01, Yuan'00, Bambang'00, Faris'00, Choirul'00,

Lutfi'00, Santi'00, serta seluruh teman-teman di Manajemen dan Akuntansi UNAIR angkatan 99-01 (mohon maaf kalau ada yang kurang). Pesanku jangan menyerah, banyak berdoa dan bertawakal. Semoga kita semua sukses dan dapat mewujudkan cita-cita. Amien.

9. Terima kasih atas dukungan dan semangat buat pemilik kos Pak Wito dan Putri serta teman-teman baikku di kos : Bang Karyo, Rio, Endro, Gilang, Miko, Parman, Udin. Pesanku- jagalah kerukunan persahabatan yang sudah terjalin selama ini.
10. Buat Mbak Weni. Terima kasih buat nasehat dan waktunya untuk masalah teknis pada saat penyusunan skripsi ini. Semoga segala amal perbuatan baiknya dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Surabaya, 28 Juni 2006

Peneliti

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified proporsional random sampling*, yaitu dengan teknik pengambilan sampel secara acak dengan dengan jumlah sub populasi, dengan demikian masing-masing sampel untuk setiap sub ruangan akan diambil secara proporsional sesuai dengan ukuran popolasinya. Penentuan populasi dilakukan pada tenaga paramedis keperawatan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh Faktor-faktor kecerdasan emosional (yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*)) secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, serta untuk mengetahui faktor-faktor kecerdasan emosional manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Pada penelitian ini variabel-variabel kecerdasan emosional diadaptasi dari teori yang dibangun oleh Goleman (1999) dan konsep perilaku *counterproductive* dibangun berdasarkan teori yang diungkapkan Jackson (2001) dalam Desphande (2005).

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *SPSS Release 10.01 for window*. Dari 84 kuesioner yang disebarkan pada responden bulan Mei 2006 di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebanyak 72 kuesioner telah diterima kembali dan yang telah diisi lengkap berjumlah 65. Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional –yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*)) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Secara parsial variabel-variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*)) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*. Hasil analisis variabel pengaturan diri (*self regulation*) memiliki pengaruh yang dominan terhadap perilaku *counterproductive*.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. <i>Intelligence</i> , emosi dan kecerdasan emosional	11
2.1.1.1. Pengertian <i>Intelligence</i>	11
2.1.1.2. Pengertian emosi	13
2.1.1.3. Membangun kecerdasan emosional	14
2.1.1.4. Pengertian kecerdasan emosional	17
2.1.1.5. Kecakapan emosi dan kecerdasan emosi	22
2.1.2.6. Komponen kecerdasan emosional	23
A. Kesadaran diri	24
B. Pengaturan diri	28
C. Motivasi diri	30
D. Kesadaran sosial	31
E. Ketrampilan sosial	34
2.1.2.7. Pengukuran kecakapan emosi	37
2.1.2. Perilaku <i>Counterproductive</i>	40
2.1.2.1. Pengertian perilaku <i>counterproductive</i>	40
2.1.2.2. Faktor-faktor perilaku <i>counterproductive</i>	41
2.1.2.3. Dimensi-dimensi perilaku <i>counterproductive</i>	42
2.1.2.4. Hubungan faktor-faktor kecerdasan emosional dengan perilaku <i>counterproductive</i>	42
2.2. Penelitian sebelumnya	45
2.3. Kerangka berpikir dan Hipotesis	50
2.3.1. Kerangka berpikir	50
2.3.2. Hipotesis	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	52
3.2. Identifikasi variabel	52

3.3.	Definisi operasional variabel	53
3.3.1.	Variabel Kesadaran diri (X_1)	53
3.3.2.	Variabel Pengaturan diri (X_2)	54
3.3.3.	Variabel Motivasi diri (X_3)	55
3.3.4.	Variabel Kesadaran sosial (X_4)	55
3.3.5.	Variabel Keterampilan sosial (X_5)	56
3.3.6.	Variabel Perilaku <i>counterproductive</i> (Y)	56
3.4.	Jenis dan sumber data	57
3.4.1.	Jenis Data	57
3.4.2.	Sumber Data	58
3.5.	Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.5.1.	Metode Pengambilan Sampel	59
3.5.2.	Prosedur Pengumpulan Data	60
3.6.	Teknik analisis	61
3.6.1.	Uji validitas	61
3.6.2.	Uji reliabilitas	61
3.6.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.6.4.	Pengujian Asumsi Klasik	62
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Instansi	66
4.1.1.	Sejarah Berdirinya	66
4.1.2.	Direktur dan Masa kepemimpinannya	67
4.1.3.	Luas lahan	67
4.1.4.	Status	67
4.1.5.	Wilayah Rujukan	69
4.1.6.	Pelayanan Kesehatan	
4.1.6.1.	Jenis Pelayanan Medis Spesialis	70
4.1.6.2.	Sarana dan Prasarana yang dimiliki	71
4.1.6.3.	Struktur organisasi	72
4.2.	Karakteristik Responden	
4.2.1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	73
4.2.2.	Karakteristik Responden Menurut Usia	74
4.2.3.	Karakteristik Responden Menurut Masa kerja	74
4.2.4.	Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pendidikan	75
4.2.5.	Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan	76
4.2.6.	Deskripsi Variabel	76
4.2.6.1.	Penilaian atas Variabel <i>Self awareness</i> (X_1)	89
4.2.6.2.	Penilaian atas Variabel <i>Self regulation</i> (X_2)	80
4.2.6.3.	Penilaian atas Variabel <i>Self motivation</i> (X_3)	81
4.2.6.4.	Penilaian atas Variabel <i>Social awareness</i> (X_4)	81
4.2.6.5.	Penilaian atas Variabel <i>Social skill</i> (X_5)	82
4.2.6.6.	Penilaian atas Variabel Perilaku <i>counterproductive</i> (Y)	83

4.2.7. Uji validitas	85
4.2.8. Uji Reliabilitas	87
4.2.9. Uji Asumsi Klasik	
a) Uji Normalitas	89
b) Pengujian Gejala Multikolinieritas	90
c) Pengujian Gejala Heterokedastisitas	91
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	92
4.3.1. Koefisien Korelasi	93
4.3.2. Koefisien Determinan	94
4.3.3. Persamaan Regresi Linier Berganda	94
4.3.4. Pengujian Hipotesis	
4.3.4.1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)	96
4.3.4.2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)	97
4.4. Pembahasan	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kerangka kerja kecerdasan emosional	21
Tabel 3.1. Ukuran sampel untuk sub unit ruangan	60
Tabel 4.1. Jenis Pelayanan Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	70
Tabel 4.2. Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Kelas perawatan	71
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	73
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Menurut Usia	74
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	75
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pendidikan	75
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan	76
Tabel 4.8. Kategori Penilaian Variabel Kecerdasan emosional	78
Tabel 4.9. Kategori Penilaian Variabel Perilaku <i>counterproductive</i>	79
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel <i>Self awareness</i> (X_1)	79
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel <i>Self regulation</i> (X_2)	80
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel <i>Self motivation</i> (X_3)	81
Tabel 4.13. Deskripsi Variabel <i>Social awareness</i> (X_4)	82
Tabel 4.14. Deskripsi Variabel <i>Social skill</i> (X_5)	83
Tabel 4.15. Deskripsi Variabel Perilaku <i>counterproductive</i>	84
Tabel 4.16. Uji Validitas Untuk Variabel Bebas	86
Tabel 4.17. Uji Validitas Untuk Variabel Tergantung	87
Tabel 4.18. Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.19. Uji Non Multikolinieritas	90
Tabel 4.20. Uji Heterokedastisitas	91
Tabel 4.21. Hasil Penghitungan Regresi Linier Berganda	93
Tabel 2.22. Urutan Pengaruh Dominasi Secara Parsial	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku <i>counterproductive</i>	53
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	72
Gambar 4.2. <i>Normal Probability Plot</i>	89



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	SURAT IJIN PENELITIAN & KUESIONER
LAMPIRAN II	DATA JAWABAN RESPONDEN
LAMPIRAN III	FREKUENSI TABEL
LAMPIRAN IV	DESKRIPTIVES
LAMPIRAN V	UJI VALIDITAS & UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN VI	ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA & UJI NON MULTIKOLINIERITAS
LAMPIRAN VII	UJI NON HETEROKEDASTISITAS/ NON HETEROKEDASTISITAS
LAMPIRAN VIII	UJI NORMALITAS



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Menurut Goleman (1999) dalam bukunya *Working With Emotional Intelligence*, “Kecerdasan emosi” atau *emotional intelligence* 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 hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi, dengan kecerdasan akademik (*academic intelligence*).

Sedangkan Salovey dan Mayer seperti yang dikutip (Goleman, 1999:512) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Kecerdasan emosional yang di tentukan oleh kecakapan di bidang emosional menjadi sangat penting dalam kehidupan individu terutama dalam bekerja. Kecakapan yang pertama adalah kesadaran diri (*self awareness*) memiliki pengertian kemampuan individu untuk mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumberdaya, dan intuisi. Kemampuan ini terdapat di pusat kesadaran diri, dan kesadaran diri merupakan ketrampilan dasar yang vital untuk; tahu tentang bagaimana pengaruh emosi terhadap kinerja kita, dan kemampuan menggunakan nilai-nilai kita untuk memandu pembuatan keputusan; perasaan yang tulus tentang kekuatan-kekuatan dan batas-batas pribadi kita, visi yang jelas tentang mana yang

perlu diperbaiki, dan kemampuan belajar dari pengalaman; keberanian yang datang dari kepastian tentang kemampuan, nilai-nilai, dan tujuan kita.

Dalam kehidupan sehari-hari pemahaman tentang emosi cenderung negatif, orang yang terlalu emosi sering diidentikkan dengan orang yang cepat marah, gegabah dalam bertindak dan sering menampakkan perasaan-perasaan negatif seperti sedih, marah, cemas dan takut. Padahal seringkali emosi mempunyai peran yang besar dalam menentukan keputusan suatu masalah, semua itu tergantung pada sejauh mana berperan dalam cara menghadapi suatu masalah untuk dapat diselesaikan.

Kecakapan kedua adalah pengaturan diri (*self regulation*) yang dapat diartikan kemampuan individu untuk tidak menuruti kata hati. Kemampuan ini ditunjukkan oleh individu dengan mengelola emosi, memelihara norma kejujuran dan tanggung jawab, berpikir jernih dan tetap terfokus kendati dalam tekanan.

Ketrampilan diatas pada umumnya tidak mudah kelihatan – pengendalian diri terutama mewujud dalam ketiadaan api-api emosi yang lebih mencolok. Tanda-tandanya meliputi ketegaran saat menghadapi stres atau menghadapi seseorang yang bersikap bermusuhan tanpa membalas dengan sikap serupa. Contoh lain yang berhubungan dengan ini adalah manajemen waktu . Agar bisa taat terhadap jadwal harian diperlukan kemampuan menolak godaan untuk menikmati kesenangan yang memboroskan waktu atau godaan untuk mengalihkan perhatian.

Tanggung jawab perseorangan yang paling mendasar didalam lingkungan kerja adalah mengendalikan suasana hati sendiri. Suasana hati sangat berkuasa

atas pikiran, ingatan dan wawasan. Bila sedang marah, mudah mengingat kejadian-kejadian yang mempertegas dendam, pikiran jadi sibuk dengan objek kemarahan, dan sikap mudah tersinggung menjungkirbalikkan wawasan sehingga yang biasanya nampak baik kini menjadi pemicu kebencian. Menolak suasana hati yang jahat ini penting sekali agar perawat dapat bekerja dengan lebih baik dan mampu beradaptasi dan berinovasi.

Kecakapan yang ketiga motivasi diri (*self motivation*) yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran. Perawat dengan penuh motivasi pada hakekatnya termotivasi dan menikmati tantangan. Kecakapan kunci disini adalah optimisme, yang bertumpu pada cara perawat menafsirkan arti kemunduran yang dialami. Banyak kejadian di lingkungan kerja bahwa perawat yang pesimis, memandang kegagalan sebagai penegasan atas sejumlah kekurangan fatal dalam diri sendiri yang tidak dapat berubah. Hasil akhirnya, tentu saja, adalah sikap mudah menyerah, putus asa, merasa tidak berdaya. Sebaliknya, perawat yang optimis, memandang kemunduran sebagai akibat sejumlah faktor yang masih mampu mereka ubah dan terus mencari tanggapan yang positif.

Kecakapan keempat kesadaran sosial (*social awareness*) dapat diartikan mempertimbangkan perasaan orang lain ketika pengambilan suatu tindakan. Dalam kehidupan kerja seringkali perawat tidak mau mendengarkan dan memahami apa yang diinginkan atau di butuhkan pasien, sehingga banyak pasien yang tidak puas. Untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam melayani pasien perlu ditunjang oleh kesadaran sosial yang baik.

Kecakapan kelima adalah ketrampilan sosial (*social skill*) yang maknanya adalah seni menangani emosi orang lain. Perawat yang memiliki ketrampilan sosial mampu mengindra bahkan mengantisipasi reaksi para pemerhati terhadap pesan mereka dan dapat dengan efektif mengajak setiap orang bersama-sama menuju ke sasaran yang diinginkan. Ketrampilan ini yang penting adalah kemampuan menyadari kapan dari suatu argumentasi logis kehilangan dampak dan kapan argumentasi yang lebih emosional dapat meningkatkan keberhasilan.

Dalam *Emotional Intelligence* (Goleman : 1995) dijelaskan bahwa dalam kehidupan individu, kecerdasan emosional (EI) lebih berperan dalam kesuksesan individu di bandingkan kecerdasan intelektual. Menurut Goleman (1995: 44), setinggi-tingginya skor IQ yang di miliki oleh individu hanya memberikan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain (kelas sosial termasuk kecerdasan emosional dan nasib baik).

Goleman (1995:48) menjelaskan mengenai pentingnya kecerdasan emosional di berbagai bidang kehidupan yaitu :

“Banyak bukti memperlihatkan bahwa individu yang secara emosional cakap- yang mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik dan yang mampu membaca dan menanggapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan entah dalam hubungan persahabatan atau dalam setiap bidang kehidupan atau dalam menangkap aturan-aturan tak tertulis yang menentukan keberhasilan dalam politik organisasi”.

Kesuksesan individu secara umum oleh masyarakat diyakini dipengaruhi oleh kecerdasan individu tersebut. Individu dengan tingkat kecerdasan yang tinggi

memiliki kemampuan untuk menganalisis, mensintesis dan mengevaluasi suatu permasalahan sehingga mampu menyelesaikan masalah-masalah yang ada dilingkungan kerjanya dengan sistematis dan terarah. Intelegensi yang tinggi seringkali dikaitkan dengan kesuksesan karena dianggap sebagai modal dasar yang dapat membuatnya mampu beradaptasi dengan segala permasalahan yang ada dalam pekerjaan. Namun dengan adanya globalisasi dan iklim bisnis baru dimana struktur organisasi mulai disederhanakan dan fleksibel/ adaptabilitas ditingkatkan, individu juga dituntut untuk mengikuti tolok ukur baru dalam dunia kerja dimana sumber daya manusia tidak hanya didasarkan pada tingkat intelektual atau berdasarkan pengalaman, pelatihan, dan ketrampilan alih teknologi yang tinggi, namun juga bedasar pada seberapa baik kemampuan bertahan, mengolah, mengarahkan potensi diri dan seberapa baik kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang semakin kompetitif (Goleman, 2001: 3).

Dalam menghadapi perubahan yang terjadi, setiap perawat memiliki tingkat kemampuan berbeda dalam menanggapi perubahan yang terjadi. Perawat dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi akan lebih mudah untuk bekerja sesuai dengan tujuan organisasi, sedangkan perawat yang kecerdasan emosionalnya rendah tidak mampu menanggapi perubahan, akan mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan yang terjadi, dan berakibat pada pelanggaran etika kerja. Bahwa individu yang kurang dalam kemampuan menyesuaikan diri dihantui oleh ketakutan, kecemasan, dan ketidaknyamanan yang mendalam akibat perubahan yang terjadi, sebaliknya individu yang memiliki kemampuan tinggi dalam menghadapi perubahan menemukan kepuasan dalam

inovasi, cenderung menikmati perubahan yang terjadi, terbuka terhadap informasi baru dan sanggup menyesuaikan cara kerja seiring dengan perubahan yang terjadi. Kecemasan yang sering menyertai hal-hal baru atau belum dikenal tidak dianggap sebagai beban dan bersedia menanggung resiko ketika mencoba hal-hal baru.

Goleman (1998: 157) juga menambahkan bahwa adaptabilitas menuntut keluwesan dalam mempertimbangkan bermacam-macam perspektif untuk suatu situasi. Untuk memudahkan perawat dalam menerima adanya perubahan maka perawat harus memiliki ketangguhan emosi, kemampuan untuk tetap merasa nyaman dan tetap tenang dalam menghadapi ketakterdugaan. Dengan kecerdasan emosional, perawat akan mempunyai pengendalian diri, semangat dan ketekunan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mempunyai kesanggupan mengendalikan dorongan hati dan emosi, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, mampu membaca perasaan orang lain, dapat memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, mampu menyelesaikan konflik serta mempunyai kemampuan untuk memimpin orang. Seseorang yang cerdas secara emosional tidak akan mudah putus asa, tetap berusaha sampai berhasil dan melihat permasalahan sebagai suatu rintangan yang harus di hadapi serta mampu untuk mengambil keputusan tanpa, mendahului emosi.

Semua itu merupakan kemampuan yang harus dimiliki setiap individu untuk menghindari perilaku *counterproductive* (Desphande, 2005). Dalam dunia kerja yang baru, dengan penekanan pada keluwesan, kerja kelompok dan orientasi pada pelanggan, perangkat kecerdasan emosi menjadi sangat penting demi

keberhasilan dalam pekerjaan. Perilaku *counterproductive* adalah perilaku yang tidak sesuai dengan etika kerja (Jackson, 2001). Perilaku *counterproductive* mendapat perhatian besar mengingat naik turunnya perilaku ini akan berpengaruh terhadap munculnya persoalan berskala luas. Perilaku *counterproductive* yang tinggi akan menurunkan moral perawat sehingga pelanggaran kerja yang tidak etis dianggap biasa dan semakin rendah perilaku *countraproductive*, perawat akan menganggap pelanggaran kerja yang tidak etis adalah perbuatan pelanggaran berat yang merugikan baik diri sendiri, teman kerja maupun organisasi.

Kegagalan dan kesuksesan organisasi di tentukan oleh campur tangan orang-orang yang ada di dalamnya. Apabila perawat yang ada dalam organisasi memiliki perilaku *counterproductive* yang rendah, maka akan di dapat adanya kemajuan bagi organisasi tersebut. Meminimalkan perilaku *counterproductive* perawat seperti menyuap pimpinan, menjual obat-obatan kepada pasien, menyalahakan teman sekerja yang tidak bersalah, datang kerja terlambat, menggunakan obat atau masker rumah sakit untuk kepentingan pribadi menjadi salah satu tantangan besar yang harus dijawab bahkan sudah menjadi permasalahan penting, oleh karena pihak manajemen harus mencari faktor-faktor yang berpengaruh pada perilaku *counterproductive* sekaligus menetapkan kebijakan dan aturan serta sanksi yang tegas terhadap perawat yang melanggar.

Subyek dalam penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit Umum Saiful Anwar Malang. Berdasarkan hal-hal yang di uraikan diatas serta pentingnya kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor bagi perawat untuk dapat mencapai tujuan yang telah di tetapkan rumah sakit secara keseluruhan dan

memiliki kewajiban dalam menjalankan tugas rumah sakit serta agar selalu menekan perilaku *counterproductive* di tengah perubahan dan persaingan maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam dengan mengambil judul “Pengaruh Faktor-faktor Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku *Counterproductive* Pada Perawat RSUD Saiful Anwar, Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diambil rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor kecerdasan emosional - yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*) - secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Saiful Anwar, Malang ?
2. Manakah diantara faktor-faktor kecerdasan emosional yang mempunyai pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Saiful Anwar Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur besarnya pengaruh kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran

sosial (*social awareness*) dan ketrampilan sosial (*social skill*) - secara bersama-sama signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Saiful Anwar Malang.

2. Untuk menjelaskan faktor kecerdasan emosional manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproduktive* pada perawat RSUD Saiful Anwar Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kecerdasan emosional perawatnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian sejenis pada organisasi lain.

1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari 5 (lima) bab dan masing-masing bab berisi hal-hal sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menyajikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab kedua ini akan disajikan tentang berbagai landasan teori mengenai kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) dan perilaku *counterproductive*, dilanjutkan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya serta diakhiri dengan model analisis dan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini.

Bab III : Metodologi Penelitian

Didalam bab ini akan dijelaskan tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel dan definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum obyek penelitian, karakteristik responden, deskripsi variabel, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, persamaan regresi linier berganda, pembuktian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Intelligence*, emosi, dan kecerdasan emosional

2.1.1.1 Pengertian *Intelligence*

Definisi inteligensi berdasarkan pada akar bahasa yaitu “*inter*” (antara) dan “*legence*” (memilih, menyeleksi, mengumpulkan) yang berarti kemampuan untuk memilih. Sedang berdasarkan pengertian tradisional “*Intelligence* (kecerdasan) meliputi kemampuan membaca, menulis, berhitung, sebagai jalur sempit ketrampilan kata dan angka yang menjadi fokus di pendidikan formal (sekolah), dan sesungguhnya mengarahkan seseorang untuk sukses di bidang akademis”(Secapramana,1991).

Menurut pendapat para ahli psikologi definisi *intelligence* adalah “*Intelligence the ability with the environment through learning, the ability to judge icomprehend and the reason, the ability to act purposefully, think rationally and effevtively with the environment, the ability to understand and deal with people, objectis and symbol*” (Kalat, 1999: 36). Maksudnya adalah :

1. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan melalui belajar.
2. Kemampuan untuk menilai, melihat keseluruhan dan menalar.
3. Kemampuan untuk memahami dan selaras dengan orang, objek dan simbol.

4. Kemampuan untuk bertindak penuh tujuan, berpikir secara rasional dan selaras secara efektif dengan lingkungan.

Menurut (Wechsler, 2002) mengemukakan arti kecerdasan adalah “*The global aggregate or global capacity of the individual to act purposefully, to think rationally, and to deal effectively with his environment.*” Weschler mendefinisikan kecerdasan sebagai sebagai seluruh kemampuan seseorang (individu) untuk bertindak sesempurna mungkin, untuk berpikir serasional mungkin dan untuk selektif mungkin menghadapi perubahan lingkungannya.

Selanjutnya menurut Gardner (2002: 22) kecerdasan yaitu kemampuan untuk menyelesaikan masalah atau menciptakan produk, yang berharga dalam satu atau beberapa lingkungan budaya masyarakat dan kecerdasan di bagi menjadi 9 (sembilan) jenis model kecerdasan (2003: 36), yang diuraikan sebagai berikut:

- a. *Musical/ rhythmic*, Kemampuan untuk menggemari, mendiskriminasi dan meluapkan perasaan melalui musik. Kecenderungan ini termasuk kepekaan terhadap irama atau melodi suatu hasil musik.
- b. *Logical-mathematical*, Kemampuan menggunakan angka, berpikir secara deduktif dan induktif, Mengenal pasti secara manipulasi pola-pola abstrak dan hubungan corak.
- c. *Intrapersonal*, kemapuan untuk mengenal dan menilai diri sendiri, mempunyai gambaran yang tepat tentang diri sendiri, memahami perasaan, kekuatan dan kelemahan diri sendiri.
- d. *Interpersonal*, Kemampuan untuk memahami orang lain, menyadari tentang obyektif, motivasi tujuan dan dapat bekerjasama dengan orang lain secara berkesan.
- e. *Naturalistic*, Kepekaan tentang pola dan corak lingkungan dan alam sekitar, serta mampu menyerap, menjelaskan dan mengingat ciri-ciri alam secara terperinci.
- f. *Ethical/ spiritual*, sadar terhadap nilai-nilai moral kerohanian, dapat mengenal pasti masalah serta merancang penyelesaiannya.
- g. *Bodily-kinesthetic*, kemampuan menggunakan seluruh anggota badan untuk menciptakan ide dan mengeluarkan perasaan dan menggunakan tangan untuk mengubah sesuatu.
- h. *Visual/ linguistic*, Kemampuan untuk menciptakan gambaran mental dan mengamati dunia visual. Sangat peka terhadap warna, garis, bentuk dan

- ruang. Mempunyai kemampuan memvisualisasikan secara spasial dan mengorientasikan diri dalam matriks ruang.
- i. *Verbal/ linguistic*, Kemampuan menggunakan kata-kata secara berkesan baik secara lisan maupun tulisan, mempunyai gaya bahasa dan pengucapan dengan baik dan sempurna.

