

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI DENGAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PERAWAT TERHADAP PASIEN DI RUMAH
SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area**



Oleh:

SARI WAHYUNI

NIM. 08.860.0145

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

- 2013
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelittian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perawat	
1. Pengertian Perawat	9
2. Fungsi perawat.....	10
3. Peran Perawat.....	10
4. Hubungan Perawat dengan Pasien.....	11
B. Komunikasi Interpersonal	
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	12
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	14
3. Fungsi komunikasi interpersonal	18
4. Ciri-ciri komunikasi interpersonal	20
5. Tujuan komunikasi Interpersonal	21
6. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal	23
C. Kecerdasan Emosi	
1. Pengertian Kecerdasan Emosi.....	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosi.....	29
3. Fungsi Kecerdasan Emosi.....	31
4. Ciri – ciri individu yang memiliki Kecerdasan Emosi yang tinggi	31
5. Aspek-aspek Kecerdasan Emosi	32
D. Hubungan kecerdasan emosi dengan Komunikasi Interpersonal	33

E. Kerangka Konseptual	36
F. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	37
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
C. Subjek Penelitian	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Validitas dan Reliabilitas alat ukur.....	41
F. Metode Analisis Data	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
A. Orientasi Kanchah	44
B. Pelaksanaan Penelitian.....	45
C. Analisis & Hasil Penelitian.....	50
D. Pembahasan	56
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

ABSTRAK

Sari Wahyuni 08.860.0145

Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara.

Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada hubungan Kecerdasan Emosi dan Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Pasien di Unit Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *total sampling*, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi diambil. Alat ukur yang digunakan memakai metode skala kecerdasan emosi dan komunikasi interpersonal yang dianalisis dengan menggunakan analisis *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan $r_{xy} = 0,467$: $p = 0,000 < 0,010$. Dari analisis data diketahui mean empirik kecerdasan emosi 136.000 dinyatakan tinggi dan komunikasi interpersonal 82.782 dinyatakan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan $r_{xy} = 0,467$: $p = 0,000 < 0,010$. hipotesis diterima. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Adanya Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosi, Komunikasi Interpersonal

ABSTRACT

Sari Wahyuni 08.860.0145

Relationships with Emotional Intelligence Interpersonal Communication Nurses to Patients in the General Hospital of North Sumatra Muhammadiyah.

Faculty of Psychology, University of Medan Area.

This study aimed to see whether there is a relationship Emotional Intelligence and Interpersonal Communication Nurses to Patients in Unit Inpatient Hospital North Sumatra Muhammadiyah. The technique used in this study is the total sampling, is sampling technique when all members of the population is taken. Measuring instruments used using the scale emotional intelligence and interpersonal communication method were analyzed using *Product Moment* analysis. The results showed $r_{xy} = 0.467$; $p = 0.000 < 0.010$. From the analysis of the data found empirical mean emotional intelligence is high and 136,000 82 782 expressed higher interpersonal communication. The results showed $r_{xy} = 0.467$; $p = 0.000 < 0.010$. hypothetical accepted. Based on these data it can be concluded that the presence of emotional intelligence relationship with Nurse Interpersonal Communication to Patients in the General Hospital of North Sumatra Muhammadiyah.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Communication

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan manusia lainnya untuk dapat bersosialisasi. Salah satu alat yang digunakan untuk dapat bersosialisasi dengan cara berkomunikasi. Dengan komunikasi, individu dapat mengungkapkan gagasan, pemikiran maupun maksud dan kehendak individu yang bersangkutan kepada individu lain, sehingga akan menimbulkan suatu tindakan yang sifatnya timbal balik. Karena itu, komunikasi merupakan hal yang mutlak diperlukan dalam hidup. Tanpa komunikasi, individu yang satu dengan individu yang lainnya tidak dapat berhubungan dan bertukar pikiran, perasaan, dan keinginan. Akibatnya antara individu yang satu dengan individu yang lainnya tidak dapat menjadi rekan, teman, atau sahabat, serta tidak dapat mengadakan kesepakatan untuk bekerja sama dan berusaha bersama guna mencapai tujuan bersama.

Komunikasi sebagai suatu proses tukar menukar perasaan, keinginan, kebutuhan dan pendapat. Berdasarkan penelitian Swanburg (dalam Mulyani, 2008) bahwa lebih dari 80 % waktu yang digunakan untuk berkomunikasi, 16% untuk membaca dan 4 % untuk menulis. Pengembangan keterampilan dalam komunikasi merupakan kiat yang sukses bagi seorang perawat. Waktu terbanyak yang digunakan oleh perawat adalah melakukan komunikasi. Komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap muka disebut komunikasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Menurut Devito (dalam Yulianita, 2010) komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadi antara dua orang di dalam suatu hubungan dimana pesan yang disampaikan akan mempengaruhi bagaimana sifat komunikasi diantara kedua belah pihak.