Masih menurut Gardner “Setiap orang memiliki paling sedikit salah satu kecerdasan diatas, meskipun dengan tingkat yang berbeda-beda, karena pada dasarnya setiap manusia mempunyai kecerdasan yang sesungguhnya masih tersembunyi”.

2.1.1.2 Pengertian Emosi

Emosi merupakan istilah yang makna tepatnya masih membingungkan baik para ahli psikologi maupun para ahli filsafat selama lebih dari satu abad. Dalam makna paling harfiah, *Oxford English Dictionary* yang di kutip oleh Goleman (1995: 411) mendefinisikan emosi sebagai “Setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap- luap”. Lebih jelasnya merujuk pada pikiran-pikiran khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi menurut Goleman (1995: 411) di bagi beberapa golongan yaitu:

- Amarah: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian patologis.
- Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
- Rasa takut: cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, sedih, dan tidak senang, ngeri, takut sekali, kecut; sebagai patologi, fobia dan panik.
- Kenikmatan: bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, dan terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa

terpengaruhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, dan batas ujungnya, mania.

- Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, *kasih*.
- Terkejut: terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
- Jengkel: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
- Malu: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

2.1.1.3 Membangun Kecerdasan Emosional

Selama ini orang menganggap jika seseorang memiliki tingkat kecerdasan intelektual (IQ) yang tinggi, maka orang tersebut memiliki peluang untuk meraih kesuksesan lebih besar di banding yang orang lain. Pada kenyataan ada banyak kasus di mana seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan intelektual yang tinggi tersisih dari orang lain yang memiliki tingkat kecerdasan intelektual lebih rendah. Menurut Goleman (1995: 44),” IQ (*Intelligence Quetiont*) yang tinggi tidak menjamin seseorang akan meraih kesuksesan. Karena setinggi-tingginya IQ hanya menyumbang kira-kira 20 % bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, maka yang 80 % diisi oleh kekuatan kekuatan lain”. Pernyataan tersebut juga di kemukakan oleh Kirch, et, al, (2001: 1):

“Twenty percent of a person success is estimated to be based on what is normally considered intelligence: the ability to learn, understand, and reason (the component of the well known intelligence question (IQ).The other 80% is based on the ability to understand ourselves and interact with people: emotional intelligence (EI).”

Maksudnya bahwa 20% orang yang sukses adalah orang yang melakukan perhitungan sebagai dasar dari kecerdasan yaitu dengan mempertimbangkan,

kemampuan untuk mempelajari, mengerti berpikir (komponen dari IQ); sedangkan 80% lainnya berdasarkan pada kemampuan untuk mengerti diri kita sendiri dan berinteraksi dengan orang lain (komponen dari EI)".

Sedang Stein dan Book (2002: 34) menyatakan bahwa, "IQ dapat digunakan untuk memperkirakan 1-20% (rata-rata 6%) keberhasilan dalam pekerjaan tertentu, disisi lain EQ, ternyata 27- 45% berperan langsung dalam keberhasilan suatu pekerjaan, tergantung pada jenis pekerjaan yang di teliti." Kemudian menurut Desphande (2005: 28) beberapa peneliti juga menaksirnya antara 4% hingga 10% (Stemberg, 1997), menaksirnya sekitar 25% (Hunters, 1984).

Lebih lanjut Gardner seorang psikolog terkenal yang mempopulerkan istilah kecerdasan majemuk (*multiple intelligence*) yang di kutip oleh Goleman (1995: 56) mengakui betapa pentingnya kemampuan emosional dan kemampuan komunikasi dalam hiruk- pikuk kehidupan. Walaupun seseorang ber-IQ tinggi, tetapi tidak memiliki kemampuan tersebut, maka keputusan yang akan diambil adalah hal-hal yang keliru.

Wechsler, yang di kutip oleh Cherniss (2000: 2) bukanlah satu satunya peneliti yang melakukan penelitian tentang aspek kognitif dari kecerdasan, dan kecerdasan emosional menjadi sangat penting untuk menyesuaikan diri dan meraih sukses. Thorndike juga menyepakati, dengan menulis "*Social Intelligence*" pada tahun 1930-an, kemudian disusul Gardner (1983) dalam "*Multiple Intelligence*" yang mengemukakan bahwa, "*Intrapersonal dan Interpersonal*

Intelligence are as important as the type of intelligence typically measure by IQ and related test”.

Maksudnya kecerdasan intrapersonal dan interpersonal menjadi sama pentingnya dengan bentuk kecerdasan lainya yang biasanya di ukur melalui tes IQ.

Hernstein dan Murray yang di kutip oleh Goleman (1995: 45), mengatakan bahwa, ”Pengaitan antara nilai tes dengan tingkat prestasi, tidak dapat di jadikan tolok ukur keberhasilan dari mahasiswa yang berbakat sekalipun”. Goleman (1995: 57), Steinberg dan Thorndike (1960), menyimpulkan pendapat yang sama bahwa kecerdasan sosial berbeda kemampuan akademis dan sekaligus merupakan bagian penting dari apa yang membuat orang sukses dalam kehidupan praktis sehari-hari. Goleman (1995: 38) menambahkan bahwa “Keberhasilan kita dalam kehidupan di tentukan oleh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional-tidak hanya kecerdasan intelektual, tetapi kecerdasan emosional yang memegang peranan. Intelektualitas tak dapat bekerja dengan sebaik- baiknya tanpa kecerdasan emosional”.

Secapramana (1999: 2) menyebutkan bahwa, “Kecerdasan akademis praktis tidak menawarkan persiapan untuk menghadapi gejolak atau kesempatan yang ditimbulkan oleh kesulitan-kesulitan hidup. IQ yang tinggi tidak menjamin kesejahteraan, gengsi, atau kebahagiaan hidup”. Selanjutnya pendapat yang sama menurut Sternberg, Salovey, dan Gardner yang dikutip oleh Goleman (1995: 57):

“Konsep- konsep lama tentang IQ hanya berkisar di kecakapan linguistik dan matematika yang sempit dan bahwa keberhasilan meraih angka tinggi pada tes IQ mungkin hanya menjadi ramalan sukses sesaat, tetapi semakin lama semakin melenceng seiring dengan jalur kehidupan yang semakin berbeda dengan jalur akademik. Ahli- ahli psikologi di atas telah menganut pandangan kecerdasan yang luas, berusaha menemukan kembali kerangka yang dibutuhkan manusia untuk

meraih sukses dalam kehidupan. Jalur penelitian tersebut menuntun kembali pada pemahaman betapa pentingnya kecerdasan pribadi atau kecerdasan emosional”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapatlah disimpulkan bahwa IQ merupakan salah satu faktor yang berperan nyata untuk mencapai keberhasilan hidup, tetapi IQ bukanlah faktor yang paling utama karena tanpa kecerdasan emosional, IQ tidak dapat berfungsi secara maksimal. Setinggi-tingginya IQ hanya menyumbang sebagian kecil dari keberhasilan seseorang, sedangkan sisanya diisi oleh kecerdasan emosional. Akan lebih baik lagi jika IQ dapat berjalan seiring dengan kecerdasan emosional.

2.1.1.4 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Stein dan Book (2002: 31):

“Dalam kehidupan sehari-hari kecerdasan emosional biasanya kita sebut sebagai *street smart* (pintar), kemampuan khusus yang kita sebut akal sehat. Ini terkait dengan kemampuan membaca lingkungan politik dan sosial, dan menata kembali; kemampuan memahami dengan spontan apa yang diinginkan dan di butuhkan orang lain, kelebihan dan kekurangan mereka; kemampuan untuk tidak terpengaruh oleh tekanan; dan kemampuan untuk menjadi orang yang menyenangkan, yang kehadirannya di dambakan orang lain”.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dicetuskan oleh Salovey dan Mayer (1990) dan istilah tersebut di ketahui sebelum mengetahui aspek non-kognitif dari kecerdasan. Menurut Salovey dan Mayer yang dikutip oleh Cherniss (2000:3) mendefinisikan kecerdasan emosional:

“Emotional intelligence is a form of social intelligence that involve the ability to monitor one’s own and others’ feelings and emotions, to

discriminate among them, and to use this information to guide one's thinking and action".

Maksudnya "kecerdasan emosional adalah himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan".

Menurut Reuven Bar-On yang dikutip oleh Stein dan Book (2002: 30) bahwa "Kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non kognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan".

Sedangkan menurut Goleman (1999: 512):

Kecerdasan Emosional atau emotional intelligence 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 hubungan dengan orang lain.

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, kemampuan menyelesaikan konflik, bertahan menghadapi frustrasi dan serta berempati. Dalam e-psikologi.com (2000:1), Goleman (1995) menekankan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang di sekeliling. Selanjutnya, Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional secara lebih sederhana, menurut Mayer,

kecerdasan emosional adalah “Kemampuan untuk memahami emosi orang lain dan cara mengendalikan emosi diri sendiri, dimana pemahaman emosional tersebut merupakan kecenderungan kepribadian”. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Gordon, yang menyatakan bahwa “Kecerdasan emosional lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan “*mood*” (suasana hati) yang tidak berubah”.

Salovey dan Mayer seperti yang dikutip Goleman (1999: 513) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

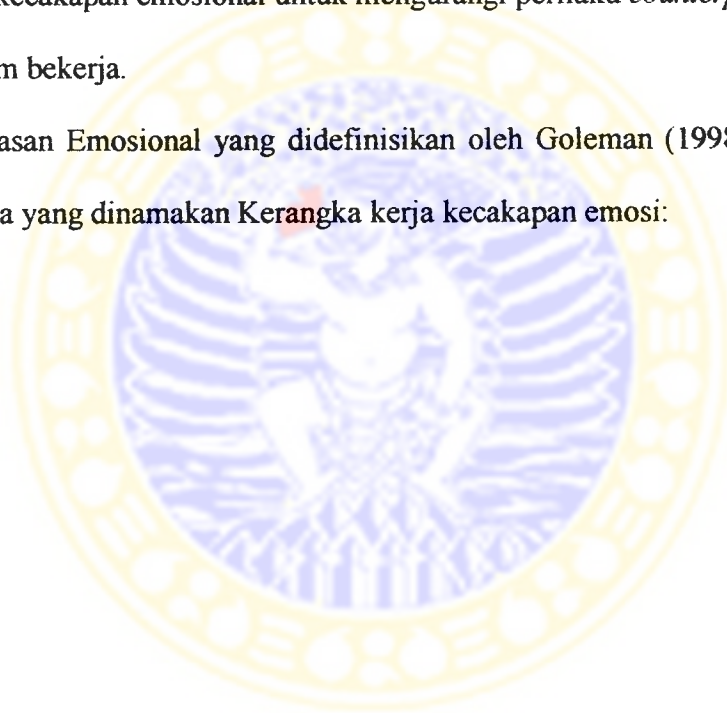
Pendapat diatas didukung oleh Desphande (2005) menyatakan “*Concortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*” (1998) dimana didalam laporan teknisnya membawa kecerdasan emosional kepada tempat kerja mengenai lima area inti: kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social Awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*). Inti area ini berdasarkan pada riset sebelumnya yang telah mengenali sejumlah sosial dan kemampuan emosional dihubungkan dengan pencapaian sukses didalam tempat kerja (Cherniss,1998). Lima komponen diatas juga ditunjukkan oleh Plonco dan Rubinno (2002).

Maksud dari penekanan diatas di jelaskan oleh Goleman (1999: 42-45) adalah “Kecerdasan Emosional yang mencerminkan potensi individu dalam menguasai keahlian yang terdiri dari: kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social*

awareness), ketrampilan sosial (*social skills*) yang diterjemahkan ke dalam kesuksesan individu untuk mencapai kinerja yang tinggi”.

Dari Desphande (2005) dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa kecerdasan emosional merupakan “Kemampuan individu yang terdiri atas kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social Awareness*), ketrampilan sosial (*social skills*) yang dapat menghasilkan kecakapan emosional untuk mengurangi perilaku *counterproductive* karyawan dalam bekerja.

Kecerdasan Emosional yang didefinisikan oleh Goleman (1998), di buat model kerangka yang dinamakan Kerangka kerja kecakapan emosi:



TABEL 2.1
KERANGKA KERJA DARI KECAKAPAN EMOSIONAL

	Kecakapan Pribadi	Kecakapan Sosial
Pengenalan <i>(Recognition)</i>	Kesadaran Diri <i>(Self Awareness):</i> 1. Kesadaran emosi 2. Penilaian diri secara teliti 3. Percaya diri	Kesadaran Sosial <i>(Social Awareness):</i> 1. Memahami orang lain 2. Orientasi pelayanan 3. Mengembangkan orang lain 4. Mengatasi keragaman 5. Kesadaran politis
Pengaturan <i>(Regulation)</i>	Pengaturan diri <i>(Self Regulation)</i> 1. Pengendalian diri 2. Sifat dapat dipercaya 3. Kewaspadaan 4. Adaptabilitas 5. Inovasi	Ketrampilan Sosial <i>(Social Skills)</i> 1. Pengaruh 2. Komunikasi 3. Kepemimpinan 4. Katalisator perubahan 5. Manajemen konflik 6. Pengikat jaringan 7. Kolaborasi dan kooperasi 8. Kemampuan tim
	Motivasi diri <i>(Self Motivation)</i> 1. Dorongan prestasi 2. Komitmen 3. Inisiatif 4. Optimisme	

Sumber : Goleman dalam *Working With Emotional Intelligence* (1998)

Pada tabel 2.1 terdapat kecakapan-kecakapan yang di kelompokkan menjadi lima kategori dari kecerdasan emosional. Dalam tabel 2.1 dapat di jelaskan bahwa individu tidak akan memiliki kecakapan dalam beradaptasi ataupun pengendalian diri tanpa menguasai dasar dari kecakapan mengelola diri, begitu pula dengan kecakapan yang lain. Pada tabel 2.1 dapat di jelaskan pula

bahwa untuk menghasilkan kecakapan emosional yang dapat menghantarkan pada perilaku *counterproductive* yang rendah maka diperlukan pemahaman yang lebih mengenai kecerdasan emosional yaitu dengan mempelajari dan mempraktekkan kecerdasan emosional dalam mengurangi perilaku *counterproductive*.

2.1.1.5 Kecakapan Emosi dan Kecerdasan Emosi

Kecakapan emosi menurut Goleman (1999: 39) menjelaskan bahwa kecakapan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi untuk menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan.

Kecakapan emosi individu menunjukkan jumlah potensi individu yang telah diterjemahkan ke dalam kemampuan di tempat kerja. Sebagai contoh pandai dalam melayani pelanggan adalah kecakapan emosi yang didasarkan pada kesadaran sosial.

Kecakapan emosi terbagi dalam beberapa kelompok, masing masing berlandaskan kemampuan kecerdasan emosional. Kemampuan kecerdasan emosional merupakan pijakan yang perlu bagi individu untuk menghasilkan kecakapan yang dapat mengurangi perilaku *counterproductive* pada perawat. Apabila individu kurang pandai dalam ketrampilan sosial, misalnya orang tidak akan mempunyai kemampuan untuk membujuk atau mengilhami orang lain, untuk memimpin kelompok atau untuk menjadi katalisator perubahan. Jika kesadaran diri individu kurang maka individu tersebut akan lupa dengan kelemahan-kelemahan dirinya sendiri dan kurangnya kepercayaan diri yang berasal dari ketidakpastian kekuatan dari diri sendiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

kecakapan emosi merupakan hasil dari pemahaman kecerdasan emosional dan dapat di gunakan sebagai variabel pengukur kecerdasan emosional individu.

2.1.1.6 Komponen Kecerdasan Emosional

Goleman membagi 5 kelompok kecerdasan emosional dengan kecakapan yaitu:

A. Kesadaran diri (*Self awareness*)

Mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumberdaya, dan intuisi.

- 1) Kesadaran emosi: Mengenali emosi diri sendiri dan efeknya.
- 2) Penilaian diri secara teliti: Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
- 3) Percaya diri: Keyakinan akan harga diri dan kemampuan diri sendiri.

B. Pengaturan diri (*Self regulation*)

Mengelola kondisi, impuls, dan sumberdaya diri sendiri.

- 1) Kendali diri: Mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
- 2) Sifat dapat dipercaya: Memelihara norma kejujuran dan integritas.
- 3) Kewaspadaan: Bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
- 4) Adaptabilitas: Keluwesan dalam menghadapi perubahan.
- 5) Inovasi: Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi baru.

C. Motivasi diri (*Self motivation*)

Kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran

- 1) Dorongan Prestasi : dorongan untuk menjadi yang lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan.
- 2) Komitmen : Menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan.
- 3) Inisiatif : Kesiapan untuk menyiapkan memanfaatkan kesempatan.
- 4) Optimisme : Kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan hambatan.

D. Kesadaran Sosial (*Social awareness*)

Kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain.

- 1) Memahami orang lain : Mengindra perasaan dan perspektif orang lain, dan menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan mereka.
- 2) Orientasi pelayanan : Mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 3) Mengembangkan orang lain : Merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka.
- 4) Mengatasi keragaman : Menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang.
- 5) Kesadaran politis : Mampu membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan.

E. Ketrampilan Sosial (*Social skills*)

Kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain.

- 1) Pengaruh : Memiliki taktik-taktik untuk melakukan persuasi.
- 2) Komunikasi : Mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan.
- 3) Kepemimpinan: Membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain.
- 4) Katalisator perubahan : Memulai dan mengelola perubahan.
- 5) Manajemen konflik : Negoisasi dan pemecahan masalah.
- 6) Pengikat jaringan : Menumbuhkan hubungan sebagai alat.
- 7) Kolaborasi dan kooperasi : Kerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama.
- 8) Kemampuan tim: Menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama.

A. Kesadaran diri (*Self awareness*)

Goleman (1999: 99) mendefinisikan kesadaran diri yaitu “Mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, serta memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat”. Salovey dan Mayer yang dikutip Goleman (1999: 428) kesadaran diri yaitu “ Mengamati diri dan mengenali perasaan-perasaan, menghimpun kosakata untuk perasaan, mengetahui hubungan

antara pikiran, perasaan, dan reaksi”. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran diri merupakan kesadaran akan perasaan yang timbul dalam individu dengan mengenali perasaan yang disertai dengan berpikir kemudian melakukan tindakan dalam mengambil keputusan.

Inti dari kesadaran diri adalah mengenali perasaan dan menyusun kosakata untuk perasaan yang timbul, dan melihat kaitan antara gagasan, perasaan dan reaksi, mengetahui kapan pikiran atau perasaan menguasai keputusan, melihat akibat pilihan alternatif, dan menerapkan pemahaman ini pada pengambilan keputusan tentang berbagai masalah. Kesadaran diri juga dapat diartikan kondisi pemahaman masing-masing individu terhadap kemampuan dalam menjalankan tugas.

Pemahaman tentang kesadaran diri akan menghasilkan tiga kecakapan emosional yaitu sebagai berikut:

a) Kesadaran emosi (*Emotional self awareness*)

Goleman (1999: 58) menjelaskan bahwa kesadaran emosi merupakan “Kemampuan untuk mencermati perasaan emosi yang timbul dalam diri”. Goleman (1999: 99) menjelaskan tentang ciri-ciri individu dengan kecakapan kesadaran emosi yang tinggi yaitu:

- I. Mengetahui emosi yang sedang dirasakan dan penyebab dari emosi yang timbul pada diri sendiri
- II. Menyadari keterkaitan antara perasaan, pikiran, perbuatan dan perkataan
- III. Mengetahui perasaan yang timbul dan pengaruhnya terhadap keberhasilan dalam pekerjaan

b) Penilaian diri sendiri secara akurat (*Accurate self assesment*)

Kemampuan individu dalam menilai kekurangan dan kelebihan dalam diri. Goleman (1999: 100) mendefinisikan penilaian diri sendiri secara akurat merupakan “Perasaan yang tulus tentang kekuatan-kekuatan dan batas-batas pribadi kita, visi yang jelas tentang hal-hal yang perlu diperbaiki dan kemampuan belajar dari pengalaman”. Goleman (1999: 101) memberikan ciri-ciri individu yang mampu untuk menilai diri sendiri secara akurat :

- I. Sadar tentang kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya
- II. Menyempatkan diri untuk merenung, dan belajar dari pengalaman
- III. Terbuka terhadap umpan balik yang tulus bersedia menerima perspektif baru, mau terus belajar dan mengembangkan diri
- IV. Mampu menunjukkan rasa humor dan bersedia memandang diri sendiri dengan perspektif-perspektif yang luas

Beberapa titik lemah yang harus disadari oleh individu dalam dirinya (Goleman,1999: 103):

- a. Ambisi buta: Harus menang atau tampak “benar” dengan korban atau tumbal berapapun; bersaing bukannya bekerja sama; membesar- besarkan nilai dan kontribusi sendiri.
- b. Sasaran tidak realistis: Menetapkan sasaran yang terlalu ambisius, mustahil dicapai, bagi kelompok atau perusahaan.
- c. Kerja keras tak kenal ampun: kerja keras secara paksa dengan mengorbankan apapun yang lain dalam hidup dan terus berusaha tanpa hasil.
- d. Memaksa orang lain: Memaksa orang lain bekerja terlalu keras, sampai kehabisan tenaga; mengurus sampai ke yang sekecil-kecilnya dan mengambil alih semua bukanya mendelegasikan; serta menghadapi orang lain dengan kasar.
- e. Haus kekuasaan: Mengejar kekuasaan demi kepentingannya sendiri bukan demi kepentingan perusahaan.
- f. Haus pengakuan: Kecanduan kemuliaan; mengaku jerih payah orang lain sebagai jasa sendiri dan menyalahkan mereka bila bersalah.
- g. Terlalu sibuk dengan penampilan: harus tampak bagus dengan pengorbanan berapapun dan bernafsu mengambil apa saja demi prestise.
- h. Hasrat tampak sempurna: Menjadi marah dan menolak kritik, bahkan bila kritik tersebut realistis; menyalahkan orang lain bila ia sendiri berbuat salah; serta tidak bisa mengakui kesalahan atau kelemahan pribadi.

Titik lemah ini dapat memotivasi individu untuk menghindari dari penyadaran diri, karena dengan mengenal diri sendiri akan membantu dalam mengakui kegagalan-kegagalan yang tidak diingat lagi. Ketakutan dalam mengakui kegagalan ini membuat orang-orang bertahan menolak semua umpan balik padahal ini dapat menciptakan neraka bagi orang-orang yang bekerja sama dengan individu yang bersangkutan atau bagi individu yang bersangkutan.

c) Kepercayaan diri (*Self Confidence*)

Kemampuan untuk menyadari kelebihan yang ada pada diri sendiri dan mengembangkannya. Goleman (1999:106) mendefinisikan kepercayaan diri merupakan “ Kesadaran yang kuat tentang harga dan kemampuan diri sendiri”. Goleman (1999: 107) menjelaskan individu dengan kecakapan ini:

- I. Berani tampil dengan keyakinan diri; berani menyatakan “keberadaannya”
- II. Berani menyuarakan pandangan yang tidak populer dan bersedia berkorban demi keberanian
- III. Tegak, mampu membuat keputusan yang baik kendati dalam keadaan tidak pasti tertekan

B. Pengaturan diri (*Self Regulation*)

Kemampuan untuk mengendalikan emosi oleh diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredam rasa tertekan atau menahan gejolak emosi; ini juga bisa berarti dengan sengaja menghayati suatu emosi, termasuk yang tidak menyenangkan (Goleman,1999).

Pengaturan diri adalah “Melibatkan kemampuan karyawan untuk menolak himbauan menurut kata hati, kecenderungan untuk mencerminkan, dan kemampuan, kemampuan untuk mengadopsi ke perubahan” (Deasphande,2005). Lebih lanjut Goleman menjelaskan bahwa “pengaturan diri-pengelolaan impuls dan perasaan yang menekan-bergantung pada keselarasan kerja pusat emosi ...”.

Pemahaman individu tentang pengaturan diri akan menghasilkan enam kecakapan emosional yaitu:

a) Pengendalian diri (*Self Control*)

Kemampuan untuk menjaga agar emosi dan impuls yang tidak stabil tetap terkendali. Goleman (1999:130) memberikan ciri individu yang memiliki pengendalian diri tinggi yaitu:

- I. Mengelola dengan baik perasaan-perasaan impuls dan emosi-emosi yang menekan mereka
- II. Tetap teguh, tetap positif, dan tidak goyah, bahkan dalam situasi yang paling berat
- III. Berpikir dengan jernih dan tetap terfokus kendati dalam tertekan

b) Sifat dapat dipercaya dan bersungguh-sungguh

Kemampuan dalam menunjukkan integritas dan sikap bertanggung jawab dalam mengelola diri sendiri. Goleman (1999:142) memberikan ciri individu dengan sifat kepercayaan dan bersungguh-sungguh.

Untuk sifat individu yang memiliki kepercayaan diri tinggi:

- I. Bertindak menurut etika dan tidak pernah mempermalukan orang
- II. Membangun kepercayaan lewat keandalan diri dan otensitas
- III. Mengakui kesalahan sendiri dan berani menegur perbuatan tidak etis orang lain

IV. Berpegang kepada prinsip secara teguh bahkan bila akibatnya adalah menjadi tidak sesuai

Untuk sifat bersungguh-sungguh:

- I. Memenuhi komitmen dan mematuhi janji
- II. Bertanggung jawab sendiri untuk memperjuangkan tujuan mereka
- III. Terorganisasi dan cermat dalam bekerja

c) Kewaspadaan

Kemampuan untuk bertanggung jawab atas kinerja pribadi.

d) Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas adalah keluwesan menghadapi perubahan dan juga memberikan ciri individu yang memiliki tingkat adaptasi yang tinggi (Goleman,1999):

- I. Terampil menangani beragamnya kebutuhan, bergesernya prioritas dan pesatnya perubahan.
- II. Siap mengubah tanggapan dan taktik untuk menyesuaikan diri dengan keadaan.
- III. Luwes dalam memandang situasi.

e) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan dalam menciptakan hal yang baru daripada yang lain.

Untuk inovasi:

- I. Selalu mencari gagasan baru dari berbagai sumber
- II. Mendahului solusi-solusi yang orisinal
- III. Menciptakan gagasan yang baru

IV. Berani mengubah wawasan dan mengambil resiko akibat pemikiran baru mereka

C. Motivasi diri (*Self Motivation*)

Menurut Goleman (1999:181) motivasi diri terdiri dari tiga kecakapan yang dimiliki individu yaitu; dorongan untuk meningkatkan atau memenuhi standar keunggulan, setia kepada visi dan sasaran perusahaan atau kelompok, menggerakkan orang untuk menerima kegagalan dan rintangan sebagai awal keberhasilan.

a) Dorongan berprestasi (*Achievement Drive*)

Kemampuan individu untuk senantiasa memotivasi diri sendiri untuk terus meningkatkan kualitas diri atau memenuhi standar keunggulan. Goleman (1999:181) memberikan ciri individu yang memiliki semangat tinggi dalam berprestasi yaitu :

- I. Berorientasi kepada hasil, dengan semangat juang yang tinggi untuk meraih tujuan dan memenuhi standar
- II. Menetapkan sasaran yang menantang dan berani mengambil resiko yang telah diperhitungkan
- III. Mencari informasi sebanyak-banyaknya guna mengurangi ketidakpastian dan mencari cara yang lebih baik
- IV. Terus belajar dan meningkatkan kinerja

b) Komitmen

Kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan kelompok atau perusahaan. Goleman (1999: 190) memberikan ciri individu yang memiliki komitmen yang tinggi yaitu:

- I. Siap berkorban demi pemenuhan sasaran perusahaan yang lebih penting

- II. Merasakan dorongan semangat dalam misi yang lebih besar
- III. Menggunakan nilai-nilai kelompok dalam pengambilan keputusan dan penjabaran pilihan-pilihan
- IV. Aktif mencari peluang guna memenuhi misi kelompok

c) Inisiatif (*Initiatif*)

Kemampuan individu untuk menunjukkan proaktivitas dan ketekunan serta selalu percaya akan kesuksesan dirinya. Goleman (1999:196) memberikan ciri individu yang memiliki inisiatif tinggi yaitu:

- I. Siap memanfaatkan peluang
- II. Mengejar sasaran lebih daripada yang dipersyaratkan atau diharapkan dari mereka
- III. Berani melanggar batas-batas dan aturan-aturan yang tidak prinsip bila itu perlu agar tugas dapat dilaksanakan
- IV. Mengajak orang lain melakukan sesuatu yang tidak lain dan bernuansa petualangan

d) Optimisme (*Optimism*)

Goleman (1999:42) menjelaskan bahwa optimisme adalah “Kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan”. Lebih lanjut Goleman juga menjelaskan kecakapan Optimisme (1999:196), orang dengan kecakapan ini:

- I. Tekun dalam mengejar sasaran kendati banyak halangan dan kegagalan
- II. Bekerja dengan harapan untuk sukses bukannya gagal
- III. Memandang kegagalan atau kemunduran sebagai situasi yang dapat dikendalikan ketimbang sebagai kekurangan pribadi

D. Kesadaran sosial (*Sosial Awareness*)

Kemampuan individu dalam menyadari dirinya untuk berhubungan dengan orang lain (bersosialisasi). Inti dari kecerdasan emosional menurut

Goleman (1995: 381) adalah memahami perasaan orang lain, dan menerima sudut pandang orang lain, serta menghargai perbedaan dalam cara bagaimana perasaan orang lain terhadap berbagai macam hal, lebih peka terhadap perasaan orang lain serta lebih baik dalam mendengarkan orang lain.

Hasil pemahaman mengenai kesadaran sosial akan menghasilkan tiga kecakapan emosional yaitu sebagai berikut:

a) Memahami orang lain (*Empathy*)

Kemampuan individu untuk mengindra perasaan-perasaan dan perspektif orang lain, serta menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan-kepentingan mereka. Goleman (1999:220) memberikan ciri-individu yang memiliki *empathy* tinggi yaitu:

- I. Memperhatikan isyarat-isyarat emosi dan mendengarkannya dengan baik
- II. Menunjukkan kepekaan dan pemahaman terhadap perspektif orang lain
- III. Membantu berdasarkan pemahaman terhadap kebutuhan dan perasaan orang lain

b) Orientasi pelayanan (*Service Orientation*)

Kemampuan individu untuk memberikan pelayanan terhadap orang lain berupa kepuasan yang selalu di kenang orang lain. Goleman (1999:241) memberikan penjelasan mengenai ciri-ciri individu yang memiliki jiwa dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi orang:

- I. Memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan semua itu dengan pelayanan atau produk yang tersedia
- II. Mencari berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan
- III. Dengan senang hati menawarkan bantuan yang sesuai

IV. Mengahayati perspektif pelanggan, bertindak sebagai penasihat yang dapat dipercaya

c) Mengembangkan orang lain (*Developing Others*)

Kemampuan individu dalam mengindra kebutuhan orang lain untuk berkembang dan meningkatkan kemampuan orang lain. Goleman (1999:234) memberikan ciri individu yang mampu untuk mengembangkan orang lain:

- I. Mengakui dan menghargai kekuatan dan keberhasilan, dan pengembangan orang lain
- II. Menawarkan umpan balik yang bermanfaat dan mengidentifikasi kebutuhan orang lain untuk berkembang
- III. Menjadi mentor, memberikan pelatihan pada waktu yang tepat dan penugasan-penugasan yang menantang serta memaksakan dikerahkannya ketrampilan seseorang

d) Mengatasi keragaman

Kemampuan individu dalam menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang. Menurut Goleman (1999: 248) arti dari mendayakan keragaman adalah "Menumbuhkan kesempatan melalui keragaman sumberdaya manusia". Orang dengan kecakapan ini:

- I. Hormat dan mau bergaul dengan orang-orang dari bermacam-macam latar belakang
- II. Memahami beragamnya pandangan dan peka terhadap perbedaan antar kelompok
- III. Memandang keragaman sebagai peluang, menciptakan lingkungan yang memungkinkan semua orang sama-sama maju kendati berbeda-beda
- IV. Berani menentang sikap membeda-bedakan dan intoleransi

e) Kesadaran politis

Kemampuan individu untuk membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan. Menurut Goleman (1999: 257) kesadaran politik adalah "Kemampuan membaca situasi sosial dan politik". Orang dengan kecakapan ini:

- I. Membaca dengan cermat hubungan kekuasaan yang paling tinggi
- II. Mengenal dengan baik semua jaringan sosial yang penting
- III. Memahami kekuatan-kekuatan yang membentuk pandangan-pandangan serta tindakan-tindakan klien, pelanggan, atau pesaing
- IV. Membaca dengan cermat realitas perusahaan maupun realitas diluar

E. Ketrampilan sosial (*Social Skills*)

Ketrampilan sosial, makna intinya adalah seni menangani emosi orang lain, merupakan dasar bagi beberapa kecakapan yaitu antara lain:

a) Pengaruh (*Influence*)

Kemampuan individu dalam menggunakan perangkat persuasi dengan efektif. Goleman (1999: 271) menjelaskan ciri individu yang memiliki kemampuan tinggi dalam mempengaruhi:

- I. Terampil dalam persuasi
- II. Menyesuaikan presentasi untuk menarik hati pendengar
- III. Menggunakan strategi yang rumit seperti memberi pengaruh tidak langsung untuk membangun konsesus dan dukungan
- IV. Memadukan dan menyelaraskan peristiwa-peristiwa dramatis agar menghasilkan sesuatu yang efektif

b) Komunikasi (*Communication*)

Kemampuan individu dalam mengirimkan pesan secara jelas dan meyakinkan kepada orang-orang lain. Goleman (1999: 280) menjelaskan ciri individu dengan kemampuan berkomunikasi tinggi:

- I. Efektif dalam memberi dan menerima, menyertakan isyarat emosi dalam pesan-pesan mereka
- II. Menghadapi masalah-masalah sulit tanpa ditunda
- III. Mendengarkan dengan baik, berusaha saling memahami, dan berbagi informasi secara utuh
- IV. Menggalakan komunikasi terbuka dan tetap bersedia menerima kabar buruk sebagaimana kabar baik

c) Kepemimpinan (*Leadership*)

Kemampuan individu untuk membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain. Goleman (1999: 295) menjelaskan ciri-ciri orang dengan kecakapan ini:

- I. Mengartikulasikan dan membangkitkan semangat untuk meraih visi serta misi bersama
- II. Melangkah di depan untuk memimpin bila diperlukan, tidak peduli sedang dimana
- III. Memandu kinerja orang lain namun tetap memberikan tanggung jawab kepada mereka
- IV. Memimpin lewat teladan

d) Katalisator perubahan (*Change Catalysator*)

Kemampuan individu dalam mengawali atau mengelola perubahan. Goleman (1999:312) memberikan ciri-ciri orang dengan kecakapan ini:

- I. Menyadari perlunya perubahan dan dihilangkannya hambatan
- II. Menantang status quo untuk menyatakan perlunya perubahan
- III. Menjadi pelopor perubahan dan mengajak orang lain ke dalam perjuangan itu
- IV. Memuat model perubahan seperti yang diharapkan oleh orang lain

e) Manajemen konflik (*Conflict Management*)

Kemampuan individu dalam merundingkan dan menyelesaikan ketidakpastian. Goleman (1999:286) memberikan ciri-ciri orang dengan kecakapan ini:

- I. Menangani orang-orang sulit dan situasi tegang dengan diplomasi dan taktik
- II. Mengidentifikasi hal-hal yang berpotensi menjadi konflik, menyelesaikan perbedaan pendapat secara terbuka, dan membantu mendinginkan situasi
- III. Menganjurkan debat dan diskusi secara terbuka

IV. Mengantar ke solusi menang-menang

f) Pengikat jaringan (*Building Bond*)

Kemampuan individu dalam menumbuhkan hubungan yang instrumental dengan orang lain. Goleman (1999: 333) memberikan ciri-ciri orang dengan kecakapan ini:

- I. Menumbuhkan dan memelihara jaringan tidak formal yang meluas
- II. Membangun hubungan saling percaya dan memelihara keutuhan anggota
- III. Membangun dan memelihara persahabatan pribadi diantara sesama mitra kerja

g) Kolaborasi dan korporasi (*Collaboration and Corporation*)

Kemampuan individu dalam bekerja bersama orang lain menuju sasaran bersama. Goleman (1999: 342) menjelaskan ciri individu yang piawai dalam kecakapan ini:

- I. Menyeimbangkan pemusatan perhatian kepada tugas dengan perhatian kepada hubungan
- II. Kolaborasi, berbagi rencana, informasi, dan sumberdaya
- III. Mempromosikan iklim kerja sama yang bersahabat
- IV. Mendeteksi dan menumbuhkan peluang-peluang untuk kolaborasi

h) Kemampuan Tim

Kemampuan menciptakan sinergi dalam upaya meraih sasaran kolektif. Goleman (1999:350) memberikan ciri individu dengan kecakapan ini:

- I. Menjadi teladan dalam kualitas tim seperti respek, kesediaan membantu orang lain, dan kooperasi
- II. Mendorong setiap anggota tim agar berpartisipasi secara aktif dan penuh antusiasme
- III. Membangun identitas tim, semangat kebersamaan, dan komitmen

2.1.1.7 Pengukuran kecakapan emosi

Kecakapan emosional merupakan suatu kemampuan yang dapat diukur. Pengukuran kecerdasan emosional dapat menggunakan:

1. Laporan diri (*Self Report*)

Goleman dalam *Concortium for Research on emotional Intelligence in Organization "How we can measure emotional intelligence"* (2001: 1) dijelaskan salah satu dari pengukuran kecerdasan emosional dengan menggunakan metode penilaian diri individu. Laporan diri merupakan suatu cara dalam mengukur karakter pribadi individu. Karakter pribadi individu terdiri atas hangat, empati, pemarah, dan sebagainya. Laporan diri hanya untuk dekade tertentu jadi tidak dapat diketahui untuk jangka panjang karena kepribadian seseorang dapat berubah. Laporan diri memiliki kekurangan yang terkadang tidak sering digunakan organisasi dalam mengukur kecerdasan emosional. Dalam penelitian ini menggunakan laporan diri pada perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Jadi para perawat diharapkan mengisi kuesioner yang merupakan bagian pernyataan ukuran dari karakter individu perawat itu sendiri dalam melaksanakan tugas yaitu melayani pasien.

2. *Emotional Competence Inventori (ECI 360°)*

Goleman memandang kecerdasan emosional sebagai alat dalam menghasilkan kecakapan yang dapat diukur dengan *Emotional Competence Inventory* (ECI 360°). Pengukuran ini dicetuskan oleh Boyatzis dan Goleman pada tahun 1998, dalam ECI pengukuran kecerdasan emosional didasarkan pada perilaku individu ditempat kerja. Setiap item dari pertanyaan mengandung kecakapan emosi yang merupakan hasil dari kecerdasan emosional. Hasil dari pengukuran kecerdasan emosional dengan menggunakan ECI akan berguna untuk pengembangan diri individu dalam memahami lebih kecerdasan emosional dan dapat meningkatkan kualitas dari karyawan dengan memberikan *Feed Back 360°* atas penilaian kecerdasan emosional dengan menggunakan sistem penilaian ECI yaitu berupa pelatihan pengembangan diri bagi karyawan.

3. *Emotional Qetiont-Inventori (EQ-i)*

Bar-On menggunakan *Emotional Question Inventory* untuk menjelaskan kemampuan *kognitif*. Bar On *Emotional Question Inventory (EQ-i)* didesain untuk mengukur kecerdasan emosional individu yang digunakan sebagai prediksi kesuksesan individu di berbagai kehidupan. EQ-i merupakan laporan diri dalam arti setiap item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional berkaitan dengan perilaku individu dalam kehidupan sehari-hari. Bar-On dalam jurnal *Measure EQ* (2001) yang diukur dalam EQ-I terdiri atas 5 susunan skala dan 15 sub skala yaitu:

1. Skala kualitas kemampuan di dalam diri (*intrapersonal*) terdiri atas kesadaran diri emosional (*emotional self awareness*, sikap asertif (*assertiveness*),

kemandirian (*independence*), penghargaan diri (*self regard*), aktualisasi diri (*self actualization*).

2. Skala kualitas kemampuan dalam menjalin hubungan dengan orang lain (*interpersonal*) terdiri atas empati (*empathy*), tanggung jawab sosial (*social responsibility*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*),
3. Skala penyesuaian diri untuk bersikap realistis, dan untuk memecahkan masalah (*self agreement*) terdiri atas uji realitas (*reality testing*), sikap fleksibel (*flexibility*), pemecahan masalah (*problem solving*)
4. Skala menjaga diri atas tetap tenang (*stress management*) terdiri atas ketahanan menanggung stres (*stress tolerance*), pengadilan impuls (*impuls control*),
5. Skala suasana hati umum (*consciousness*) terdiri atas optimis (*optimism*), kebahagiaan (*happiness*)

4. Mayer, Salovey, Caruso & MSCEIT

Mayer dan kawan-kawan memandang kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang dapat diukur dengan kemampuan individu untuk membaca emosi atau berinteraksi dengan kelompok. Mayer menggunakan MSCEIT untuk mengukur kecerdasan emosional. Menurut Mayer dalam jurnal *WHATS YOUR EMOTIONAL INTELLIGENCE QUESTION ?* (2000) ada beberapa hal yang diukur dalam MSCEIT yaitu:

1. Merasakan emosi (*perceiving emotions*) yaitu kemampuan individu untuk merasakan emosi dalam dirinya dan orang lain.
2. Kemampuan dalam menumpahkan gagasan (*facilitating thought*) yaitu kemampuan dalam menghasilkan, membangkitkan, menggunakan, dan merasakan emosi sebagai kebutuhan untuk mengkomunikasikan perasaan, atau bekerja dengan perasaan sebagai salah satu sebagai proses kognitif.

3. Memahami emosi yaitu kemampuan untuk memahami emosi, dan mengapresiasi emosi.
4. Mengelola emosi yaitu kemampuan untuk membuka perasaan, dan mengatur emosi yang timbul dari diri individu dan dampaknya terhadap orang lain.

Dari ketiga pengukuran dapat dibedakan kegunaannya sebagai berikut:

1. EQ-I dapat digunakan untuk seleksi karyawan apabila organisasi ingin mengetahui tingkat kecerdasan emosional karyawan baru, dan untuk pengembangan karir.
2. MSCEIT dapat digunakan untuk memahami kemampuan individu atau kekurangan individu, serta untuk mengenal emosi yang ada pada diri.
3. ECI sesuai dengan pengembangan individu dan organisasi.

2.1.2 Perilaku *Counterproductive*

2.1.2.1 Pengertian perilaku *counterproductive*

Perilaku *counterproductive* adalah perilaku yang tidak sesuai dengan etika kerja (Jackson, 2001). Perilaku *counterproductive* mendapat perhatian besar mengingat naik turunnya perilaku ini akan berpengaruh terhadap munculnya persoalan berskala luas. Apabila perilaku *counterproductive* tinggi maka akan menurunkan moral karyawan sehingga pelanggaran kerja yang tidak etis dianggap biasa dan semakin rendah perilaku *counterproductive*, karyawan akan menganggap pelanggaran kerja yang tidak etis adalah perbuatan tidak biasa dan ini berpengaruh terhadap kedudukan organisasi di antara pesaing dan dapat meningkatkan standar kehidupan di berbagai aspek.

2.1.2.2 Faktor-faktor perilaku *counterproductive*

Menurut Viswesvaran (2000) faktor-faktor perilaku *counterproductive* diantaranya adalah:

1. Ketergantungan

Dalam bekerja setiap karyawan tentunya saling membutuhkan satu sama lain, namun tidak berarti satu karyawan bergantung dengan karyawan lainnya. Ketergantungan antara karyawan satu dengan yang lain dapat menghambat proses kerja dan pekerjaan karyawan cenderung tidak efektif dan efisien.

2. Faktor organisasi

Organisasi harus dapat mengelola dan menetapkan aturan-aturan kerja yang jelas sehingga karyawan tidak bekerja dengan ekstra pribadi. Kejelasan aturan itu juga harus berisi sanksi terhadap karyawan yang melanggar aturan dan pemberian sanksi disesuaikan tingkat kesalahan.

3. Faktor situasional

Organisasi harus mampu menciptakan suasana kerja yang baik sehingga karyawan merasa diberlakukan sangat manusiawi. Tekanan kerja yang berlebihan akan menguras kemampuan karyawan dalam bersosialisasi dalam lingkungan kerjanya, dan dapat berakibat sikap acuh tak acuh.

4. Perbedaan individu

Setiap karyawan tentunya mempunyai kemampuan dan tingkat adaptabilitas yang berbeda satu sama lain. Jadi setiap individu harus mampu beradaptasi dengan lingkungannya.

2.1.2.3 Dimensi-dimensi perilaku *counterproductive*

Menurut Deshpande,dkk. (2005: 81) menjelaskan 6 dimensi perilaku *counterproductive* yang meliputi:

1. Pemberian hadiah kepada pimpinan dengan tujuan untuk mendapatkan perlakuan istimewa (menyuap).
2. Melakukan bisnis pribadi pada saat jam kerja.
3. Melimpahkan kesalahan kepada teman sekerja yang tidak bersalah.
4. Memalsukan laporan.
5. Menggunakan persediaan dan material organisasi untuk kepentingan pribadi.
6. Bekerja ekstra pribadi dengan tenang (datang ke tempat kerja dengan terlambat, istirahat makan siang terlalu lama)

2.1.2.4 Hubungan faktor-faktor kecerdasan emosional dengan perilaku *counterproductive*

Pada pekerjaa-pekerjaan tertentu sifat-sifat kepribadian seorang sangat berhubungan dengan kesuksesan dalam bekerja. Bagi seorang yang penyesuaian kepribadiannya tidak baik, akan mengalami kesukaran dalam menyesuaikan diri dalam situasi kerja. Dalam suatu pekerjaan perilaku *counterproductive* perawat dinilai berdasarkan kriteria perilaku *counterproductive* yang telah ditetapkan, supaya perawat dapat menghindari perilaku *counterproductive* maka setiap perawat harus mampu untuk merealisasikan tujuan sesuai pekerjaanya dengan bekerja secara efisien dan dapat mengontrol diri. Semakin jelaslah bahwa salah satu faktor penting yang menentukan perilaku *counterproductive* perawat adalah sikap emosional perawat . Jika perawat mempunyai sikap emosional yang buruk maka tidak akan bisa bekerja sama dengan baik dan perawat mempunyai kecerdasan emosional yang rendah, akan menganggap perilaku *counterproductive* adalah hal biasa.

Goleman (1999: 35) mengemukakan bahwa,

“Ketrampilan kecerdasan emosi bekerja secara sinergi dengan ketrampilan kognitif; orang-orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Makin kompleks pekerjaan, makin penting kecerdasan emosi, apalagi bila karena kekurangan dalam kemampuan ini orang bisa terganggu dalam menggunakan keahlian teknik atau keenceran otak yang mungkin dimilikinya”.

Emosi yang lepas kendali dapat membuat orang pandai menjadi bodoh. Tanpa kecerdasan emosi, seseorang tidak akan bisa menggunakan kemampuan-kemampuan kognitif sesuai dengan potensi yang maksimum. Doug Lennick, seorang *executive vice presiden* di *American express financial service*, mengatakan kepada Goleman (1999: 36) bahwa yang diperlukan untuk sukses dimulai dengan ketrampilan intelektual- tetapi juga memerlukan kecakapan emosi untuk memanfaatkan potensi bakatnya secara penuh. Penyebab seseorang tidak mencapai potensi maksimum adalah ketidaktrampilan emosi.

Menurut Gordon dalam *e-psikologi.com* (2001: 1) bahwa “Perbaikan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif, adalah cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja”. Selanjutnya Goleman menambahkan bahwa kemampuan kognitif mengantarkan seseorang menuju dunia kerja, tetapi kemampuan emosional membantu seseorang untuk mengembangkan diri setelah diterima bekerja dalam sebuah perusahaan. Kecerdasan emosional merupakan yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk mengurangi perilaku *counterproductive*. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam sebuah perusahaan, semakin penting kecerdasan emosional.

Penelitian yang dilakukan oleh Mc Clelland (1973) dan dikutip oleh Goleman (1999: 25) mengemukakan bahwa,

“Kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan predikat kelulusan pendidikan tinggi tidak memprediksi seberapa baik prestasi kerja seseorang sesudah bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapai dalam hidup. Sebaliknya, seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang-orang sukses dari mereka yang hanya cukup baik untuk mempertahankan pekerjaan mereka. Untuk menemukan kecakapan-kecakapan mana yang dijadikan seseorang berprestasi istimewa pada pekerjaan tertentu”.