Komunikasi antara pasien dan karyawan kesehatan adalah hal yang sangat penting, agar diantara kedua belah pihak dapat saling bekerja sama. Dalam upaya proses penyembuhan pasien. Kepatuhan pasien juga bergantung pada bagaimana komunikasi perawat dengan pasien dan keluarga pasien serta seberapa suka pasien kepada perawat, untuk itu komunikasi efektif sangat penting pada relasi pasien dengan perawat. Komunikasi dikatakan efektif apabila penerima memahami betul maksud dari pengirim pesan, dalam hal ini ialah perawat sebagai komunikator.

Perawat adalah salah satu tenaga medis yang paling banyak berhubungan dengan pasien secara langsung maupun tidak langsung. Dalam menjalankan profesi sebagai perawat banyak tugas-tugas yang harus dilakukan perawat diantaranya seperti mengingatkan pasien minum obat, mengecek infus pasien, mencatat perkembangan dari kesehatan pasien, dan masih banyak yang lainnya.

Sebagaimana diketahui bersama, tidak jarang pasien menuntut pelayanan yang sempurna dari rumah sakit pasien tersebut dirawat. Banyak faktor dari pasien yang menuntut keefektifan komunikasi interpersonal dari perawat, diantaranya adalah kondisi pasien yang sakit tidak hanya fisik saja melainkan psikisnya, yaitu keadaan emosional yang tidak stabil. Bahkan tidak jarang pasien

membuat ulah seperti susah minum obat dan marah-marah untuk sekedar
UNIVERSITAS MEDAN AREA
memperoleh perhatian dari perawat, dan lain sebagainya. Disinilah perawat

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dituntut untuk dapat menanggapi dengan cara berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan perawatan dan pada akhirnya mempercepat proses penyembuhan pasien.

Salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah kecerdasan emosi. Goleman (1997) mengatakan bahwa kecerdasan emosi seseorang menyumbang pengaruh besar terhadap komunikasi interpersonal seseorang. Orang yang cerdas emosi akan mampu mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial, dengan adanya kemampuan untuk mengenali emosi, mengendalikan emosi, memotivasi diri, empati dan hubungan sosial maka akan mampu melakukan komunikasi dengan orang lain. Kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan untuk mengendalikan diri dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal salah satunya adalah kecerdasan emosi.

Perawat dalam pekerjaan sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga setiap memberikan perawatan kepada pasien dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Seorang perawat yang tidak mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat ditandai dengan sikap emosi yang tinggi, cepat bertindak berdasarkan emosinya, dan tidak sensitif dengan perasaan dan kondisi orang lain.

Pada kenyataannya melakukan komunikasi interpersonal bukanlah hal yang mudah. Karena perawat harus bisa mengendalikan emosi sekalipun dalam keadaan lelah tetap dituntut untuk berbicara dengan baik dan sopan, serta perawat

harus mengenali emosi pasien (seperti perawat mengerti mengapa pasien marah sehingga perawat tidak ikut marah).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

Tidak semua perawat dapat berkomunikasi dengan baik, Pada kenyataannya masih banyak perawat yang belum dapat berkomunikasi dengan baik. Sebagaimana dengan pengalaman keluarga peneliti yang pernah di rawat di rumah sakit tersebut dan menurut pasien lain yang merasa perawat judes dan berbicara dengan suara yang kuat seperti membentak, tidak ramah kalau merawat pasien dan tidak pernah melepaskan senyuman buat pasiennya.

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan kesuksesan perawat dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan. Perawat tidak dapat lepas dari proses komunikasi interpersonal karena dalam menjalankan perannya, perawat perlu berkolaborasi dengan pasien dan tim kesehatan yang lain.

Bagi rumah sakit, keberhasilan perawat dalam komunikasi interpersonal merupakan representatif dari rumah sakit yang baik, dimana perawat sebagai ujung tombak pemberi pelayanan keperawatan pada pasien dan menjadi penghubung pelayanan kesehatan terkuat dengan pasien dan keluarganya di masyarakat. Harapan pasien berada pada bantuan, pengetahuan, keterampilan serta komunikasi yang baik dimana pada tujuan akhirnya pasien akan cepat mengalami kemandirian dan pemulihan kesehatannya.