Selanjutnya Goleman (1995: 83) menyatakan bahwa, “Seseorang yang memiliki kesadaran emosi akan mengetahui pengaruh emosi terhadap kesuksesannya dalam pekerjaan, dan dapat memanfaatkan kemampuan tersebut untuk membuat keputusan”. Kecerdasan emosional tersebut akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan kerja. Permasalahan yang dihadapi bisa saja sama, tetapi perilaku yang ditampilkan mungkin akan berbeda. Hal itu tentu saja akan besar pengaruhnya pada perilaku *counterproductive* seseorang ditempat kerjanya. Seseorang yang cerdas secara emosional tidak akan mudah putus asa, tetap berusaha sampai berhasil dan melihat permasalahan sebagai suatu rintangan yang harus dihadapi, bukan suatu hal yang negatif dan harus dihindari.

Pentingnya peran kecerdasan emosional dalam keberhasilan seseorang didukung secara empiris oleh hasil-hasil oleh hasil-hasil penelitian yang dilakukan beberapa ahli, antara lain:

1. Robert Worden direktur riset bisnis di estman Kodak yang dikutip oleh Goleman (1999:51) mengatakan bahwa, “Setengah ketrampilan yang anda

perlu memang tekhnis namun, setengah lainnya berada diwilayah yang tidak nampak, kecerdasan emosi. Dan kecerdasan emosi inilah yang terbukti melahirkan para bintang kinerja.”

2. Robert Buchle, seseorang spesialis ekonomi tenaga kerja di Smith College, yang dikutip oleh Goleman (1999: 52) menyatakan bahwa “Sesungguhnya, makin tinggi jenjang jabatan, makin kurang peran ketrampilan tekhnis dan kemampuan kognitif, sementara kecapan kecerdasan emosional justru makin penting”.
3. Stein dan Book (2002: 23) mengatakan bahwa,” Semakin tinggi kecerdasan emosional kita, semakin besar kemungkinan kita untuk sukses di berbagai profesi kita dalam kehidupan”.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, dapatlah disimpulkan bahwa kecerdasan emosional meliputi kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*) yang merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh individu.

2.2.2 Penelitian sebelumnya

1. Natalie pada tahun 2004 dengan judul “Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan pada PT Kedawung Setia Industri Ltd.tbk,di Surabaya”.

Rumusan masalah : (1) Apakah ada hubungan yang kuat dan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan

non produksi divisi General affair PT Kedawang Setia Industrial Ltd.Tbk,di Surabaya?

Hipotesis : (1) Bahwa ada hubungan yang kuat dan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan non produksi divisi General affair PT Kedawang Setia Industrial Ltd,Tbk, di Surabaya

Hasil : (1) variabel intrapersonal (X_1) terhadap variabel kinerja (Y), variabel interpersonal (X_2) terhadap variabel kinerja (Y), variabel penyesuaian diri (X_3) terhadap variabel kinerja (Y), variabel pengendalian stress (X_4) terhadap variabel kinerja (Y), variabel suasana hati umum (X_5) terhadap variabel kinerja (Y) masing-masing adalah sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan (Y) memiliki hubungan yang positif.

Persamaan : (1) Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saudara Natalie adalah sama-sama mengetengahkan masalah kecerdasan emosional.

Perbedaan : (1) Saudara Natalie menggunakan lima variabel X yaitu :
variabel intrapersonal (X_1), variabel interpersonal

(X_2), variabel penyesuaian diri (X_3), variabel pengendalian stress (X_4), variabel suasana hati umum (X_5). Sedangkan penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu variabel *self awareness* (kesadaran diri), *self regulation* (pengaturan diri), *self motivation* (motivasi diri), *social awareness* (kesadaran sosial), *social skills* (ketrampilan sosial). Sedangkan untuk variabel (Y) saudara Natalie adalah kinerja sedang untuk penelitian ini adalah perilaku *counterproductive*. Perbedaan juga terjadi pada objek penelitian untuk saudara Natalie objek penelitiannya adalah karyawan nonproduksi divisi General affair PT Kedawang Setia Industrial Ltd.Tbk, di Surabaya tahun 2004, sedangkan objek penelitian ini adalah Perawat RSU Dr Saiful Anwar di Malang tahun 2006.

2. Sinta pada tahun 2005 dengan judul :

“Pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan Bagian *loan servise officer* di PT Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya”.

Rumusan Masalah : (1) Apakah faktor-faktor kecerdasan emosional seperti *self awareness*, *self management*, *social awareness* dan *relationship management*

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Bagian *loan service officer* di PT Bank BTN Cabang pemuda Surabaya ?

(2) Apakah faktor-faktor kecerdasan emosional seperti *self awareness*, *self management*, *social management* dan, *relationship management* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan Bagian *Loan Service Officer* di PT Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya?

Hipotesis : (1) Bahwa ada pengaruh antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan bagian *Loan Service Officer* di PT Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya

Hasil : variabel *self awareness* (X_1) terhadap variabel prestasi kerja (Y), variabel *self management* (X_2) terhadap variabel prestasi kerja (Y), variabel *social management* (X_3) terhadap variabel prestasi kerja (Y), variabel *relationship management* (X_4) terhadap variabel prestasi kerja (Y) masing-masing adalah sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan

antara variabel-variabel kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan (Y) memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh.

Persamaan : Penelitian Saudara Nurvita dengan penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama mengetengahkan kecerdasan emosional.

Perbedaan : Saudara Nurvita dalam penelitiannya menggunakan empat variabel yaitu variabel *self awareness* (X_1), variabel *self management* (X_2), variabel *social awareness* (X_3), variabel *relationship management* (X_4). Sedangkan pada penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu variabel *self awareness* (X_1), variabel *self regulation* (X_2), variabel *self motivation* (X_3), variabel *social awareness* (X_4), variabel *social skills* (X_5). Sedangkan untuk variabel (Y) saudara Nurvita adalah prestasi kerja sedang untuk penelitian ini adalah perilaku *counterproductive*.

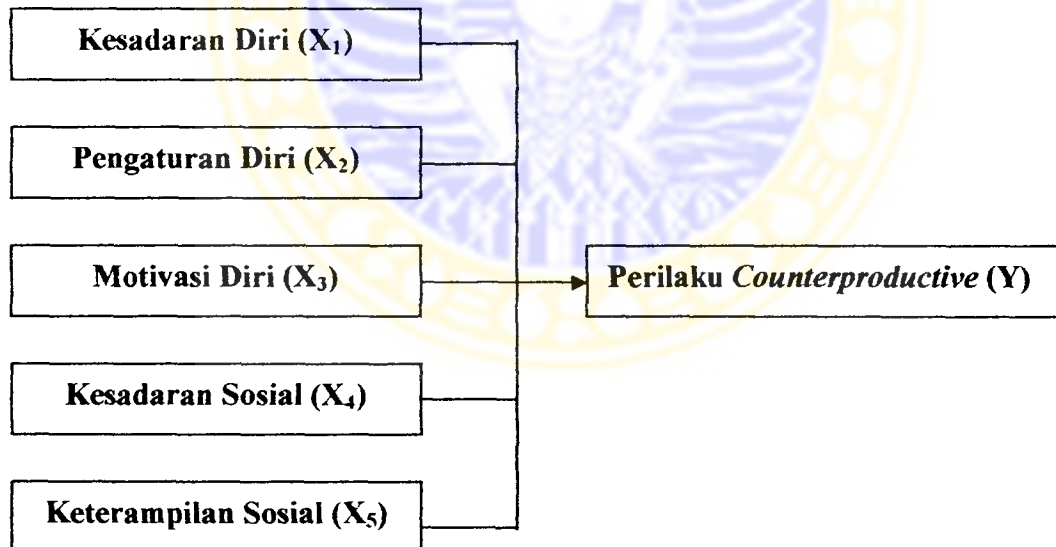
Perbedaan juga terjadi pada objek penelitian untuk saudara Nurvita, objek penelitiannya adalah karyawan bagian Loan Service Officer PT Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya tahun 2005, sedangkan objek penelitian ini adalah Perawat RSUD Dr Saiful Anwar di Malang tahun 2006.

2.2.3.1. Kerangka berpikir

Kerangka Berpikir merupakan gambaran yang sistematis terhadap hubungan variabel yang akan diteliti. Penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr Saiful Anwar Malang. Digambarkan dalam kerangka berpikir dibawah ini. Kecerdasan emosional terdiri dari berbagai kecakapan antara lain kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, ketrampilan sosial. Variabel yang menunjang kecerdasan emosional akan dikaji pengaruhnya terhadap perilaku *counterproductive*.

KERANGKA BERPIKIR

KECERDASAN EMOSIONAL



2.2.3.2. HIPOTESIS :

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori maka dilakukan hipotesis sebagai berikut :

1. Bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional yaitu : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, ketrampilan sosial secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr Saiful Anwar Malang.
2. Bahwa faktor kecerdasan emosional yaitu : pengaturan diri memiliki pengaruh yang dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr Saiful Anwar Malang.



BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang menguraikan tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis (uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis).

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesis, menggunakan data terukur, dan yang menghasilkan simpulan yang dapat digeneralisasi (Singarimbun, 1985:4). Data yang dipakai dalam analisis bersifat *cross-sectional*, yang dikumpulkan melalui *survey* responden perawat Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang.

3.2. Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu meliputi variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

1. Variabel bebas (*independen variable*)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti, yang variabilitas atau keragamanya merupakan suatu kondisi yang ingin diselidiki. Variabel bebas adalah variabel yang dipandang (atau diduga) penyebab munculnya variabel terikat (Kerlinger, 2003).

Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah faktor-faktor kecerdasan emosional yang meliputi:

- Kesadaran diri (*Self awareness*) (X_1)
- Pengaturan diri (*Self regulation*) (X_2)
- Motivasi diri (*Self motivation*) (X_3)
- Kesadaran sosial (*Social awareness*) (X_4)
- Ketrampilan sosial (*Social skills*) (X_5)

2. Variabel terikat (*dependen variable*), merupakan variabel yang diperkirakan disebabkan variabel bebas, pada penelitian ini variabel terikatnya adalah:

- Perilaku *counterproductive* (Y)

3.3 Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel bebas (*independent variable*) :

3.3.1.1 Definisi operasional (X_1),

X_1 = Kesadaran diri (*Self awareness*)

Kesadaran diri adalah pernyataan perawat tentang kemampuan mengamati diri dan mengenali perasaan-perasaan, menghimpun kosakata untuk perasaan, mengetahui hubungan antara pikiran, perasaan, dan reaksi:

- a) Tingkat kemampuan menyadari keterkaitan antara perasaan, pikiran, perbuatan dan perkataan.
- b) Tingkat kesadaran tentang kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya
- c) Tingkat kesadaran tentang harga dan kemampuan diri sendiri.

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.3.1.2. Definisi operasional X₂

X₂ = Pengaturan diri (*Self regulation*)

Pengaturan diri adalah pernyataan perawat tentang kemampuan untuk mengendalikan emosi oleh diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredam rasa tertekan atau menahan gejolak emosi; ini juga bisa berarti dengan sengaja menghayati suatu emosi, termasuk yang tidak menyenangkan, dengan indikator :

- a) Tingkat kemampuan untuk menjaga agar emosi dan impuls yang tidak stabil tetap terkendali.
- b) Tingkat kemampuan dalam menunjukkan integritas dan sikap bertanggung jawab dalam mengelola diri sendiri.
- c) Tingkat tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.
- d) Tingkat kemampuan dalam menyesuaikan diri ditempat kerja.
- e) Tingkat kemampuan dalam menciptakan hal yang baru daripada yang lain .

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.3.1.3 Definisi operasional X_3

X_3 = Motivasi diri (*Self motivation*)

Motivasi diri adalah pernyataan perawat tentang kondisi semangat juang terhadap pemenuhan standar keunggulan yang sesuai tujuan organisasi, dengan indikator :

- a) Tingkat semangat juang dalam melaksanakan tugas.
- b) Tingkat pengorbanan demi pemenuhan tujuan organisasi.
- c) Tingkat kesiapan dalam memanfaatkan peluang.
- d) Tingkat ketekunan dalam melaksanakan tugas.

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.3.1.4. Definisi operasional X_4

X_4 = Kesadaran sosial (*Social awareness*)

Kesadaran sosial adalah pernyataan perawat tentang kemampuan memahami perasaan orang lain, dan menerima sudut pandang orang lain, serta menghargai perbedaan dalam cara bagaimana perasaan orang lain terhadap berbagai macam hal, lebih peka terhadap perasaan orang lain serta lebih baik dalam mendengarkan orang lain, dengan indikator :

- a) Tingkat pemahaman terhadap pendapat orang lain.
- b) Tingkat pemenuhan akan kebutuhan pasien.
- c) Tingkat frekuensi dalam menawarkan umpan balik yang bermanfaat.
- d) Tingkat kesediaan untuk hormat dan bergaul dengan orang lain.
- e) Tingkat loyalitas terhadap pimpinan.

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.3.1.5. Definisi operasional X_5

X_5 = Ketrampilan sosial (*Social Skills*)

Ketrampilan sosial adalah pernyataan perawat tentang ketrampilan menangani emosi orang lain, dengan indikator:

- a) Tingkat ketrampilan dalam melakukan pendekatan.
- b) Tingkat kemampuan dalam menghadapi masalah-masalah sulit tanpa ditunda.
- c) Tingkat kemampuan memimpin melalui keteladanan.
- d) Tingkat kemampuan menjadi pelopor perubahan.
- e) Tingkat identifikasi dalam hal-hal yang berpotensi menjadi konflik.
- f) Tingkat kesediaan membangun dan memelihara persahabatan pribadi diantara sesama mitra kerja.
- g) Tingkat kesediaan mempromosikan iklim kerja sama yang bersahabat.
- h) Tingkat kemauan dalam mendorong teman kerja untuk berpartisipasi aktif dan antusiasme.

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.3.2. Variabel terikat (Dependent)

Definisi operasional Y

Y = Perilaku *counterproductive*, adalah perilaku yang tidak sesuai dengan etika kerja. Indikator-indikatornya adalah :

- a) Pemberian hadiah kepada pimpinan dengan tujuan untuk mendapatkan perlakuan istimewa (menyuap).

- b) Melakukan bisnis pribadi pada saat jam kerja, contohnya menjual obat-obatan kepada pasien dimana melanggar etika keperawatan.
- c) Melimpahkan kesalahan kepada teman sekerja yang tidak bersalah.
- d) Memalsukan laporan, baik laporan kerja atau laporan keuangan.
- e) Menggunakan persediaan dan material organisasi untuk kepentingan pribadi, mengambil obat-obatan untuk dijual lagi diluar rumah sakit.
- f) Bekerja ekstra pribadi dengan tenang (datang ke tempat kerja dengan terlambat, istirahat makan siang terlalu lama)

Yang dinyatakan dengan skoring memakai skala Likert 1-5.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis data :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data primer dapat berupa opini subyek secara individu atau kelompok dan hasil observasi suatu kejadian atau kegiatan, dengan data primer peneliti dapat mengumpulkan secara teliti informasi yang mereka inginkan (Cooper dan Emory, 1999). Dalam penelitian ini yang merupakan data primer adalah :

- a) Hasil jawaban responden atas kuesioner,
- b) wawancara dengan para perawat dan,
- c) dilengkapi dengan observasi kegiatan di RSUD Saiful Anwar Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain), data sekunde umumnya berupa bukti, catatan histories yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indrianto dan Supomo, 2002). Data sekunder membantu peneliti memutuskan apa kebutuhan penelitian selanjutnya sekaligus menjadi sumber hipotesis yang kaya (Cooper dan Emory, 1999).

3.4.2 Sumber data :

Sumber data primer diperoleh dari pernyataan pimpinan dari masing-masing ruangan atas kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial dan ketrampilan sosial perawat di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen organisasi yang diperoleh dari RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, jurnal ilmiah, *text book*, serta data data mengenai kecerdasan emosional dan perilaku *counterproductive* yang didapatkan dari internet.

3.5. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi penelitian

Menurut Indrianto dan Supomo (2002) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Sedangkan menurut Sugiono (2002) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakter tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang dengan jumlah total 650 orang perawat.

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah beberapa perawat dari ruangan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Dalam menentukan jumlah sampel yang nantinya akan menjadi responden, dan agar sampel yang diambil dapat dikatakan *representative* atau mewakili maka dalam penelitian ini menggunakan rumus Arikanto (2002:112) dimana menyatakan bahwa jika subyeknya besar (lebih dari 100) dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25% atau lebih. Pada penelitian ini sample yang diambil sebanyak 10% dari populasi yakni sebesar 65 orang.

3.5.1. Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *Stratified proporsional random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dengan jumlah masing-masing sub populasi, dengan demikian masing-masing sampel untuk unit ruangan diambil secara proporsional sesuai dengan ukuran populasinya. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat RSUD Dr Saiful Anwar, Malang sebanyak 650 perawat. Selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel dari masing-masing sub populasi, digunakan rumus *sample fraction* sebagai berikut :

$$f_i = \frac{N_i}{N}$$

Dimana :

f_i = Jumlah sampel untuk sub populasi

N_i = Jumlah sub populasi

N = Jumlah populasi

Perincian ukuran sampel per ruangan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Ukuran sampel untuk sub unit ruangan

No	Ruang	Populasi	Sampel
1	Neurologi (syaraf)	50	$(50/650) \times 65 = 5$
2	Rehabilitasi medik	40	$(40/650) \times 65 = 4$
3	Kardiologi (jantung)	60	$(60/650) \times 65 = 6$
4	Paru	50	$(50/650) \times 65 = 5$
5	Kandungan	30	$(30/650) \times 65 = 3$
6	Kulit dan kelamin	50	$(50/650) \times 65 = 5$
7	Telinga Hidung dan Tengorokan	80	$(80/650) \times 65 = 8$
8	Ilmu Kesehatan Anak	80	$(80/650) \times 65 = 8$
9	Mata	50	$(50/650) \times 65 = 5$
10	Penyakit dalam	80	$(80/650) \times 65 = 8$
11	Bedah	80	$(80/650) \times 65 = 8$
		650	65

Sumber : Data RSU Dr. Saiful Anwar Malang 2006.

3.5.2. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang nantinya digunakan dalam menguji kebenaran hipotesis penelitian ini, maka pengumpulan data dilakukan melalui : survey lapangan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi sumber data primer utama, studi kepustakaan untuk memperoleh data-data sekunder dan landasan teori, serta dilengkapi wawancara dengan para kepala ruangan dan observasi untuk mengetahui gambaran mengenai kecerdasan emosional dan perilaku *counterproductive* di RSU Dr. Saiful Anwar Malang.

3.6. Teknik Analisis

3.6.1 Uji Validitas

Salah satu kuesioner dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Santoso, 2000). Uji validitas bertujuan untuk mendapatkan keyakinan mengenai sejauh mana alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson product moment* dengan tingkat signifikansi 5%. Bila nilai *correlation* (r hasil) $>$ r tabel maka pertanyaan tersebut valid. Bila nilai *correlation* (r hasil) $<$ r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid. Besarnya r tabel adalah 0,3 (Solimun, 2000).

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih, dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner, penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien alpha. Koefisien alpha ini berkisar antara 0 sampai 1. Jika koefisien alpha $<$ 0,6 berarti item pengukuran tidak reliabel (Malhorta, 1999).

3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3 x_3 + b_4x_4+ b_5x_5+ e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

Y	= Perilaku <i>counterproductive</i>
x ₁	= Kesadaran diri (<i>Self awareness</i>)
x ₂	= Pengaturan diri (<i>Self regulation</i>)
x ₃	= Motivasi diri (<i>Self motivation</i>)
x ₄	= Kesadaran sosial (<i>Social awareness</i>)
x ₅	= Ketrampilan sosial (<i>Social skills</i>)
a	= Konstata (<i>intercepts</i>)
e	= <i>error terms</i>
b ₁ ,b ₂ ,b ₃ ,b ₄ ,b ₅	= Koefisien regresi

3.6.4. Pengujian Asumsi Klasik

Asumsi model klasik yang harus dipenuhi untuk mendapatkan model regresi yang baik adalah :

1. Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni terdapat disekitar garis uji yang

mengarah kekanan atas, dan tidak ada data yang terletak jauh dari sebaran data, maka dengan demikian data tersebut dikatakan normal (Santoso, 2004).

2. Non Multikolinieritas

Tujuan uji non multikolinieritas adalah menunjukkan antara variabel bebas satu dengan yang lain didalam model regresi tidak saling berhubungan secara sesempurna atau mendekati sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala non multikolinieritas digunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Non multikolinieritas terjadi jika $VIF < 10$ yang juga mempunyai arti bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas. Sedangkan sebaliknya, (Hakim, 2001) jika $VIF > 10$ hal tersebut menjelaskan terdapat terlalu besar korelasi diantara variabel X_1 dengan variabel bebas yang lain. Menurut Hakim (2001) bahwa peneliti yang lain menyarankan kriteria lebih konservatif yaitu korelasi akan terlalu besar bahkan untuk $VIF > 5$, jika set variabel bebas tidak berkorelasi, maka VIF akan sama dengan 1, dengan demikian diambil ketentuan bahwa tidak terjadi multikolinieritas bila VIF berada pada kisaran 1 sampai dengan 5.

3. Homokedastisitas / Non Heterokedastisitas

Tujuan uji homokedastisitas pada prinsipnya untuk menguji apakah varian semua variabel adalah konstan (sama), dalam arti tidak terjadi hubungan antara variabel pengganggu dengan variabel bebasnya. Ini berarti bahwa variasi nilai-nilai Y disekitar rata-ratanya tersebut adalah konstan untuk semua X. Jika varian sama, maka dikatakan ada homokedastisitas. Sedangkan jika varian tidak sama maka dikatakan terjadi heterokedastisitas (Santoso, 2004). Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala homokedastisitas digunakan uji *Spearman Rank Correlation*, yaitu

dengan cara mengkorelasikan antara variabel bebas dengan nilai residual. Dalam *Spearman Rank Correlation*, nilai residual dijadikan variabel tergantung dan variabel bebasnya tetap. Dikatakan terjadi homokedastisitas jika tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dengan nilai residual, yaitu bila nilai probabilitas $> 0,05$ (*level of significant*)

Uji asumsi heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi varian dari residual dari pengamatan lain (Santoso,2000). Jika varian dari residual tersebut berbeda, maka terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari gejala heterokedastisitas.

3.6.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan melalui :

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikansi variabel bebas yaitu kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*) dan ketrampilan sosial (*social skills*) secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive*.

1. Bila F probabilitas (SIG) $< 0,05$ (*level of significant*) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (Y).
2. Bila F probabilitas (SIG) $> 0,05$ (*level of significant*) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti atau hal ini menunjukkan variabel bebas tidak mempunyai

pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (Y).

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel tergantung. Bila t probabilitas (SIG) < 0,05 (*level of signifikan*) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan bila t probabilitas (SIG) > 0,05 (*level of signifikan*) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas yang dominan terhadap variabel terikat ditentukan dari nilai koefisien determinan parsial (r^2) paling besar diantara variabel-variabel yang menjadi variabel bebas (kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, ketrampilan sosial).

Seluruh proses analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu *Statistical Program for Social Science (SPSS) 10.01 for Windows*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Instansi

4.1.1. Sejarah Berdirinya

Sebelum Perang Dunia ke II, RSUD Dr. Saiful Anwar (pada waktu itu bernama Rumah Sakit Celaket), merupakan rumah sakit militer KNIL, yang pada pendudukan Jepang diambil alih oleh Jepang dan tetap digunakan sebagai rumah sakit militer. Pada saat perang kemerdekaan RI, Rumah Sakit Celaket dipakai sebagai rumah sakit tentara, sementara untuk umum, digunakan Rumah Sakit Sukun yang ada dibawah Kotapraja Malang pada saat itu. Tahun 1947 (saat *clash* II), karena keadaan bangunan yang lebih baik dan lebih muda, serta untuk kepentingan strategi militer, Rumah Sakit Sukun diambil alih oleh tentara pendudukan dan dijadikan rumah sakit militer, sedangkan Rumah Sakit Celaket dijadikan rumah sakit umum.

Pada tanggal 14 September 1963, Yayasan Perguruan Tinggi Jawa Timur/IDI membuka Sekolah Tinggi Kedokteran Malang dan memakai Rumah Sakit Celaket sebagai tempat praktek (Program Kerjasama STKM- RS Celaket tanggal 23 Agustus 1969). Tanggal 2 Januari 1974, dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.001/0/1974, Sekolah Tinggi Kedokteran Malang dijadikan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang, dengan Rumah Sakit Celaket sebagai tempat praktek.

Pada tanggal 12 November 1979, oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur Rumah Sakit Celaket diresmikan sebagai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 51/Menkes/SK/11/1979 tanggal 22 Pebruari 1979, menetapkan RSU Dr.Saiful Anwar sebagai rumah sakit rujukan.

4.1.2. Direktur direktur RSAA dan masa kepemimpinannya

Tahun 1947-1950	: Dr. D. Souisa
Tahun 1950-1956	: Dr. R. Soeatmadji
Tahun 1956-1958	: Dr. H. Aminoedin
Tahun 1958-1959	: Dr. H. Soemarsono
Tahun 1959-1966	: Dr. Sosodoro Djatikusumo
Tahun 1966-1969	: Dr. R. Harjono
Tahun 1969-1979	: Dr. Soeroso Tjokrodirejo
Tahun 1979-1985	: Dr. R. Prabowo Reksonotoprojo
Tahun 1985-1986	: Dr. Widanto Hardjowasito (PLH)
Tahun 1986-1991	: Dr. Soenarso, MPH
Tahun 1991-1996	: Dr. H.R. Soeharsono, MPH
Tahun 1996-1998	: Dr. Prapto Raharjo
Tahun 1998-1999	: Dr. Tarbinu Kasmono, MPH
Tahun 1999-2004	: Dr. Aman Ardjito Endarso, SKM
Tahun 2004-sekarang	: Dr. Pawik Supriadi, Sp.JP(K)

4.1.3. Luas Lahan

Luas lahan yang dimiliki RSU Dr. Saiful Anwar : 84.106,60 m² , dengan pembagian pemanfaatan sebagai berikut:

1. Luas gedung lantai 1	: 53.321,26 m ²
2. Luas jalan aspal/ tempat parkir	: 18.730,15 m ²
3. Luas taman	: 12.055,19 m ²
Luas bangunan yang ada	: 75.467,10 m ²

4.1.4. Status

Kepemilikan RSU Dr. Saiful Anwar adalah Rumah Sakit Umum tipe B Pendidikan milik Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur. Berdasar perda nomor 23 tahun 2002 tentang organisasi dan tata kerja Rumah Sakit Propinsi Jawa

Timur, RSUD Dr. Saiful Anwar ditetapkan sebagai unsur penunjang Pemerintah Provinsi setingkat dengan Badan. Dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Direktur, berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekertasis Daerah.

RSUD Dr. Saiful Anwar adalah Rumah Sakit tipe B pendidikan, berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Kesehatan RI No. 554/ Menkes/ SKB/ k/ 1981. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0430 AS tahun 1981 dan Menteri Dalam Negeri No. 3241 A tahun 1981. Saat ini selain sebagai wahana pendidikan kepaniteraan klinik madya Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya juga program pendidikan dokter spesialis (PPDS 1) Bedah, IPD, OBG, Paru, Mata, THT, Patologi klinik, *Emergency Medicine*, Kulit kelamin, Neorologi, Radiologi, Selain itu berbagai intitusi pendidikan baik pemerintah maupun swasta bekerja sama dengan RSUD Dr. Saiful Anwar antara lain FP MIPA, Program D4 Gizi, Akademi Keperawatan, Akademi Gizi, SPK program pendidikan bidan.

Sejak Maret tahun 2000. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang terakreditasi penuh untuk 12 jenis pelayanan. Pada tahun 2005 terakreditasi penuh tingkat lengkap untuk 16 jenis pelayanan berlaku 1 Pebruari 2005 s/d 1 Pebruari 2008.

➤ Visi

“ Menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang mandiri serta memberikan Pelayanan Kesehatan Prima”.

➤ Misi

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan paripurna sesuai standar, meliputi pra hospital dan post hospital

2. Mewujudkan kemandirian rumah sakit dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan.
3. Mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang professional.
4. Mewujudkan terselenggaranya pendidikan, pelatihan dan penelitian ilmu kesehatan dan manajemen kesehatan.
5. Mewujudkan program unggulan.

4.1.5. Wilayah Rujukan

Wilayah rujukan meliputi 10 wilayah kota/kabupaten, yaitu : Kota/ Kabupaten Malang, Kota Batu, Kota/ Kabupaten Pasuruan, Kota/ Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Lumajang dan Kota/ Kabupaten Blitar.

4.1.6. Pelayanan Kesehatan

4.1.6.1 Jenis Pelayanan Medis Spesialis dan Subspesialis

Tabel 4.1
Jenis Pelayanan di RSUD Saiful Anwar

NO	JENIS SPESIALIS	JUMLAH SUBSPES
1.	Penyakit dalam	9
2.	Kardiologi	5
3.	Paru	4
4.	Bedah	9
5.	IKA	11
6.	Obgyn	3
7.	THT	6
8.	Mata	6
9.	Kulit & Kelamin	5
10.	Neurologi	6
11.	Psikiatri	
12.	Gigi & Mulut	
13.	Anaestesi	
14.	Kedokteran Forensik	
15.	Rehabilitasi Medik	
16.	Radiologi	
17.	Patologi klinik	
18.	Patologi Anatomi	
19.	Micobiologi	
20.	Parasitologi	

Sumber : Profil RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

➤ Pelayanan Penunjang Medis

- Radiodiagnostik & Radiotherapy
- Laboratorium Sentral (Patologi Klinik, Mikrobiologi, Parasitologi)
- Laboratorium Patologi Anatomi
- Kedokteran Forensik
- Rehabilitasi Medik
- Farmasi
- Gizi

4.1.6.2. Sarana dan prasarana yang dimiliki

a) Tempat Tidur

Tabel 4.2
Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Kelas Perawatan

No	Kelasa perawatan rawat inap	Jumlah tt	Prosen
1.	Kelas Utama	62	8,08
2.	Kelas I	44	5,74
3.	Kelas II	232	30,25
4.	Kelas III	429	55,93
	Total	767	100

Sumber : Profil RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

b) Peralatan Kedokteran

Peralatan Kedokteran yang dimiliki :

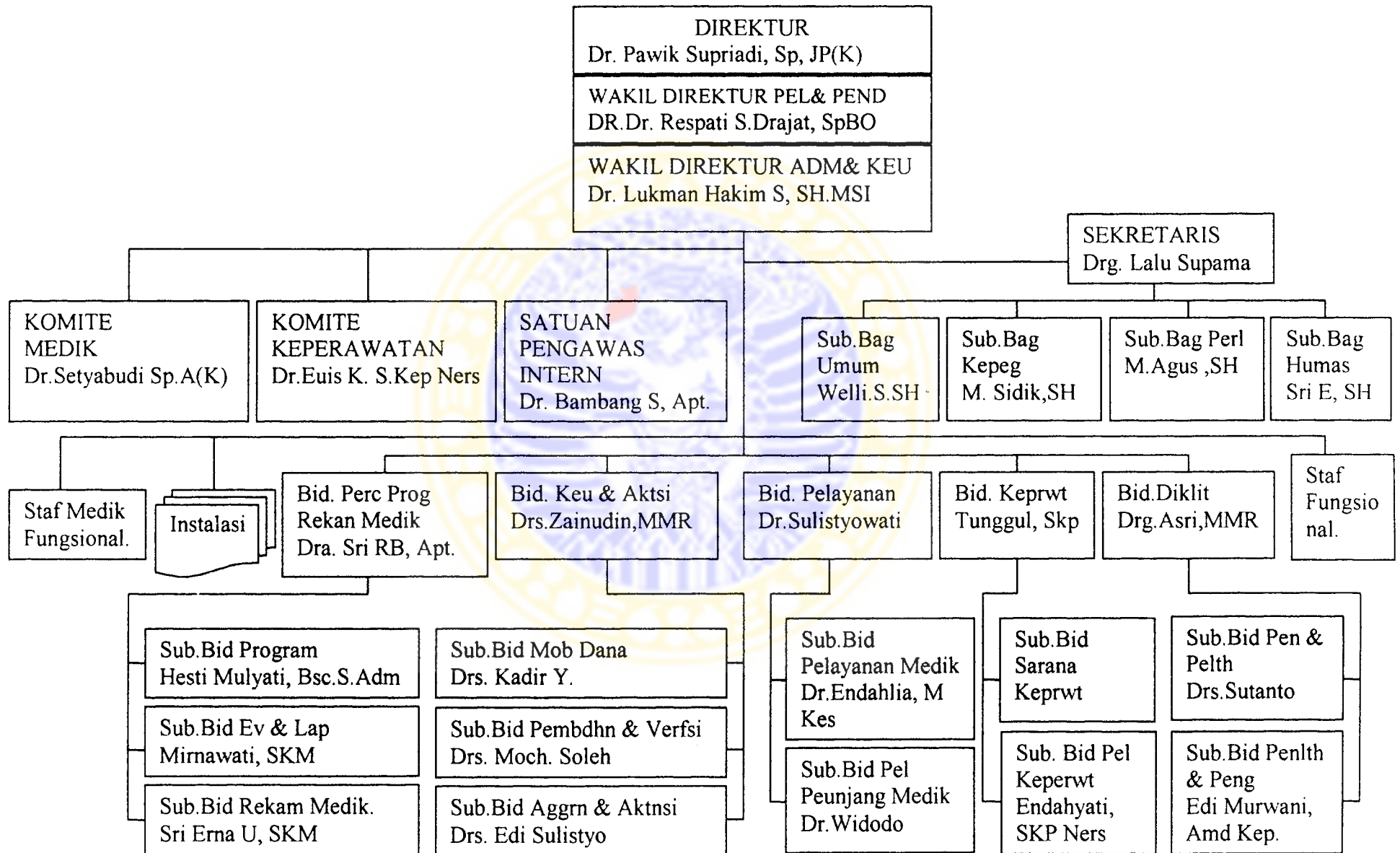
- USG Colour Dopler
- Telegama therapy cobalt
- CT Scan Whole Body
- MRI
- Mamografi
- Gama Camera
- Bronchoscopy
- Endoscopy
- Hemodialisa
- Elektro Encephalografi
- Elektro Myografi
- Automatic Blood Counter
- Spirometri
- EECF

c) Penunjang Non Medis

- CSSD
- Laundry
- Dapur Gizi
- Water treatmen
- Genset
- Ketel Uap
- IPAL

d) Jumlah tenaga paramedis perawatan di tahun 2006 adalah 650 orang.

4.1.7 STRUKTUR ORGANISASI



Sumber: Profil RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Skripsi

4.2. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di RSUD Saiful Anwar Malang. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 65 orang. Subyek yang dijadikan sampel adalah perawat.

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi karakteristik demografi seperti jenis kelamin, usia, masa kerja, status dan pendidikan terakhir. Pertanyaan karakteristik tersebut berada pada bagian awal kuesioner yang harus diisi terlebih dahulu oleh responden. Berikut adalah distribusi karakteristik responden selengkapnya yang disajikan dalam bentuk tabel :

4.2.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden menurut Jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
1.	Laki-laki	31	47.7
2.	Perempuan	34	52.3
	Total	65	100

Sumber: Data dari kuesioner (Lampiran 2)

Tabel 4.3 diatas menunjukkan jumlah perawat perempuan dan laki – laki menunjukkan proporsi yang hampir sama. Namun berdasarkan persentase dapat diketahui jumlah perawat perempuan lebih banyak yaitu 52,3 % atau 34 orang sedangkan perawat laki – laki sebesar 47,7 % atau 31 orang.

4.2.2. Karakteristik Responden menurut Usia

Berikut adalah tabel 4.4 yang menjelaskan karakteristik responden menurut usia :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Menurut Usia

No.	Kategori Usia	Frekuensi	Persen
1.	< 25 tahun	10	15.4
2.	25 - 34 tahun	34	52.3
3.	35 - 45 tahun	15	23.1
4.	> 45 tahun	6	9.2
	Total	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 2)

Table 4.4 diatas menunjukkan bahwa persentase kelompok usia pada perawat RSUD Dr Saiful Anwar Malang terbesar adalah pada usia 25 sampai dengan 34 tahun yaitu 52,3% atau berjumlah 34 perawat. Kemudian urutan kedua adalah pada kelompok usia 35 sampai dengan 45 tahun yaitu 23,1 % atau 15 perawat. Urutan persentase terbesar ketiga adalah kurang dari 25 tahun yaitu 15,4 % atau 10 perawat. Responden yang berusia lebih dari 45 tahun merupakan persentase terkecil dengan 9,2 % atau berjumlah 6 perawat.

4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Karakteristik responden menurut masa kerja dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

No.	Masa kerja	Frekuensi	Persen
1.	< 2 tahun	13	20
2.	2 - 5 tahun	11	16.9
3.	6 - 10 tahun	18	27.7
4.	> 10 tahun	23	35.4
	Total	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 2)

Table 4.5 diatas menunjukkan bahwa persentase masa kerja terbanyak adalah lebih dari 10 tahun yaitu 35,4 % atau berjumlah 23 perawat, masa kerja 6 sampai dengan 10 tahun merupakan persentase terbanyak kedua yaitu 27,7 % atau 18 perawat. Urutan persentase terbesar ketiga selanjutnya adalah pada masa kerja kurang dari 2 tahun yaitu 20 % atau berjumlah 13 perawat. Sedangkan persentase terkecil adalah yang telah bekerja 2 sampai dengan 5 tahun yaitu 16,9 % atau 11 perawat.

4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Latar belakang Pendidikan

Berikut adalah tabel 4.6 yang menjelaskan karakteristik responden menurut latar belakang pendidikan :

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Menurut Latar belakang Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1.	SPK	16	24.6
2.	Diploma	49	75.4
	Total	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 2)

Hasil penelitian pada 65 responden dapat diketahui bahwa sebagian besar latar belakang pendidikan perawat adalah diploma dengan 49 orang (75,4 %) sedangkan yang berpendidikan SPK setara SMU adalah sebesar 16 orang (24,6 %). Dengan tingginya jumlah perawat yang berpendidikan D3 sebanyak 49 orang (75,4%) dari 65 perawat menjelaskan bahwa perawat telah memenuhi standar pendidikan berdasarkan lapangan pekerjaan atau kebijakan rumah sakit.

4.2.5 Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan

Berikut adalah tabel 4.7 yang menjelaskan karakteristik responden menurut status perkawinan :

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Menurut Status Perkawinan

No.	Status perkawinan	Frekuensi	Persen
1.	Menikah	49	75.4
2.	Belum Menikah	16	24.6
	Total	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 2)

Hasil penelitian pada 65 responden dapat diketahui bahwa sebagian besar perawat berstatus menikah dengan persentase 75,4 % atau 49 orang sedangkan yang berstatus belum menikah sebanyak 24,6 % atau 16 orang.

4.2.6. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel ditunjukkan untuk menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Deskripsi jawaban responden merupakan hasil pengisian kuesioner pada

pertanyaan yang merupakan variabel penelitian. Distribusi frekuensi faktor- faktor kecerdasan emosional terdiri dari variabel- variabel bebas yaitu *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), *social skill* (X_5). Sedangkan distribusi frekuensi untuk variabel terikatnya adalah perilaku *counterproductive* (Y). Pada penelitian ini skor jawaban responden adalah mulai dari skor 5 sampai dengan skor 1. Untuk menganalisis data tersebut maka seluruh data yaitu pada masing – masing item pertanyaan variabel bebas dihitung distribusi frekuensi jawaban yang memilih skor 5 sampai dengan skor 1 dan dihitung nilai reratanya sedangkan pada masing-masing item pertanyaan variabel tergantung dihitung distribusi frekuensi jawaban yang memilih skor 1 sampai dengan 5.

Untuk melakukan penilaian, terlebih dahulu harus menentukan batasan-batasan nilai kategori menurut interval kelas. Dalam menentukan nilai kategori tiap- tiap variabel berdasarkan interval kelas maka digunakan rumus:

$$IK = \frac{STt - STr}{JK}$$

Dimana :

IK = Interval kelas

STt = Skor tertinggi, yaitu 5

STr = Skor terendah, yaitu 1

JK = Jumlah kelas, yaitu 5

Sehingga interval kelas yang didapatkan :

$$IK = \frac{5-1}{5}$$

$$\frac{5-1}{5} = 0.8$$

0.8 merupakan jarak interval kelas pada masing – masing kategori. Sehingga berlaku ketentuan kategori dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8
Kategori Penilaian Variabel Bebas

No	Interval	Kategori
1.	$5,00 > x \geq 4,21$	Sangat tinggi, Sangat besar, Sangat jujur, Sangat terbuka, Sangat siap, Sangat tekun, Sangat sering, Sangat bersedia, Sangat loyal, Sangat terampil.
2.	$4,20 > x \geq 3,41$	Tinggi, Besar, Jujur, Terbuka, Siap, Tekun, Sering, Bersedia, Loyal, Baik, Sering.
3.	$3,40 > x \geq 2,61$	Cukup tinggi, Cukup besar, Cukup jujur, Cukup terbuka, Cukup siap, Cukup tekun, Cukup bersedia, Cukup loyal, Cukup terampil, Kadang-kadang.
4.	$2,60 > x \geq 1,81$	Rendah, Kecil, Tidak jujur, Tidak terbuka, Tidak siap, Tidak tekun, Jarang, Tidak loyal, Kurang baik, Tidak bersedia.
5.	$1,80 > x \geq 1,00$	Sangat rendah, Sangat kecil, Sangat tidak jujur, Sangat tidak terbuka, Sangat tidak siap, Sangat tidak tekun, Tidak pernah, Sangat tidak bersedia, Sangat tidak loyal, Sangat tidak terampil, Sangat tidak baik.

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 1)

Kecuali untuk variabel perilaku *counterproductive* yang merupakan variabel tergantung, penilaian perilaku *counterproductive* dilakukan dengan kategori nilai interval 1 sampai dengan 5 (Tabel 4.9):

Tabel 4.9
Kategori Penilaian Untuk Variabel Perilaku *Counterproductive*

Nilai Interval	Kategori
$1,00 < x \leq 1,80$	Tidak pernah
$1,81 < x \leq 2,60$	Jarang
$2,61 < x \leq 3,40$	Kadang-kadang
$3,41 < x \leq 4,20$	Sering/ Pernah
$4,21 < x \leq 5,00$	Selalu

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 1)

Berikut adalah penjelasan dari hasil pengujian deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi dan nilai rerata tersebut :

4.2.6.1. Penilaian atas Variabel *Self Awareness* (X_1)

Penilaian variabel *self awareness* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.10
Deskripsi Variabel *Self Awareness* (X_1)

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	5,00 – 4,21	Sangat tinggi	0	0
2.	4,20 – 3,41	Tinggi	8	12.3
3.	3,40 – 2,61	Cukup	45	69.2
4.	2,60 – 1,81	Rendah	11	16.9
5.	1,80 – 1,00	Sangat rendah	1	1.5
	Total	Mean = 2,969	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran3 &4)

Pada variabel kesadaran diri (*self awareness*) diketahui nilai rata-rata skor sebesar 2,969, ini menjelaskan sebagian besar responden dinyatakan memiliki kesadaran diri yang cukup dalam melaksanakan tugas. Dari tabel 4.10 dapat diketahui tidak ada responden yang sangat tinggi dalam kesadaran diri melaksanakan tugas dan 8 responden (12,3%) kesadaran dirinya tinggi, 45

responden (69,2%) dinyatakan memiliki kesadaran diri yang cukup dalam pelaksanaan tugas, 11 responden (16,9%) dinyatakan memiliki kesadaran diri yang rendah dalam pelaksanaan tugas, satu responden (1,5 %) memiliki kesadaran diri yang sangat rendah.

4.2.6.2. Penilaian atas Variabel *Self Regulation* (X_2)

Pada variabel pengaturan diri (*self regulation*) diketahui tidak ada responden yang memiliki *self regulation* yang sangat tinggi dan 9 responden (13,8%) dinyatakan memiliki *self regulation* yang tinggi, 47 responden (72,3%) dinyatakan memiliki *self regulation* kategori cukup, 8 responden (12,3%) dinyatakan memiliki mempunyai *self regulation* yang rendah, satu responden (1,5%) dinyatakan mempunyai *self regulation* yang sangat rendah. Nilai rata-rata skor variabel *self regulation* sebesar 3,0862, menjelaskan bahwa kebanyakan responden (perawat) dinyatakan pengaturan dirinya di rumah sakit dalam kondisi cukup. Penilaian variabel *self regulation* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11
Deskripsi Variable *Self Regulation*

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	5,00 – 4,21	Sangat tinggi	0	0
2.	4,20 – 3,41	Tinggi	9	13.8
3.	3,40 – 2,61	Cukup	47	72.3
4.	2,60 – 1,81	Rendah	8	12.3
5.	1,80 – 1,00	Sangat rendah	1	1.5
	Total	Mean= 3,0862	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 3&4)

4.2.6.3. Penilaian atas Variabel *Self Motivation* (X_3)

Penilaian variabel *self motivation* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12
Deskripsi variable *Self Motivation*

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	5,00 – 4,21	Sangat tinggi	1	1.5
2.	4,20 – 3,41	Tinggi	18	27.7
3.	3,40 – 2,61	Cukup	41	63.1
4.	2,60 – 1,81	Rendah	5	7.7
5.	1,80 – 1,00	Sangat rendah	0	0
	Total	Mean= 3,196	6	100

Sumber: Data dari kuesioner (Lampiran 3&4)

Pada variabel motivasi diri (*self motivation*) diketahui nilai rata-rata skor sebesar 3,196, ini menjelaskan sebagian besar responden dinyatakan memiliki motivasi diri yang cukup dalam melaksanakan tugas. Dari tabel 4.12 dapat diketahui satu responden (1,5%) sangat tinggi dalam motivasi diri melaksanakan tugas, 18 responden (27,7%) motivasi dirinya tinggi, 41 responden (63,1%) dinyatakan memiliki motivasi diri yang cukup dalam pelaksanaan tugas, 5 responden (7,7%) dinyatakan memiliki motivasi diri yang rendah dalam pelaksanaan tugas dan tidak ada responden yang memiliki motivasi diri yang sangat rendah dalam melaksanakan tugas.

4.2.6.4. Penilaian atas Variabel *Social Awareness* (X_4)

Penilaian variabel *social awareness* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13
Deskripsi Variable *Social Awareness* (X_4)

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	5,00 – 4,21	Sangat tinggi	0	0
2.	4,20 – 3,41	Tinggi	11	16.9
3.	3,40 – 2,61	Cukup	12	18.5
4.	2,60 – 1,81	Rendah	40	61.5
5.	1,80 – 1,00	Sangat rendah	2	3.1
	Total	Mean= 2,825	65	100

Sumber : Data dari Kuesioner (Lampiran 3&4)

Pada variabel kesadaran sosial (*social awareness*) diketahui nilai rata-rata skor sebesar 2,825, ini menjelaskan sebagian besar responden dinyatakan memiliki kesadaran sosial yang cukup dalam bersosialisasi dengan orang lain. Dari tabel 4.12 dapat diketahui tidak ada responden yang kesadaran sosialnya sangat tinggi dalam melaksanakan tugas dan 11 responden (16,9%) kesadaran sosial yang tinggi, 12 responden (18,5%) dinyatakan memiliki kesadaran sosial yang cukup dalam pelaksanaan tugas, 40 responden (61,5%) dinyatakan memiliki kesadaran sosial yang rendah dalam pelaksanaan tugas, 2 responden (3,1%) yang memiliki kesadaran sosial yang sangat rendah dalam melaksanakan tugas.

4.2.6.5. Penilaian Variabel *Social Skills* (X_5)

Penilaian variabel *social skill* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.14 berikut ini :

Tabel 4.14
Diskripsi Variable *Social Skill* (X_5)

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	5,00 – 4,21	Sangat tinggi	0	0
2.	4,20 – 3,41	Tinggi	4	6.2
3.	3,40 – 2,61	Cukup	36	55.4
4.	2,60 – 1,81	Rendah	22	33.8
5.	1,80 – 1,00	Sangat rendah	3	4.6
	Total	Mean= 2,7462	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 3&4)

Pada variabel ketrampilan sosial (*social skill*) diketahui nilai rata-rata skor sebesar 2,7462, ini menjelaskan sebagian besar responden dinyatakan memiliki ketrampilan sosial yang cukup dalam membangun hubungan dengan orang lain. Dari tabel 4.14 dapat diketahui tidak ada responden yang ketrampilan sosialnya sangat tinggi dalam melaksanakan tugas dan 4 responden (6,2%) ketrampilan sosial yang tinggi, 36 responden (55,4%) dinyatakan memiliki ketrampilan sosial yang cukup dalam pelaksanaan tugas, 22 responden (33,8%) dinyatakan memiliki ketrampilan sosial yang rendah dalam pelaksanaan tugas, 3 responden (4,6%) yang memiliki ketrampilan sosial yang sangat rendah dalam melaksanakan tugas.

4.2.6.6. Penilaian Variabel Perilaku *Counterproductive* (Y)

Penilaian variabel perilaku *counterproductive* dapat dilihat pada deskripsi variabel pada tabel 4.15 berikut ini :

Tabel 4.15
Diskripsi Variable Perilaku *Counterproductive* (Y)

No.	Kategori Mean	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	1,00 – 1,80	Sangat rendah	16	24,6
2.	1,81 – 2,60	Rendah	43	66,2
3.	2,60 – 3,40	Cukup	6	9,2
4.	3,41 – 4,20	Tinggi	0	0
5.	4,21 – 5,00	Sangat tinggi	0	0
	Total	Mean= 2,048	65	100

Sumber : Data dari kuesioner (Lampiran 3&4)

Pada variabel perilaku *counterproductive* diketahui nilai rata-rata skor sebesar 2,048, ini menjelaskan sebagian besar responden dinyatakan rendah dalam melakukan perilaku *counterproductive* ditempat kerja. Dari tabel 4.15 dapat diketahui 16 responden (24,6%) dinyatakan tingkat perilaku *counterproductive* ditempat kerja sangat rendah, 43 responden (66,2%) dinyatakan tingkat perilaku *counterproductive* rendah ditempat kerja, 6 responden (9,2%) dinyatakan tingkat perilaku *counterproductive* cukup ditempat kerja dan tidak ada responden yang tinggi dan sangat tinggi dalam melakukan perilaku *counterproductive* ditempat kerja. Kondisi perilaku *counterproductive* pada perawat yang rendah merupakan indikator yang baik karena perawat tidak menunjukkan perilaku yang tidak etis seperti menyuap kepada pimpinan, melakukan bisnis pribadi pada saat jam kerja, memalsukan laporan, menyalahkan teman sekerja yang tidak bersalah, menggunakan persediaan organisasi untuk kepentingan pribadi, bekerja ekstra pribadi dengan tenang.

4.2.7. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mendapatkan keyakinan mengenai sejauhmana alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas butir atau validitas item yang bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan benar-benar telah mengungkapkan indikator yang ingin diteliti atau menguji konsistensi internal tiap butir pertanyaan dalam mengungkap indikator. Dalam uji ini dilakukan pengujian atas butir-butir pertanyaan pada kuesioner dengan jalan menghitung koefisien korelasi *Pearson* dari tiap-tiap pertanyaan dengan skor total yang diperoleh. Kriteria penilaian bisa dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh pada hasil pengukuran koefisien korelasi tersebut dimana jika nilai signifikansi tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh kurang dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Cara penilaian lain adalah koefisien korelasi masing-masing item dibandingkan dengan angka kritis r pada tabel kritis r *Pearson Product Moment* sesuai dengan derajat bebas dan tingkat signifikannya. Jika ternyata koefisien korelasinya lebih besar dari nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid dan sebaliknya jika koefisien korelasinya lebih kecil dari nilai kritis maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid atau gugur.

Adapun hasil uji validitas masing-masing butir pertanyaan disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Untuk Masing – Masing Indikator Pada Variabel Bebas

Variabel	Item	r hitung	Keterangan
<i>Self awareness</i>	X _{1,1}	0.8737	Valid
	X _{1,2}	0.8957	Valid
	X _{1,3}	0.8225	Valid
	X _{1,4}	0.3483	Valid
<i>Self regulation</i>	X _{2,1}	0.5002	Valid
	X _{2,2}	0.3010	Valid
	X _{2,3}	0.6551	Valid
	X _{2,4}	0.6635	Valid
	X _{2,5}	0.5638	Valid
<i>Self motivation</i>	X _{3,1}	0.5667	Valid
	X _{3,2}	0.4076	Valid
	X _{3,3}	0.5491	Valid
	X _{3,4}	0.4420	Valid
<i>Social Awareness</i>	X _{4,1}	0.4797	Valid
	X _{4,2}	0.7272	Valid
	X _{4,3}	0.3213	Valid
	X _{4,4}	0.6523	Valid
	X _{4,5}	0.7369	Valid
<i>Social Skill</i>	X _{5,1}	0.3318	Valid
	X _{5,2}	0.3491	Valid
	X _{5,3}	0.4100	Valid
	X _{5,4}	0.7080	Valid
	X _{5,5}	0.7247	Valid
	X _{5,6}	0.7247	Valid
	X _{5,7}	0.7247	Valid
	X _{5,8}	0.6917	Valid

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 5)

Untuk mengetahui koefisien validitas angket tersebut digunakan rumus *product moment correlation* dari Pearson. Item atau indikator dinyatakan valid

jika r hitung atau nilai *corrected item total correlation* mempunyai nilai lebih besar dari r standar yaitu 0,3 (Solimun, 2000).

Hasil penelitian menunjukkan seluruh indikator variabel bebas valid karena mempunyai nilai *r corrected item to total correlation* yang lebih besar dari 0.3.

Sedangkan hasil pengujian validitas pada variabel tergantung yaitu perilaku *counterproductive* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17
Uji Validitas Pada Variabel Tergantung

Variabel	Item	r hitung	Keterangan
Perilaku <i>counterproductive</i>	Y _{1.1}	0.3326	Valid
	Y _{1.2}	0.4659	Valid
	Y _{1.3}	0.5602	Valid
	Y _{1.4}	0.4663	Valid
	Y _{1.5}	0.3598	Valid
	Y _{1.6}	0.5810	Valid

Sumber: Data yang diolah (Lampiran 5)

Hasil menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel tergantung mempunyai nilai validitas lebih dari 0,3 sehingga indikator perilaku *counterproductive* valid.

4.2.8. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas . Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih, atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam

mengukur gejala yang sama. Koefisien alfa atau *cronbach's alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas atau konsistensi internal dari variabel penelitian. Item pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien alfa lebih besar dari 0,6 (Malhotra, 1999: 282).

Tabel. 4.18
Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
<i>Self awareness</i> (X ₁)	0.8700	Reliabel
<i>Self regulation</i> (X ₂)	0.7634	Reliabel
<i>Self motivation</i> (X ₃)	0.7048	Reliabel
<i>Social Awareness</i> (X ₄)	0.7791	Reliabel
<i>Social Skills</i> (X ₅)	0.8491	Reliabel
Perilaku <i>counter productive</i> (Y)	0.7190	Reliabel

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 5)

Nilai reliabilitas konsistensi internal ditunjukkan dalam tabel diatas, untuk koefisien alfa masing-masing indikator dalam setiap variabel reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing indikator dalam variabel dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitan.

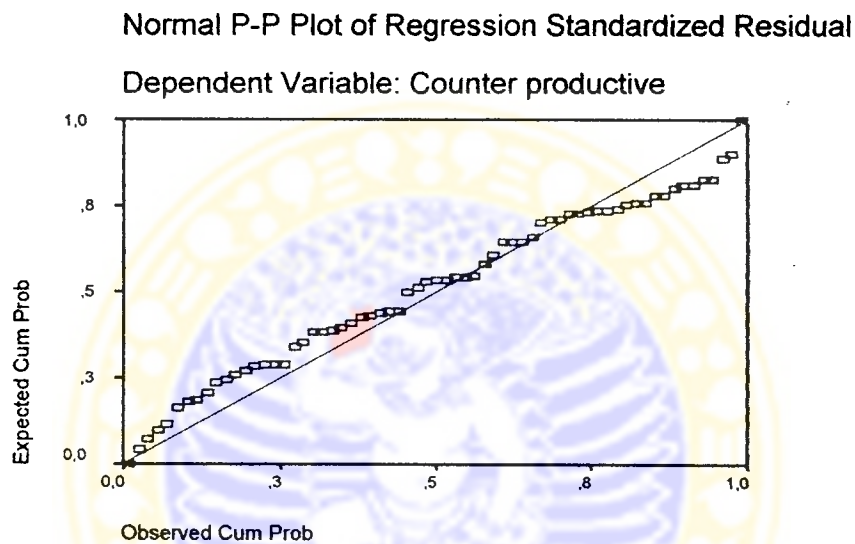
4.2.9. Penguji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Gambar 4.2.

NORMAL PROBABILITY PLOT

Charts



Sumber : Data yang diolah (Lampiran 8)

Uji normalitas dilakukan untuk menguji sebuah model regresi apakah memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu model dikatakan memiliki distribusi normal jika model tersebut menghasilkan grafik data yang menyebar disekitar atau sepanjang garis diagonal. Pada gambar (4.2) diatas nampak bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan membentuk pola sejajar dengan garis diagonal tersebut. Tidak terjadi penyimpangan titik terlalu jauh dari garis diagonal tersebut. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model persamaan regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Non Multikolinieritas

Uji gejala non multikolinieritas digunakan untuk mengetahui tidak adanya hubungan yang signifikan antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala ini digunakan indikasi nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

Uji gejala non multikolinieritas dimaksudkan untuk lebih mengetahui tidak adanya hubungan yang sempurna antar variabel dalam model regresi. Hakim (2001 : 301) menyebutkan angka VIF toleransi untuk terhindar dari gejala multikolinieritas ini antara 1 – 5.

Tabel 4.19
Uji Non Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	Keterangan
	VIF	
<i>Self awareness</i> (X ₁)	1.593	Bebas Multikolinieritas
<i>Self regulation</i> (X ₂)	1.659	Bebas Multikolinieritas
<i>Self motivation</i> (X ₃)	1.712	Bebas Multikolinieritas
<i>Social awareness</i> (X ₄)	1.462	Bebas Multikolinieritas
<i>Social skills</i> (X ₅)	1.374	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 6)

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa nilai VIF terkecil adalah 1,374 yaitu untuk variable *social skills* (X₅), sedangkan untuk VIF terbesar dicapai oleh *self motivation* (X₃) yaitu 1,712. Dengan demikian hasil pengujian non multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) lebih besar dari 1 dan lebih kecil dari 5, sehingga dapat dikatakan sudah tidak terjadi

gejala multikolinieritas diantara masing-masing variabel bebas tersebut atau memenuhi uji non multikolinieritas.

c) Uji Homokedastisitas/ Non Heterokedastisitas

Salah satu cara mengetahui ada atau tidaknya heterokedastisitas pada suatu model persamaan regresi adalah dengan mengkorelasikan variabel bebas dengan residualnya. Pengujian gejala heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Gejala heteroskedastisitas ini diketahui dengan menggunakan analisis metode korelasi *Rank Spearman*. Jika nilai signifikansi pada hasil korelasi lebih besar dari 0.05 ($p > 0.05$) maka dapat dikatakan item bebas dari gejala heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastis.

Tabel 4.20
Uji Heterokedastisitas

Variabel	r_s	Signifikansi	Keterangan
<i>Self awareness</i> (X_1)	-0.027	0.83	Bebas heterokedastisitas
<i>Self regulation</i> (X_2)	0.059	0.639	Bebas heterokedastisitas
<i>Self motivation</i> (X_3)	0.049	0.699	Bebas heterokedastisitas
<i>Social awareness</i> (X_4)	0.012	0.923	Bebas heterokedastisitas
<i>Social skill</i> (X_5)	-0.085	0.499	Bebas heterokedastisitas

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 7)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel lebih besar dari 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala

homoskedastisitas yaitu varian kesalahan antar variabel bebas homogen atau tidak terjadi hubungan antara nilai residu / sisa dengan variabel bebas sehingga variabel tergantung benar-benar hanya dijelaskan oleh variabel bebas.

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sebab tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidak pengaruh variabel bebas yang berjumlah lebih dari satu terhadap perilaku *counterproductive*. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah faktor-faktor kecerdasan emosional yang terdiri dari : kesadaran diri (X_1), pengaturan diri (X_2), motivasi diri (X_3), kesadaran sosial (X_4), ketrampilan sosial (X_5). Sedangkan untuk variabel terikatnya adalah perilaku *counterproductive* (Y). Berikut adalah hasil pengujian regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 10.01 :

Tabel 4.21
Hasil Penghitungan Regresi Linier Berganda

Variabel	B	t hitung	t tabel	Keterangan
(Constant)	5.191	24.138	+ 1,99	Signifikan
<i>Self awareness</i>	-0.191	-3.241	- 1,99	Signifikan
<i>Self regulation</i>	-0.316	-4.801	- 1,99	Signifikan
<i>Self motivation</i>	-0.232	-3.136	- 1,99	Signifikan
<i>Social Awareness</i>	-0.140	-2.302	- 1,99	Signifikan
<i>Social Skills</i>	-0.168	-3.340	- 1,99	Signifikan
R (Koefisien korelasi)				0.892
R ² (Koefisien determinan)				0.795
F hitung				45.885
Sig.				0.000

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 6)

4.3.1. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi adalah suatu besaran yang mengukur tingkat keeratan hubungan variabel faktor-faktor kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive*. Dimana hasil perhitungan pada tabel 4.21 diatas menunjukkan koefisien korelasi berganda (R) = 0,892 menunjukkan adanya hubungan secara bersama-sama yang sangat kuat antara variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *social awareness* dan *social skill* terhadap perilaku *counterproductive* sebagai variabel tergantung. Korelasi sangat kuat apabila nilai korelasi lebih dari 0,8.

4.3.2. Koefisien Determinasi (*R square*)

Koefisien determinasi mengukur sejauh mana proporsi pengaruh variabel faktor-faktor kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive*. Dimana semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin besar pula pengaruh variabel faktor –faktor kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive*. Berdasarkan tabel 4.21 diatas koefisien determinasi berganda (R^2) atau R squared = 0,795, berarti secara bersama-sama variabel faktor-faktor kecerdasan emosional yang terdiri dari *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4) dan *social skill* (X_5) memiliki proporsi pengaruh terhadap perilaku *counterproductive* (Y) sebesar 79,5 %. Sedangkan sisanya yaitu 20,5 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

4.3.3. Persamaan Regresi Linier Berganda

Berdasarkan Tabel 4.21 diatas maka model regresi tersebut dapat dianalisa berdasarkan koefisien regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = 5,191 - 0,191 X_1 - 0,316 X_2 - 0,232 X_3 - 0,140 X_4 - 0,168 X_5 \dots\dots\dots(1)$$

Dari persamaan diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 5,191. Konstanta adalah suatu besaran yang menunjukkan nilai perilaku *counterproductive* tanpa adanya variabel-variabel dari faktor-faktor kecerdasan emosional. Hal ini berarti tanpa adanya faktor-faktor kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial dan ketrampilan sosial maka

tingkat perilaku *counterproductive* pada perawat adalah tinggi (5,191).

Selanjutnya dari fungsi regresi tersebut diatas, maka diketahui bahwa :

1. Dari variabel kesadaran diri (*self awareness*) (X_1) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,191. Hal ini menjelaskan bahwa tanda negatif menunjukkan hubungan yang negatif atau berlawanan arah antara kesadaran diri dengan perilaku *counterproductive*. Sehingga apabila variabel *self awareness* meningkat maka perilaku *counterproductive* akan berkurang atau apabila variabel *self awareness* berkurang maka perilaku *counterproductive* akan meningkat.
2. Dari variabel pengaturan diri (*self regulation*) (X_2) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,316. Hal ini menjelaskan bahwa tanda negatif menunjukkan hubungan yang negatif atau berlawanan arah antara pengaturan diri dengan perilaku *counterproductive*. Sehingga apabila variabel pengaturan diri (*self regulation*) meningkat maka perilaku *counterproductive* akan berkurang atau apabila variabel pengaturan diri (*self regulation*) berkurang maka perilaku *counterproductive* akan meningkat.
3. Dari variabel motivasi diri (*self motivation*) (X_3) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,232. Hal ini menjelaskan bahwa tanda negatif menunjukkan hubungan yang negatif atau berlawanan arah antara motivasi diri dengan perilaku *counterproductive*. Sehingga apabila variabel motivasi diri (*self motivation*) meningkat maka perilaku *counterproductive* akan berkurang atau apabila variabel motivasi diri (*self motivation*) berkurang maka perilaku *counterproductive* akan meningkat.

4. Dari variabel kesadaran sosial (*social awareness*) (X_4) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,140. Hal ini menjelaskan bahwa tanda negatif menunjukkan hubungan yang negatif atau berlawanan arah antara kesadaran sosial dengan perilaku *counterproductive*. Sehingga apabila variabel kesadaran sosial (*social awareness*) meningkat maka perilaku *counterproductive* akan berkurang atau apabila variabel kesadaran sosial (*social awareness*) berkurang maka perilaku *counterproductive* akan meningkat.
5. Dari variabel ketrampilan sosial (*social skill*) (X_5) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,168. Hal ini menjelaskan bahwa tanda negatif menunjukkan hubungan yang negatif atau berlawanan arah antara ketrampilan sosial dengan perilaku *counterproductive*. Sehingga apabila variabel ketrampilan sosial (*social skill*) meningkat maka perilaku *counterproductive* akan berkurang atau apabila variabel ketrampilan sosial (*social skill*) berkurang maka perilaku *counterproductive* akan meningkat.

4.3.4. Pengujian Hipotesis ((H_1) dan (H_2))

4.3.4.1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Untuk menguji hipotesis pertama, maka digunakan Uji F untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan. Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan nilai F hitung sebesar 45,885 dan nilai signifikan (0,000) dibawah *level of significan* sebesar 0,05, ini menjelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya faktor-faktor kecerdasan

emosional – yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*) – secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Dengan demikian hipotesis pertama diterima kebenarannya. Hasil penelitian ini secara empiris mendukung penelitian Despahande (2005) dimana dijelaskan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu menekan atau menghindari perilaku *counterproductive* atau perilaku yang tidak etis ditempat kerja. Hal ini berarti perawat yang memiliki kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, dan ketrampilan sosial yang baik akan mampu menghindari melimpahkan kesalahan kepada teman sekerja yang tidak bersalah, memalsukan laporan, menyuap pimpinan, mencuri obat-obatan, datang kerja terlambat, melakukan bisnis di tempat kerja.

4.3.4.2. Pengujian Hipotesis kedua (H_2)

Untuk menguji hipotesis kedua, maka dilakukan Uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Proporsi pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikatnya dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial (r^2) masing-masing variabel bebas.

Koefisien determinasi parsial (r^2) menunjukkan kemampuan variabel bebas (X) didalam menjelaskan variasi (perubahan) variabel tergantung (Y) secara individu (partial). Berdasarkan analisis regresi linier berganda dari variabel bebas

kesadaran diri (X_1), pengaturan diri (X_2), motivasi diri (X_3), kesadaran sosial (X_4), ketrampilan sosial (X_5) terhadap variabel terikat (perilaku *counterproductive* (Y)) maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Dari tabel 4.21 diatas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *self awareness* (X_1) sebesar -3,241 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,002, ini menjelaskan bahwa secara parsial variabel *self awareness* (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*. Sedang berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi parsial (r^2) yang diperoleh adalah 0,1513, artinya variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* pada perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *self awareness* sebesar 15,13%.
2. Dari tabel 4.21 diatas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *self regulation* (X_2) sebesar -4,801 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, ini menjelaskan bahwa secara parsial variabel *self regulation* (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*. Sedang berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi parsial (r^2) yang diperoleh adalah 0,2809, artinya variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* pada perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *self regulation* sebesar 28,09%.
3. Dari tabel 4.21 diatas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *self motivation* (X_3) sebesar -3,136 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,003, ini menjelaskan bahwa secara parsial variabel *self motivation* (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku

counterproductive. Sedang berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi parsial (r^2) yang diperoleh adalah 0,1429, artinya variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* pada perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *self motivation* sebesar 14,29%.

4. Dari tabel 4.21 diatas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *social awareness* (X_4) sebesar -2,302 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,025, ini menjelaskan bahwa secara parsial variabel *social awareness* (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*. Sedang berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi parsial (r^2) yang diperoleh adalah 0,0824, artinya variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* pada perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *social awareness* sebesar 8,24%.
5. Dari tabel 4.21 diatas diperoleh nilai t hitung untuk variabel *social skill* (X_5) sebesar -3,340 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000, ini menjelaskan bahwa secara parsial variabel *social skill* (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*. Sedang berdasarkan tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi parsial (r^2) yang diperoleh adalah 0,1592, artinya variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* pada perawat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *social skill* sebesar 15,92%.

Dari hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) ditemukan bahwa variabel pengaturan diri (*self regulation*) ternyata memiliki nilai t dan koefisien determinasi parsial (r^2) paling besar diantara variabel-variabel kecerdasan emosional lainnya,

ini menunjukkan bahwa variabel pengaturan diri (*self regulation*) memiliki pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang (Ho ditolak dan Ha diterima). Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dari faktor-faktor kecerdasan emosional –yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*), ketrampilan sosial (*social skill*)- faktor pengaturan diri (*self regulation*) mempunyai pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, diterima kebenarannya.

Berikut adalah tabel penentuan variabel yang berpengaruh dominan berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial (r^2).

Tabel 4.22
Urutan Pengaruh Dominan secara Parsial

Variabel	r	r^2	Ranking urutan
<i>Self regulation</i> (X_2)	-0.530	28.09%	1
<i>Social Skills</i> (X_5)	-0.399	15.92%	2
<i>Self awareness</i> (X_1)	-0.389	15.13%	3
<i>Self motivation</i> (X_3)	-0.378	14.29%	4
<i>Social Awareness</i> (X_4)	-0.287	8.24%	5

Sumber : Data yang diolah (Lampiran 7)

Variabel yang berpengaruh dominan dari kecerdasan emosional adalah *self regulation*. Hal ini dapat dilihat berdasarkan kontribusi parsial (r^2) pada tabel 4.22 menunjukkan nilai tertinggi yaitu sebesar 28,09 %.

4.4. Pembahasan

Dari 84 kuesioner yang disebarakan pada responden bulan Mei 2006 di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebanyak 72 kuesioner telah diterima kembali dan yang telah diisi lengkap berjumlah 65. Diketahui 65 orang yang menjadi responden merupakan perawat dari total jumlah perawat 650 orang. Dengan begitu sampel yang diambil dapat dikatakan representative atau mewakili.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas maka diketahui semua instrument memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Persamaan regresi yang diperoleh juga telah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji non multikolinieritas dan uji non-heterokedastisitas. Berikut ini adalah persamaan regresi linier berganda yang diperoleh :

$$Y = 5,191 - 0,191 X_1 - 0,316 X_2 - 0,232 X_3 - 0,140 X_4 - 0,168 X_5 \dots\dots(1)$$

Koefisien korelasi sebesar 0,892 menjelaskan bahwa variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), *social skill* (X_5) secara bersama sama memiliki hubungan yang kuat dan berlawanan arah (negatif) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Koefisien determinasi faktor-faktor kecerdasan emosional terhadap perilaku *counterproductive* adalah sebesar 79,5%. Hal ini diartikan bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional yang terdiri dari: *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), *social skill* (X_5) secara bersama sama memiliki proporsi pengaruh terhadap perilaku *counterproductive* (Y)

sebesar 79,5%. Sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil pengujian Hipotesis pertama (H_1) sesuai dengan hipotesis yang diajukan, ini menunjukkan bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional yaitu : *self awareness* (X_1), *self regulation* (X_2), *self motivation* (X_3), *social awareness* (X_4), *social skill* (X_5) secara bersama - sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Saiful Anwar Malang, terbukti kebenarannya.

Pengujian Hipotesis kedua (H_2) yang menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya akan dijelaskan sebagai berikut :

- a) Pengaruh kesadaran diri (*self awareness*)(X_1) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Pada pengujian hipotesis atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, diketahui bahwa kesadaran diri (*self awareness*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*, dimana nilai signifikansinya sebesar (0,002) lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05. Koefisien determinasi parsial (r^2) kesadaran diri (*self awareness*) sebesar 0,1513, menjelaskan bahwa variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran diri sebesar 15,13%. Pernyataan pimpinan tentang kondisi masing-masing perawat pada indikator kesadaran diri terdapat pada rentang nilai 2,60 - 3,40 dengan mean sebesar 2,969, menunjukkan tingkat cukup

dalam kesadaran diri. Walaupun pernyataan pimpinan terhadap kondisi masing-masing perawat atas indikator kesadaran diri (*self awareness*) (X_1) menunjukkan penilaian yang cukup sadar atau paham, namun masih terdapat indikator yang dirasa perlu mendapatkan perhatian dari organisasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang dinyatakan kesadaran dirinya rendah pada saat melaksanakan tugas, indikator tersebut antara lain adalah : $X_{1.1}$ pemahaman dalam melaksanakan tugas, $X_{1.2}$ pemahaman terhadap kesalahan dalam melaksanakan tugas, $X_{1.3}$ pemahaman terhadap manfaat dari tugas yang dilaksanakan. Upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen RSU Dr. Saiful Anwar di masa mendatang untuk meningkatkan kesadaran diri perawatnya dan mengurangi perilaku *counterproductive* adalah dengan meningkatkan pemahaman terhadap pelaksanaan tugas, pemahaman kesalahan-kesalahan dalam tugas, manfaat dari tugas yang dilaksanakan. Menurut Salovey dan Mayer (1995) kesadaran diri adalah mengamati diri dan mengetahui hubungan antara pikiran, perasaan dan reaksi. Dari pendapat itu dapat disimpulkan bahwa kesadaran diri merupakan perasaan yang timbul dalam individu dengan mengenali perasaan disertai dengan berpikir kemudian melakukan tindakan dalam mengambil keputusan.

- b) Pengaruh pengaturan diri (*self regulation*)(X_2) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Pada pengujian hipotesis atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, diketahui bahwa pengaturan diri (*self regulation*)

merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredam rasa tertekan atau menahan gejolak emosi; ini juga berarti dengan sengaja menghayati suatu emosi, termasuk yang tidak menyenangkan. Menurut Desphande (2005) pengaturan diri adalah melibatkan kemampuan karyawan untuk menolak himbauan menurut kata hati, kecenderungan untuk mencerminkan kemampuan, kemampuan untuk mengadopsi ke perubahan.

- c) Pengaruh motivasi diri (*self motivation*)(X_3) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Pada pengujian hipotesis atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, diketahui bahwa motivasi diri (*self motivation*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*, dimana nilai signifikansinya sebesar (0,003) lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05. Koefisien determinasi parsial (r^2) motivasi diri (*self motivation*) sebesar 0,1429, menjelaskan bahwa variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel motivasi diri sebesar 14,29%. Pernyataan pimpinan tentang kondisi masing-masing perawat pada indikator motivasi diri terdapat pada rentang nilai 2,60-3,40 dengan mean sebesar 3,196, menunjukkan tingkat cukup dalam motivasi diri untuk memenuhi standar keunggulan. Walaupun pernyataan pimpinan terhadap kondisi masing-masing perawat atas indikator motivasi diri (*self motivation*) (X_3) menunjukkan penilaian yang cukup dalam memiliki semangat juang, namun masih terdapat indikator yang dirasa perlu

mendapatkan perhatian dari organisasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang dinyatakan motivasi dirinya rendah pada saat melaksanakan tugas, indikator tersebut antara lain adalah : $X_{3,1}$ semangat juang dalam menjalankan tugas, $X_{3,2}$ pengorbanan untuk tujuan organisasi, $X_{3,4}$ ketekunan dalam menjalankan tugas. Upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen RSUD Dr. Saiful Anwar di masa mendatang untuk meningkatkan motivasi diri dan mengurangi perilaku *counterproductive* perawatnya adalah dengan meningkatkan semangat juang dalam menjalankan tugas, berkorban lebih untuk tujuan organisasi, meningkatkan ketekunan dalam menjalankan tugas sehingga akan menghindarkan dari perilaku tidak etis seperti menyuap pimpinan, memalsukan laporan, bekerja ekstra pribadi atau datang terlambat ke tempat kerja. Motivasi diri merupakan kemampuan yang dimiliki individu yaitu : dorongan untuk meningkatkan atau memenuhi standar keunggulan, setia kepada visi dan sasaran perusahaan atau kelompok (Goleman,1999).

- d) Pengaruh kesadaran sosial (*social awareness*)(X_4) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Pada pengujian hipotesis atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, diketahui bahwa kesadaran sosial (*social awareness*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*, dimana nilai signifikansinya sebesar (0,025) lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05. Koefisien determinasi parsial (r^2) kesadaran sosial (*social awareness*) sebesar 0,0824, menjelaskan bahwa variasi

perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran sosial sebesar 8,24%. Pernyataan pimpinan tentang kondisi masing-masing responden pada indikator kesadaran terdapat pada rentang nilai 2,60-3,40 dengan mean sebesar 2,825, menunjukkan tingkat cukup dalam kesadaran bersosialisasi dengan orang lain. Walaupun pernyataan pimpinan terhadap kondisi masing-masing perawat atas indikator kesadaran sosial (*social awareness*) (X_4) menunjukkan penilaian yang cukup mampu bersosialisasi, namun masih terdapat indikator yang dirasa perlu mendapatkan perhatian dari organisasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang dinyatakan kesadaran sosialnya rendah pada saat melaksanakan tugas, indikator tersebut antara lain adalah : $X_{4.2}$ pemenuhan akan kebutuhan pasien, $X_{4.3}$ frekuensi menawarkan umpan balik yang bermanfaat, $X_{4.5}$ kesediaan untuk hormat dan bergaul dengan orang lain. Upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen RSUD Dr. Saiful Anwar di masa mendatang untuk meningkatkan kesadaran sosial dan mengurangi perilaku *counterproductive* perawatnya adalah dengan lebih tanggap akan kebutuhan pasien, meningkatkan frekuensi umpan balik atau kritik dan saran yang bermanfaat, kesediaan hormat dan bergaul dengan orang lain.

- e) Pengaruh ketrampilan sosial (*social skill*)(X_5) terhadap perilaku *counterproductive* (Y).

Pada pengujian hipotesis atas pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, diketahui bahwa ketrampilan sosial (*social skill*)

secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*, dimana nilai signifikansinya sebesar (0,000) lebih kecil dari *level of signifikan* 0,05. Koefisien determinasi parsial (r^2) ketrampilan sosial (*social skill*) sebesar 0,1592, menjelaskan bahwa variasi perubahan nilai pada variabel perilaku *counterproductive* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel ketrampilan sosial sebesar 15,92%. Pernyataan pimpinan tentang kondisi masing-masing responden pada indikator ketrampilan sosial terdapat pada rentang nilai 2,60-3,40 dengan mean sebesar 2,746, menunjukkan tingkat cukup dalam ketrampilan sosial. Walaupun pernyataan pimpinan terhadap kondisi masing-masing perawat atas indikator ketrampilan sosial (*social skill*) (X_5) menunjukkan penilaian yang cukup terampil dalam membangun hubungan dengan orang lain, namun masih terdapat indikator yang dirasa perlu mendapatkan perhatian dari organisasi. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang dinyatakan ketrampilan sosialnya rendah pada saat melaksanakan tugas, indikator tersebut antara lain adalah : $X_{5.1}$ ketrampilan dalam melakukan pendekatan, $X_{5.3}$ kemampuan dalam memimpin melalui keteladanan. Upaya yang dapat dilakukan pihak manajemen RSUD Dr. Saiful Anwar di masa mendatang untuk meningkatkan ketrampilan sosial dan mengurangi perilaku *counterproductive* perawatnya adalah dengan lebih meningkatkan ketrampilan dalam melakukan pendekatan baik kepada pasien, teman sekerja atau pimpinan, meningkatkan kemampuan dalam memimpin melalui keteladanan.

Dari hasil pembahasan hipotesis kedua (H_2) ditemukan bahwa variabel pengaturan diri (*self regulation*) memiliki pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dan hasil ini sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Pengaruh dominan tersebut menjelaskan bahwa sedikit perubahan pada tingkat pengaturan diri akan membawa pengaruh yang besar pada perilaku *counterproductive*, hal ini disebabkan karena kebanyakan pimpinan perawat RSUD Dr. Saiful Anwar merasa bahwa pengaturan diri merupakan faktor utama yang perlu ditingkatkan dalam menunjang kecerdasan emosional yang tinggi dalam pekerjaan. Secara keseluruhan perawat dituntut untuk mampu menyelesaikan masalah dalam tugas, mempunyai kejujuran dan tanggung jawab yang tinggi, mampu menyesuaikan diri dan terbuka pada gagasan dan informasi baru.

Perawat seringkali tidak mempunyai kemampuan untuk menolak himbauan menurut kata hati. Beberapa studi menjelaskan bahwa rendahnya pengaturan diri merupakan penyebab utama terjadinya perilaku yang tidak etis ditempat kerja atau perilaku *counterproductive*. Bagaimanapun tingkat pengaturan diri merupakan salah satu faktor kecerdasan emosional yang menyebabkan naik dan turunnya perilaku yang tidak etis ditempat kerja seperti melimpahkan kesalahan kepada teman sekerja yang tidak bersalah, memalsukan laporan, menggunakan material organisasi untuk kepentingan pribadi, menyuap pimpinan, melakukan bisnis pribadi ditempat kerja, bekerja ekstra pribadi dengan tenang (datang kerja terlambat, meninggalkan jam kerja sebelum jam kerja berakhir) (Desphande, 2005).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan pengujian hipotesis pertama (H_1), diperoleh nilai F hitung sebesar 45,885 dengan tingkat signifikansi (0,000) lebih kecil dari ($<$) tingkat kesalahan yang diperkenankan (*level of significan* = 0,05). Berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional –yaitu: kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*) dan ketrampilan sosial (*social skill*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, terbukti kebenarannya.
2. Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa faktor pengaturan diri (*self regulation*) merupakan faktor kecerdasan emosional yang mempunyai pengaruh dominan terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, terbukti kebenarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengaturan diri (*self regulation*) memiliki proporsi pengaruh paling besar ($r^2 = 28,09\%$) terhadap perilaku *counterproductive* dibandingkan faktor-faktor kecerdasan emosional lainnya.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis kedua (H_2), yang dilakukan melalui uji t hitung maka diketahui secara parsial variabel-variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari: kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self*

regulation), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*) dan ketrampilan sosial (*social skill*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku *counterproductive*, dimana tingkat signifikansi masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih kecil dari (<) tingkat kesalahan yang diperkenankan (*level of significan* = 0,05).

5.2. Saran

Berdasarkan atas hasil dari penelitian dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dalam menyusun serta menetapkan kebijakan-kebijakan dalam rangka mengurangi perilaku *counterproductive*, antara lain:

1. Disarankan kepada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang lebih meningkatkan kecerdasan emosional perawatnya, karena dalam hal ini terbukti bahwa faktor-faktor kecerdasan emosional –yaitu : kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), motivasi diri (*self motivation*), kesadaran sosial (*social awareness*) dan ketrampilan sosial (*social skill*) memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Dan selanjutnya, diharapkan faktor-faktor kecerdasan emosional tersebut bisa mendapatkan perhatian lebih dari pimpinan dengan melakukan pengawasan kepada perawat sehingga dapat mengurangi perilaku negatif seperti menjual obat-obatan, menggunakan obat atau masker untuk kepentingan pribadi,

datang kerja terlambat, memalsukan laporan terapi pasien, meninggalkan jam kerja tanpa ijin.

2. Pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan faktor pengaturan diri (*self regulation*) untuk mengurangi perilaku *counterproductive* pada perawat. Karena ternyata variabel pengaturan diri (*self regulation*) merupakan faktor kecerdasan emosional yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap perilaku *counterproductive* di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, hal ini dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi parsial (r^2) variabel pengaturan diri (*self regulation*) yang memiliki proporsi nilai paling besar diantara variabel-variabel kecerdasan emosional yang lainnya (28,09%). Oleh sebab itu, disarankan rumah sakit harus dapat meningkatkan pengaturan diri perawatnya karena terbukti mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam mengurangi perilaku *counterproductive*. Upaya yang bisa dilakukan agar pengaturan diri (*self regulation*) terkontrol dengan baik memberlakukan *reward and punishment* atas upaya jujur perawat atau atas semua prestasi yang dilakukan dan hukuman atau *punishment* akan tindak pelanggaran yang dilakukan dan melakukan evaluasi kinerja pada seluruh karyawan yang bersifat harian serta memberikan kesempatan pada para perawat melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi.
3. Disarankan bagi pihak manajemen RSUD Dr. Saiful Anwar Malang untuk memberikan pelatihan dan pengembangan pada pengaturan diri (*self regulation*) para perawat. Ini disebabkan masih adanya perawat yang dinyatakan pengaturan dirinya sangat rendah. Upaya yang dapat dilakukan

adalah hendaknya pihak pengembang sumber daya manusia pada rumah sakit tidak hanya menetapkan dasar kemampuan perawat pada intelektual atau berdasarkan pengalaman, pelatihan, dan ketrampilan alih teknologi yang tinggi, namun juga berdasar pada seberapa baik pada pengendalian diri, diberikan kepercayaan dan tanggung jawab yang sesuai kemampuan serta lingkungan organisasi yang manusiawi, yang memungkinkan seorang perawat dapat melaksanakan tugasnya dengan tingkat kecakapan yang lebih tinggi. Selain itu pihak rumah sakit harus mengubah paradigma berpikir perawat, bekerja bukan hanya untuk mendapatkan materi tetapi juga sebagai bentuk pengabdian, perjuangan dan membantu sesama manusia. Karena dengan begitu juga akan meningkatkan standar pelayanan jasa yang tinggi dari perawat dalam suatu rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikanto, Suharsini. 1992. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. Rineka Cipta.
- Bar-On, R. *Emotional and Social Intelligence: Insigh From Emotional Quotien. Inventory*. In R. Bar- On and J. Parker (Ed), *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco, USA: Jossey- Bass.
- Cherniss, C. 2000. *Emotional Intelligence: Why it is and Why it matters. Paper Presented at the Annual Meeting of Society for Industrial and Organizational*. New Orleans: The Concorcium Research for EI in Organization.
- _____, Daniel Goleman, R. J. Emmerling, K. Cowan dan M. Adler. 1998. *Bringing Emotional Intelligence to the Workplace: A Technical Report Issued by the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*. www.eiconsortium.org
- Davies, M., L. Stankov dan R.D. Roberts. 1998. "Emotional Intelligence: In Search of an Illusive Construct", dalam *Journal of Personality and Social Psychology* 75. Hlm. 989-1015
- Desphande, S.P. dan Joshep, Jacob. 2005. *The Impact of Emotional Intelligence on Counterproductive Behavior in Cina*, dalam *Management Research News*. Departemen of Management, Western Michigan University.
- Gardener, Howard. 2003. *Kecerdasan Majemuk*, Terjemahan. Jakarta: Interaksia.
- Goleman, Daniel. 1999. *Working With Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Alih bahasa: Alex Tri K.W. Cetakan Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 1996. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional Mengapa Lebih Penting daripada IQ*. Alih bahasa, T Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hakim, Abdul. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Ekonisia Yogyakarta.
- Emmerling, R.J. dan Daniel Goleman. 2003. "Emotional Intelligence: Issues and Common Misunderstandings", dalam *Issues in Emotional Intelligence*. www.eiconsortium.org

- Freshman, B. dan L. Rubino. 2002. "Emotional Intelligence: A Core Competency for Health Care Administrators", dalam *Health Care Manager* 20. Hlm. 1-9
- Jackson, T. 2001. "Cultural Values and Management Ethics: A 10-Nation Study", dalam *Human Relations*. Hlm. 1267-1302
- Kalat, J.W. 1996. *Introduction to Psychology*. New York: Brook/Cole Publishing Company.
- Kirch, David P., Mary L. Tucker dan Cristine E. Kirch. 2001. *The LPA Manager The Benefits of Emotional Intelligence in Accounting Firm*. Ohio University.
- Malhotra, 1999. *Marketing Research*. Frenchis Midelscy, USA. Hlm. 282
- Mayer, J.D, Salovey, P. 1995. *Emotional Intelligence and the Contruction and Regulation of Feelings*. *Journal of applied Psychology*, Vol 4.197-208.
- _____. 2000. *Measurement Emotional Intelligence*. *Journal of Applied Psychology*, Vol 5. 120- 135.
- Natalie.2004. *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan pada PT Kedawung Setia Industri Ltd.tbk, di Surabaya*. Surabaya. Sripsi UNAIR.
- Peterson, D.K. 2002. "The Relationship between Unethical Behaviour and Dimensions of the Ethical Climate Questionnaire", dalam *Journal of Business Ethics* 41. Hlm. 313-316
- Salovey, P. dan J.D. Mayer. 1990. "Emotional Intelligence", dalam *Imagination, Cognition, and Intelligence* 9. Hlm. 185-211
- Secapramana, L. Verina H. 1999. *Emotional Intelligence*. <http://www.secapramana.tripod.com>.
- Sinta, Nurvita Sinta. 2005. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian loan service officer di PT Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya*. Surabaya. Sripsi UNAIR.
- Solimun, 2002. *Analisis Multivariial Struktural Equation Modeling Lisrel dan Amos*. IKIP Malang.
- Stein and Book. 2002. *Development Emotional Intelligence*. Jakarta: Penerbit, Erlangga.
- Sternberg, R.J. 1997. *Successful Intelligence*. New York: Plume.

- _____. 1997. *The Concept of Emotional Intelligence and Its Role in Life Long Learning and Success*. *Journal of America Psychology*, Vol 52, 1030-1045.
- Sugiono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Bandung: CV Alfabeta.
- Van Rooy, D.L. dan C. Viswesvaran. 2004. "Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net", dalam *Journal of Vocational Behaviour*. Hlm. 71-95
- Viswesvaran, C., S.P. Deshpande dan J. Joseph. 2004. "Are Ethical Perceptions of Various Practices Affected by Workplace Dependencies?", dalam *Journal of Applied Social Psychology* 30. Hlm. 2050-2057
- Wechsler, D. 1940. Nonintellective Factor In General Intelligence. *Psychology Buletin*,37, 444- 445.
- _____. 2000. *The measurement and Appraisal of Adult Intelligence*. Edisi 7. Bal Timore, MD: The William dan Wilkin Company.
- <http://www.e-psikologi.com/masalah/EQ.htm>. 2000. *Peranan Emosional Intelligence Quotien (EQ) Dalam Mencapai Kesuksesan Kerja*.



KUESIONER

Surabaya, Mei 2006

Bapak/ Ibu yang saya hormati,

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya yang akan melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/ skripsi dengan judul “PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PERILAKU *COUNTERPRODUCTIVE* PADA PERAWAT RSUD SAIFUL ANWAR MALANG”. Hasil penelitian ini akan digunakan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Airlangga. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional (yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, ketrampilan sosial) terhadap perilaku *counterproductive* pada perawat RSUD Saiful Anwar Malang. Oleh karena itu saya selaku peneliti memohon kesediaan saudara, bapak/ ibu untuk menyediakan sedikit waktunya untuk memberikan jawaban dalam kuesioner penelitian ini secara jujur dan apa adanya. Jawaban yang saudara, bapak/ ibu berikan secara jujur dan apa adanya akan dijamin kerahasiannya dan tidak lain hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja.

Saya menyadari bahwa waktu yang dimiliki oleh saudara, bapak/ ibu adalah sangat berharga. Oleh karena itu saya menghaturkan terima kasih yang tak terhingga atas waktu dan kesediaan saudara, bapak/ ibu untuk mengisi kuesioner ini.

BAGIAN 1. KARATERISTIK RESPONDEN

NAMA :

RUANG :

Berilah tanda silang (X) sesuai dengan kriteria yang anda miliki

1. Jenis kelamin:
 - a) Pria
 - b) Wanita
2. Usia anda saat ini :
 - a) < 25 tahun
 - b) 25 tahun- 34 tahun
 - c) 35 tahun-45 tahun
 - d) > 45 tahun
3. Masa kerja anda di RSUD Saiful Anwar Malang:
 - a) < 2 tahun
 - b) 2 tahun- 5 tahun
 - c) 6 tahun- 10 tahun
 - d) > 10 tahun

4. Status anda saat ini :
 - a) Belum menikah
 - b) Menikah / Sudah pernah menikah
5. Pendidikan terakhir :
 - a) SPK
 - b) D3 perawat
 - c) S1 Keperawatan
 - d) Lainnya.....(sebutkan)

BAGIAN 11. FAKTOR-FAKTOR KECERDASAN EMOSIONAL (X)

*** Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda yang sebenarnya dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang menjadi pilihan anda ***

KESADARAN DIRI (X₁)

1. Menurut anda, sejauh mana tingkat kemampuan anda menyadari keterkaitan antara perasaan, pikiran, perbuatan dan perkataan dalam melayani pasien?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat rendah
2. Sejauhmana tingkat kesadaran anda tentang kekuatan dan kelemahan yang anda miliki ketika merawat pasien ?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat rendah
3. Sejauh mana tingkat keyakinan diri anda dalam merawat pasien ?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat rendah

PENGATURAN DIRI (X₂)

1. Menurut anda, seberapa besar tingkat kemampuan anda untuk menjaga agar emosi dan impuls yang tidak stabil tetap terkendali ketika melayani pasien?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat kecil
2. Seberapa besar tingkat kemampuan anda dalam menunjukkan integritas dan sikap bertanggung jawab dalam mengelola diri sendiri ?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat kecil
3. Seberapa besar tingkat tanggung jawab anda terhadap tugas yang dibebankan?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat kecil

4. Seberapa jauh tingkat kemampuan anda dalam menyesuaikan diri ditempat kerja?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat Rendah
5. Seberapa baik tingkat kemampuan anda dalam menciptakan hal yang baru daripada yang lain dalam mengobati pasien tanpa melanggar aturan medis (misal mengompres pasien pada ketiak lebih efektif menurunkan panas)?
 - a) Sangat baik
 - b) Baik
 - c) Cukup baik
 - d) Kurang baik
 - e) Sangat tidak baik

MOTIVASI DIRI (X₃)

1. Seberapa besar tingkat semangat juang yang anda dimiliki untuk melaksanakan tugas ?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat kecil
2. Seberapa besar tingkat pengorbanan anda demi memenuhi tujuan organisasi ?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat Kecil
3. Seberapa siapkah anda dalam memanfaatkan peluang?
 - a) Sangat siap
 - b) Siap
 - c) Cukup siap
 - d) Tidak siap
 - e) Sangat tidak siap
4. Seberapa besar tingkat ketekunan anda dalam mengejar kesuksesan kerja kendati banyak halangan dan kegagalan?
 - a) Sangat tekun
 - b) Tekun
 - c) Cukup tekun
 - d) Tidak tekun
 - e) Sangat tidak tekun

KESADARAN SOSIAL (X₄)

1. Sejauh mana tingkat pemahaman anda terhadap pendapat orang lain ditempat kerja?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat rendah
2. Seberapa jauh tingkat pemahaman anda dalam pemenuhan kebutuhan pasien?
 - a) Sangat tinggi
 - b) Tinggi
 - c) Cukup Tinggi
 - d) Rendah
 - e) Sangat rendah
3. Seberapa seringkah anda meminta saran/ pendapat dari orang lain ditempat kerja?
 - a) Sangat sering
 - b) Sering
 - c) Kadang-kadang
 - d) Jarang
 - e) Tidak pernah

4. Seberapa jauh tingkat kesediaan anda untuk bergaul dengan orang lain yang latar belakangnya berbeda?
 - a) Sangat bersedia
 - b) Bersedia
 - c) Cukup bersedia
 - d) Tidak bersedia
 - e) Sangat tidak bersedia
5. Sejauh mana tingkat loyalitas anda terhadap pimpinan?
 - a) Sangat loyal
 - b) Loyal
 - c) Cukup loyal
 - d) Tidak loyal
 - e) Sangat tidak loyal

KETRAMPILAN SOSIAL (X₅)

1. Sejauh mana tingkat ketrampilan anda dalam melakukan pendekatan terhadap orang lain ditempat kerja?
 - a) Sangat trampil
 - b) Trampil
 - c) Cukup trampil
 - d) Tidak trampil
 - e) Sangat tidak trampil
2. Seberapa besar tingkat kemampuan anda dalam menyelesaikan masalah yang sulit tanpa ditunda pada waktu kerja ?
 - a) Sangat besar
 - b) Besar
 - c) Cukup besar
 - d) Kecil
 - e) Sangat kecil
3. Seberapa baik tingkat kemampuan anda dalam memimpin dengan keteladanan di tempat kerja?
 - a) Sangat baik
 - b) Baik
 - c) Cukup baik
 - d) Kurang baik
 - e) Sangat tidak baik
4. Seberapa baik tingkat kemampuan anda menjadi perubahan dan mengajak orang lain bekerja lebih baik?
 - a) Sangat baik
 - b) Baik
 - c) Cukup baik
 - d) Kurang baik
 - e) Sangat tidak baik
5. Seberapa baik tingkat kemampuan anda mengidentifikasi hal-hal yang menjadi konflik?
 - a) Sangat baik
 - b) Baik
 - c) Cukup baik
 - d) Kurang baik
 - e) Sangat tidak baik
6. Sejauh mana tingkat kesediaan anda membangun dan memelihara persahabatan dengan mitra kerja?
 - a) Sangat bersedia
 - b) Bersedia
 - c) Cukup bersedia
 - d) Tidak bersedia
 - e) Sangat tidak bersedia
7. Sejauh mana tingkat kesediaan anda mempromosikan iklim kerja sama yang bersahabat?
 - a) Sangat bersedia
 - b) Bersedia
 - c) Cukup bersedia
 - d) Tidak bersedia
 - e) Sangat tidak bersedia

8. Sejauh mana tingkat kesediaan anda untuk mendorong teman kerjanya untuk berpartisipasi aktif dan antusiasme dalam bekerja?
- | | | |
|--------------------|-------------------|--------------------------|
| a) Sangat bersedia | c) Cukup bersedia | e) Sangat tidak bersedia |
| b) Bersedia | d) Tidak bersedia | |

PERILAKU COUNTERPRODUCTIVE (Y)

- Apakah anda pernah memberi hadiah kepada teman atau pimpinan untuk tujuan mendapatkan perlakuan istimewa (menyuap)?

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/pernah	
- Apakah anda pernah melakukan bisnis pribadi pada waktu jam kerja?(contoh: menjual obat-obatan untuk pasien)

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/pernah	
- Apakah anda pernah melimpahkan kesalahan kepada teman sekerja yang tidak bersalah?

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/pernah	
- Apakah anda pernah memalsukan laporan?

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/Pernah	
- Apakah anda pernah menggunakan persediaan rumah sakit untuk kepentingan pribadi (obat-obatan, masker dll)?

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/pernah	
- Apakah anda pernah bekerja ekstra pribadi dengan tenang (datang kerja terlambat, istirahat terlalu lama)?

a) Tidak pernah	c) Kadang-kadang	e) Selalu
b) Jarang	d) Sering/pernah	

LAMPIRAN II
DATA JAWABAN RESPONDEN



DATA JAWABAN RESPONDEN

No.	X1				X2					X3				X4				
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
5	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4
6	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
8	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	2	3	3	1	3
11	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4
12	2	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2
13	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
17	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
24	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
26	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3
30	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3
31	2	2	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
38	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3
39	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
41	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
42	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
43	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
45	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4
49	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
51	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4
52	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
54	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3
57	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4
58	2	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2
59	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
60	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
61	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
63	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3

DATA JAWABAN RESPONDEN

No.	X5							
	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	x5.6	x5.7	x5.8
1	3	2	3	1	2	2	2	1
2	3	3	3	3	2	2	2	3
3	4	3	4	2	3	3	3	2
4	3	3	3	2	2	2	2	2
5	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	2	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	4	2	2	2	4
8	3	4	4	2	2	2	2	2
9	3	2	3	2	3	3	3	2
10	4	2	3	4	1	1	1	4
11	3	3	4	2	2	2	2	2
12	2	1	2	1	3	3	3	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	5	4	4	4	4
17	3	2	3	2	3	3	3	2
18	3	3	3	2	3	3	3	2
19	3	2	3	3	2	2	2	3
20	4	3	4	3	3	3	3	3
21	2	3	3	2	2	2	2	2
22	3	3	3	2	2	2	2	2
23	3	2	3	1	2	2	2	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	3	2	2	2	2	2
27	3	3	3	4	3	3	3	4
28	3	3	3	1	1	1	1	1
29	3	3	3	1	2	2	2	1
30	3	3	3	1	2	2	2	1
31	4	3	4	1	2	2	2	1
32	3	2	3	2	2	2	2	2
33	3	3	3	3	4	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	2	2	2	3
36	4	4	3	3	3	3	3	3
37	3	2	3	2	3	3	3	2
38	3	3	3	3	4	4	4	3
39	3	2	3	2	3	3	3	2
40	4	3	4	3	2	2	2	3
41	3	2	3	3	4	4	4	3
42	3	2	3	3	4	4	4	3
43	4	3	3	3	2	2	2	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	2	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	3	3	3	3
49	4	3	3	1	1	1	1	1
50	2	2	2	2	1	1	1	2
51	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	2	3	2	2	2	2	2
53	3	3	3	4	2	2	2	4
54	3	4	4	2	2	2	2	2
55	3	2	3	2	3	3	3	2
56	4	2	3	4	1	1	1	4
57	3	3	4	2	2	2	2	2
58	2	1	2	1	3	3	3	1
59	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	3	2	2	2	2	2
64	3	3	3	4	3	3	3	4
65	3	3	3	1	1	1	1	1

No.	Y					
	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6
1	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	1	1
3	3	3	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	2	3	2
7	2	2	2	3	3	2
8	2	2	2	1	1	2
9	3	3	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2
11	2	2	1	1	2	2
12	2	2	3	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2
14	1	1	2	2	1	1
15	2	2	2	2	2	2
16	1	2	2	2	2	1
17	3	3	2	2	2	2
18	2	2	1	1	2	2
19	2	2	2	3	3	2
20	2	2	1	2	2	1
21	3	3	3	2	1	2
22	3	3	2	2	2	2
23	3	3	2	2	2	2
24	2	2	2	3	3	2
25	2	2	2	2	2	2
26	3	3	1	2	2	1
27	1	2	2	2	3	2
28	3	3	2	2	2	2
29	2	3	2	3	2	2
30	2	2	2	2	2	2
31	2	2	2	2	2	2
32	3	3	2	2	2	2
33	2	2	2	3	1	2
34	2	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2
37	1	1	1	1	2	2
38	2	2	2	2	2	2
39	3	3	2	2	2	2
40	2	2	2	2	1	2
41	2	2	2	2	2	2
42	2	2	1	3	2	2
43	2	2	2	2	2	2
44	2	2	3	2	3	2
45	2	2	2	1	3	2
46	1	1	1	2	2	1
47	2	2	1	1	1	1
48	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3
50	2	2	1	2	1	2
51	3	3	2	3	3	2
52	2	2	2	2	2	2
53	3	1	2	2	2	2
54	3	3	2	2	2	2
55	1	3	2	3	2	3
56	3	1	2	1	1	2
57	2	2	2	2	3	3
58	2	2	2	2	2	2
59	1	1	1	1	3	1
60	2	2	3	2	3	2
61	2	2	4	4	2	2
62	3	3	1	1	2	2
63	1	2	2	3	2	2
64	2	4	2	2	2	2

DATA JAWABAN RESPONDEN

No.	X1total	x1Mean	X2total	x2 Mean	X3total	x3 Mean	X4total	x4 Mean	X5total	x5 Mean	Ytotal	y Mean
1	12	3	15	3	11	2.75	13	2.6	16	2	14	2.33
2	12	3	17	3.4	14	3.5	18	3.6	21	2.63	10	1.67
3	12	3	17	3.4	15	3.75	18	3.6	24	3	10	1.67
4	13	3.25	18	3.6	14	3.5	13	2.6	19	2.38	6	1
5	9	2.25	17	3.4	15	3.75	15	3	25	3.13	12	2
6	9	2.25	14	2.8	10	2.5	13	2.6	18	2.25	16	2.67
7	12	3	15	3	12	3	12	2.4	23	2.88	14	2.33
8	15	3.75	16	3.2	13	3.25	20	4	21	2.63	10	1.67
9	12	3	15	3	12	3	13	2.6	21	2.63	14	2.33
10	12	3	13	2.6	15	3.75	12	2.4	20	2.5	12	2
11	16	4	17	3.4	14	3.5	15	3	20	2.5	10	1.67
12	8	2	16	3.2	12	3	9	1.8	16	2	16	2.67
13	13	3.25	17	3.4	12	3	13	2.6	24	3	12	2
14	12	3	18	3.6	17	4.25	18	3.6	32	4	8	1.33
15	12	3	15	3	12	3	14	2.8	25	3.13	12	2
16	12	3	13	2.6	15	3.75	18	3.6	33	4.13	10	1.67
17	8	2	14	2.8	13	3.25	13	2.6	21	2.63	14	2.33
18	13	3.25	18	3.6	12	3	13	2.6	22	2.75	10	1.67
19	10	2.5	15	3	10	2.5	13	2.6	20	2.5	14	2.33
20	12	3	15	3	15	3.75	19	3.8	26	3.25	10	1.67
21	12	3	15	3	12	3	14	2.8	18	2.25	14	2.33
22	12	3	15	3	12	3	13	2.6	19	2.38	14	2.33
23	12	3	15	3	13	3.25	13	2.6	16	2	14	2.33
24	12	3	11	2.2	12	3	13	2.6	24	3	14	2.33
25	12	3	15	3	12	3	13	2.6	24	3	12	2
26	11	2.75	19	3.8	13	3.25	15	3	20	2.5	12	2
27	13	3.25	17	3.4	12	3	13	2.6	26	3.25	12	2
28	12	3	15	3	12	3	13	2.6	14	1.75	14	2.33
29	12	3	13	2.6	14	3.5	13	2.6	17	2.13	14	2.33
30	13	3.25	18	3.6	14	3.5	13	2.6	17	2.13	12	2
31	11	2.75	15	3	16	4	19	3.8	19	2.38	12	2
32	12	3	15	3	12	3	13	2.6	18	2.25	14	2.33
33	12	3	17	3.4	13	3.25	13	2.6	27	3.38	12	2
34	12	3	15	3	12	3	13	2.6	24	3	12	2
35	12	3	15	3	13	3.25	13	2.6	20	2.5	12	2
36	12	3	15	3	12	3	17	3.4	26	3.25	12	2
37	15	3.75	20	4	13	3.25	13	2.6	21	2.63	8	1.33
38	10	2.5	15	3	15	3.75	13	2.6	27	3.38	12	2
39	9	2.25	12	2.4	12	3	13	2.6	21	2.63	14	2.33
40	12	3	15	3	15	3.75	18	3.6	23	2.88	11	1.83
41	15	3.75	17	3.4	12	3	13	2.6	26	3.25	10	1.67
42	12	3	14	2.8	11	2.75	13	2.6	26	3.25	12	2
43	15	3.75	14	2.8	13	3.25	16	3.2	22	2.75	12	2
44	12	3	15	3	12	3	13	2.6	24	3	12	2
45	9	2.25	14	2.8	12	3	13	2.6	24	3	14	2.33
46	12	3	17	3.4	12	3	13	2.6	24	3	12	2
47	16	4	20	4	16	4	16	3.2	30	3.75	8	1.33
48	13	3.25	19	3.8	12	3	18	3.6	27	3.38	8	1.33
49	5	1.25	7	1.4	9	2.25	16	3.2	15	1.88	18	3
50	8	2	10	2	9	2.25	12	2.4	13	1.63	18	3
51	12	3	17	3.4	15	3.75	15	3	25	3.13	10	1.67
52	9	2.25	14	2.8	10	2.5	13	2.6	18	2.25	16	2.67
53	12	3	15	3	12	3	12	2.4	23	2.88	12	2
54	15	3.75	16	3.2	13	3.25	18	3.6	21	2.63	12	2
55	12	3	15	3	12	3	13	2.6	21	2.63	14	2.33
56	12	3	13	2.6	14	3.5	12	2.4	20	2.5	14	2.33
57	15	3.75	17	3.4	14	3.5	15	3	20	2.5	10	1.67
58	9	2.25	16	3.2	12	3	9	1.8	16	2	14	2.33
59	13	3.25	17	3.4	12	3	13	2.6	24	3	12	2
60	12	3	17	3.4	16	4	18	3.6	32	4	8	1.33
61	12	3	11	2.2	12	3	13	2.6	24	3	14	2.33
62	12	3	15	3	12	3	13	2.6	24	3	16	2.67
63	13	3.25	19	3.8	13	3.25	15	3	20	2.5	12	2
64	13	3.25	17	3.4	12	3	13	2.6	26	3.25	12	2
65	12	3	15	3	12	3	13	2.6	14	1.75	14	2.33
	X1Mean	2.9692	X2 Mean	3.08615	X3 Mean	3.19615	X4 Mean	2.82462	X5 Mean	2.74615	Y Mean	2.0482

LAMPIRAN III
FREQUENCY TABLE



Frequencies

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	12	18.5	18.5	20.0
3	44	67.7	67.7	87.7
4	7	10.8	10.8	98.5
5	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	12	18.5	18.5	20.0
3	44	67.7	67.7	87.7
4	8	12.3	12.3	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	9	13.8	13.8	15.4
3	46	70.8	70.8	86.2
4	9	13.8	13.8	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	9.2	9.2	9.2
3	48	73.8	73.8	83.1
4	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	3.1	3.1	3.1
2	4	6.2	6.2	9.2
3	48	73.8	73.8	83.1
4	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	9	13.8	13.8	15.4
3	45	69.2	69.2	84.6
4	10	15.4	15.4	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	8	12.3	12.3	13.8
3	35	53.8	53.8	67.7
4	20	30.8	30.8	98.5
5	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.5	1.5	1.5
2	8	12.3	12.3	13.8
3	37	56.9	56.9	70.8
4	19	29.2	29.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	3.1	3.1	3.1
2	2	3.1	3.1	6.2
3	50	76.9	76.9	83.1
4	11	16.9	16.9	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	10.8	10.8	10.8
	3	43	66.2	66.2	76.9
	4	14	21.5	21.5	98.5
	5	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.2	6.2	6.2
	3	45	69.2	69.2	75.4
	4	16	24.6	24.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.5	1.5	1.5
	2	2	3.1	3.1	4.6
	3	41	63.1	63.1	67.7
	4	21	32.3	32.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.6	4.6	4.6
	3	47	72.3	72.3	76.9
	4	14	21.5	21.5	98.5
	5	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6.2	6.2	6.2
	2	18	27.7	27.7	33.8
	3	36	55.4	55.4	89.2
	4	6	9.2	9.2	98.5
	5	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.6	4.6	4.6
3	47	72.3	72.3	76.9
4	15	23.1	23.1	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	29	44.6	44.6	44.6
3	28	43.1	43.1	87.7
4	8	12.3	12.3	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	3.1	3.1	3.1
2	43	66.2	66.2	69.2
3	16	24.6	24.6	93.8
4	4	6.2	6.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.6	4.6	4.6
3	47	72.3	72.3	76.9
4	14	21.5	21.5	98.5
5	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	6.2	6.2	6.2
3	44	67.7	67.7	73.8
4	17	26.2	26.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	3.1	3.1	3.1
2	18	27.7	27.7	30.8
3	38	58.5	58.5	89.2
4	7	10.8	10.8	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	4.6	4.6	4.6
3	47	72.3	72.3	76.9
4	15	23.1	23.1	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	15.4	15.4	15.4
2	20	30.8	30.8	46.2
3	25	38.5	38.5	84.6
4	9	13.8	13.8	98.5
5	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	9.2	9.2	9.2
2	24	36.9	36.9	46.2
3	27	41.5	41.5	87.7
4	8	12.3	12.3	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	9.2	9.2	9.2
2	24	36.9	36.9	46.2
3	27	41.5	41.5	87.7
4	8	12.3	12.3	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	9.2	9.2	9.2
2	24	36.9	36.9	46.2
3	27	41.5	41.5	87.7
4	8	12.3	12.3	100.0
Total	65	100.0	100.0	

X5.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	15.4	15.4	15.4
2	20	30.8	30.8	46.2
3	25	38.5	38.5	84.6
4	10	15.4	15.4	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	9	13.8	13.8	13.8
2	37	56.9	56.9	70.8
3	19	29.2	29.2	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	10.8	10.8	10.8
2	38	58.5	58.5	69.2
3	19	29.2	29.2	98.5
4	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	13	20.0	20.0	20.0
2	44	67.7	67.7	87.7
3	7	10.8	10.8	98.5
4	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	18.5	18.5	18.5
2	40	61.5	61.5	80.0
3	12	18.5	18.5	98.5
4	1	1.5	1.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	12	18.5	18.5	18.5
2	39	60.0	60.0	78.5
3	14	21.5	21.5	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Y1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	15.4	15.4	15.4
2	50	76.9	76.9	92.3
3	5	7.7	7.7	100.0
Total	65	100.0	100.0	

Frequencies

Frequency Table

Self awareness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	1	1.5	1.5	1.5
	Rendah	11	16.9	16.9	18.5
	Cukup	45	69.2	69.2	87.7
	Tinggi	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Self regulation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	1	1.5	1.5	1.5
	Rendah	8	12.3	12.3	13.8
	Cukup	47	72.3	72.3	86.2
	Tinggi	9	13.8	13.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Self motivation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	5	7.7	7.7	7.7
	Cukup	41	63.1	63.1	70.8
	Tinggi	18	27.7	27.7	98.5
	Sangat tinggi	1	1.5	1.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Social Awareness

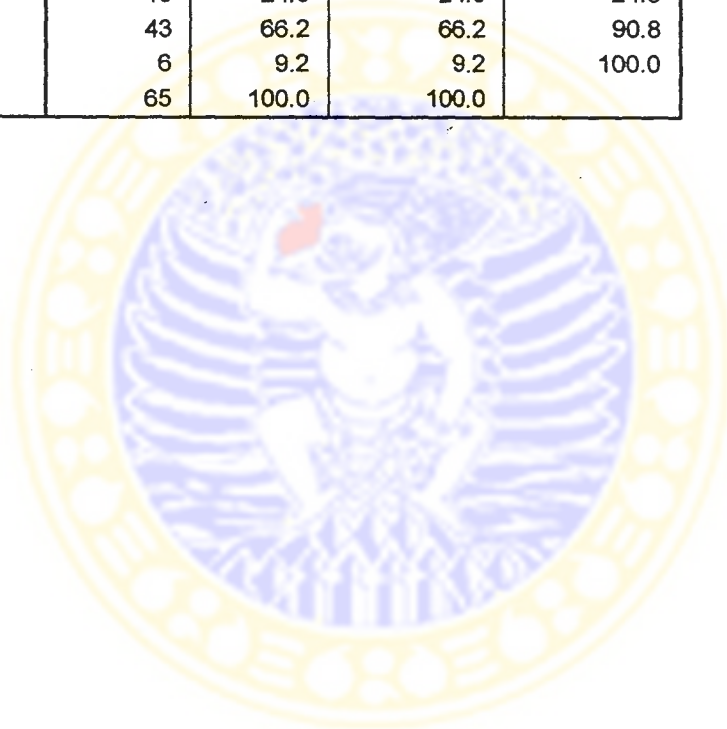
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	2	3.1	3.1	3.1
	Rendah	40	61.5	61.5	64.6
	Cukup	12	18.5	18.5	83.1
	Tinggi	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Social Skills

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	3	4.6	4.6	4.6
	Rendah	22	33.8	33.8	38.5
	Cukup	36	55.4	55.4	93.8
	Tinggi	4	6.2	6.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Counter productive

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat rendah	16	24.6	24.6	24.6
	Rendah	43	66.2	66.2	90.8
	Cukup	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	



LAMPIRAN IV
DESCRIPTIVES



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	65	1	5	2.92	.64
X1.2	65	1	4	2.91	.61
X1.3	65	1	4	2.97	.59
X1.4	65	2	4	3.08	.51
X2.1	65	1	4	3.05	.60
X2.2	65	1	4	2.98	.60
X2.3	65	1	5	3.18	.73
X2.4	65	1	4	3.14	.68
X2.5	65	1	4	3.08	.57
X3.1	65	2	5	3.14	.61
X3.2	65	2	4	3.18	.53
X3.3	65	1	4	3.26	.59
X3.4	65	2	5	3.20	.54
X4.1	65	1	5	2.72	.78
X4.2	65	2	4	3.18	.50
X4.3	65	2	4	2.68	.69
X4.4	65	1	4	2.34	.64
X4.5	65	2	5	3.20	.54
X5.1	65	2	4	3.20	.54
X5.2	65	1	4	2.77	.68
X5.3	65	2	4	3.18	.50
X5.4	65	1	5	2.55	.97
X5.5	65	1	4	2.57	.83
X5.6	65	1	4	2.57	.83
X5.7	65	1	4	2.57	.83
X5.8	65	1	4	2.54	.94
Y1.1	65	1	3	2.15	.64
Y1.2	65	1	4	2.22	.65
Y1.3	65	1	4	1.94	.61
Y1.4	65	1	4	2.03	.66
Y1.5	65	1	3	2.03	.64
Y1.6	65	1	3	1.92	.48
Valid N (listwise)	65				

o

LAMPIRAN V
UJI VALIDITAS & UJI RELIABILITAS



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	10.1385	4.3712	.3326	.7173
Y1.2	10.0769	4.0409	.4659	.6762
Y1.3	10.3538	3.9510	.5602	.6472
Y1.4	10.2615	4.0087	.4663	.6763
Y1.5	10.2615	4.3212	.3598	.7087
Y1.6	10.3692	4.2990	.5810	.6545

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 6

Alpha = .7190

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1.1	8.9538	1.9822	.8737	.7669
X1.2	8.9692	2.0615	.8957	.7591
X1.3	8.9077	2.2101	.8225	.7929
X1.4	8.8000	3.1000	.3483	.9556

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 4
Alpha = .8700

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X2.1	12.3846	3.7091	.5002	.7316
X2.2	12.4462	4.1260	.3010	.7930
X2.3	12.2462	3.0322	.6551	.6723
X2.4	12.2923	3.1476	.6635	.6698
X2.5	12.3538	3.6697	.5638	.7123

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 5

Alpha = .7634

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X3.1	9.6462	1.5135	.5667	.5904
X3.2	9.6000	1.8687	.4076	.6884
X3.3	9.5231	1.5659	.5491	.6029
X3.4	9.5846	1.8091	.4420	.6697

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 4
Alpha = .7048

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X4.1	11.4000	3.4000	.4797	.7760
X4.2	10.9385	3.7462	.7272	.6983
X4.3	11.4462	4.0322	.3213	.8179
X4.4	11.7846	3.4216	.6523	.7037
X4.5	10.9231	3.6034	.7369	.6883

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 5
Alpha = .7791

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X5.1	18.7538	17.1885	.3318	.8556
X5.2	19.1846	16.5591	.3491	.8560
X5.3	18.7692	17.0240	.4100	.8497
X5.4	19.4000	13.0562	.7080	.8153
X5.5	19.3846	13.8029	.7247	.8130
X5.6	19.3846	13.8029	.7247	.8130
X5.7	19.3846	13.8029	.7247	.8130
X5.8	19.4154	13.3404	.6917	.8174

Reliability Coefficients

N of Cases = 65.0 N of Items = 8

Alpha = .8491



Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Social Skills, Self regulation, Social Awareness, Self awareness, Self motivation ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Counter productive

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.795	.778	.1869

a. Predictors: (Constant), Social Skills, Self regulation, Social Awareness, Self awareness, Self motivation

b. Dependent Variable: Counter productive

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.015	5	1.603	45.885	.000 ^a
	Residual	2.061	59	3.494E-02		
	Total	10.076	64			

a. Predictors: (Constant), Social Skills, Self regulation, Social Awareness, Self awareness, Self motivation

b. Dependent Variable: Counter productive

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.191	.215		24.138	.000					
	Self awareness	-.191	.059	-.241	-3.241	.002	-.656	-.389	-.191	.628	1.593
	Self regulation	-.316	.066	-.364	-4.801	.000	-.701	-.530	-.283	.603	1.659
	Self motivation	-.232	.074	-.242	-3.136	.003	-.674	-.378	-.185	.584	1.712
	Social Awareness	-.140	.061	-.164	-2.302	.025	-.508	-.287	-.136	.684	1.462
	Social Skills	-.168	.050	-.231	-3.340	.001	-.591	-.399	-.197	.728	1.374

a. Dependent Variable: Counter productive

LAMPIRAN VII

UJI HOMOKEDASTISITAS / NON HETEROKEDASTISITAS



Nonparametric Correlations

Correlations

			Self awareness	Self regulation	Self motivation	Social Awareness	Social Skills	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Self awareness	Correlation Coefficient	1.000	.547**	.255*	.256*	.258*	-.027
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.040	.039	.038	.830
		N	65	65	65	65	65	65
	Self regulation	Correlation Coefficient	.547**	1.000	.349**	.288*	.252*	.059
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.004	.020	.043	.639
		N	65	65	65	65	65	65
	Self motivation	Correlation Coefficient	.255*	.349**	1.000	.498**	.270*	.049
		Sig. (2-tailed)	.040	.004	.	.000	.030	.699
		N	65	65	65	65	65	65
	Social Awareness	Correlation Coefficient	.256*	.288*	.498**	1.000	.334**	.012
		Sig. (2-tailed)	.039	.020	.000	.	.007	.923
		N	65	65	65	65	65	65
	Social Skills	Correlation Coefficient	.258*	.252*	.270*	.334**	1.000	-.085
		Sig. (2-tailed)	.038	.043	.030	.007	.	.499
		N	65	65	65	65	65	65
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.027	.059	.049	.012	-.085	1.000
		Sig. (2-tailed)	.830	.639	.699	.923	.499	.
		N	65	65	65	65	65	65

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

LAMPIRAN VIII
UJI NORMALITAS



Charts