Penelitian ini akan dilakukan pada Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat inap pada pasien anak-anak, dewasa dan lanjut usia.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan keluarga peneliti yang pernah menjadi pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara

“Saya rasa perawat disana kurang cepat kalau dipanggil lebih dari sekali dia suka bilang “kenapa lagi bu?” dengan suara sedikit kuat. Padahal waktu itu saya kesakitan siap operasi. Dan tiap dibel berulang kali dulu baru datang, dan ngomongnya ketus kalau dibel berulang kali. jadi saya kurang nyaman dengan perawat yang seperti itu.” (wawancara personal, 25 juli 2012)

Seorang perawat dituntut untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pasien dan mampu memahami pasiennya (memiliki rasa empati). Sementara yang ditunjukkan oleh perawat di Rumah Sakit tersebut bertolak belakang. Seperti pernyataan pasien berikut :

“Perawat disini cuek tidak mau memperhatikan saya, sekedar menanya udah gimana keadaan saya sekarang, udah minum obat apa belum, udah makan apa belum, cepat sembuh ya bu, kata-kata itu tidak pernah saya dapatkan dari mereka. Dan waktu itu saya sendiri nggak ada yang jaga, sementara saya susah kekamar mandi sendiri, dan saya sudah pesan kalau nanti sore tolong bantu saya mandi, tapi saat saya mau mandi nggak ada satupun perawat yang datang, dan akhirnya saya mandi sendiri”. (wawancara personal, 23 januari 2013)

Peneliti melakukan wawancara terhadap pihak keluarga pasien yang ada di rumah sakit tersebut, dan keluarga pasien menyatakan :

“Kemarin keluarga besar saya berkunjung untuk menjenguk si adek. Tiba-tiba perawat masuk dan berkata, “bu, ini udah keramaian yang besuk, nanti pasiennya terganggu loh sebagian lebih tunggu diluar aja”. Kata-kata perawat itu perawat itu membuat saya malu dengan keluarga besar saya, kesannya seperti mengusir”. (wawancara personal, 5 febuari 2013)

Peneliti juga telah melakukan wawancara terhadap pihak manajemen rumah sakit, dan pihak rumah sakit menyatakan :

“Kalau masalah perawat kami menyerahkan sepenuhnya kepada sekolah keperawatan AIPSU, dan pihak mereka yang melakukan pelatihan sebelum ditugaskan di rumah sakit ini, dan untuk langkah awal kami memberi kontrak selama 6 bulan. Jika dalam waktu 6 bulan perawat tersebut dapat bekerja dengan baik dan tidak ada keluhan dari pasien maka kami akan memperpanjang masa kerjanya. Dan untuk mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit kami, maka sebelum pasien pulang kami memberikan kertas yang berisi pertanyaan dan penilaian tentang pelayanan di rumah sakit kami”. (wawancara personal, 22 juli 2012)

Berdasarkan hasil wawancara di atas sehubungan dengan fenomena yang banyak ditemui di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan kritik dan kecaman yang diperoleh dari pengalaman pribadi keluarga peneliti, serta adanya keluhan pasien, keluarga pasien, terhadap sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat terutama di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara. Maka peneliti tertarik dan bermaksud untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kecerdasan emosi dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien-pasiennya, melalui pemaparan di dalam skripsi ini dengan judul :

“Hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal perawat terhadap pasien di Unit Rawat Inap RSU Muhammadiyah Sumatera Utara”.

B. Identifikasi Masalah

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap muka. Salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi Interpersonal adalah kecerdasan emosi, hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyani (2008) menyimpulkan bahwa Kecerdasan emosi berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Orang yang kecerdasan emosinya tinggi mampu berkomunikasi dengan baik dibandingkan dengan orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Dalam kehidupan sehari-hari orang yang cerdas emosi mudah menyadari keadaan dirinya, mampu mengendalikan emosi pada situasi yang tidak menyenangkan, sehingga ia mampu

UNIVERSITAS MEDAN AREA
melakukan komunikasi dengan orang lain.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

Sebagaimana diketahui bersama, tidak jarang pasien menuntut pelayanan yang sempurna dari rumah sakit pasien tersebut dirawat. Banyak faktor dari pasien yang menuntut keefektifan komunikasi interpersonal dari perawat, diantaranya adalah kondisi pasien yang sakit tidak hanya fisik saja melainkan psikisnya, yaitu keadaan emosional yang tidak stabil. Bahkan tidak jarang pasien membuat ulah seperti susah minum obat dan marah-marah untuk sekedar memperoleh perhatian dari perawat, dan lain sebagainya. Disinilah perawat dituntut untuk dapat menanggapi dengan cara berkomunikasi dengan baik. Dengan demikian pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan perawatan dan pada akhirnya mempercepat proses penyembuhan pasien.

Seorang perawat dituntut untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pasien dan mampu memahami pasiennya (memiliki rasa empati). Sementara yang ditunjukkan oleh perawat di Rumah Sakit tersebut bertolak belakang. Dari wawancara terhadap pasien, keluarga peneliti dan keluarga pasien dapat dilihat perawat dari Rumah Sakit tersebut tidak memiliki rasa empati dan keterampilan sosial.

Berdasarkan uraian diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kurangnya kecerdasan emosi seorang perawat dapat mempengaruhi komunikasi interpersonalnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah adalah : Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal di Unit Rawat Inap RSU Muhammadiyah Sumatera Utara.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal di Unit Rawat Inap RSU Muhammadiyah Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi sosial tentang kecerdasan emosi dan komunikasi interpersonal.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta gambaran kepada perawat mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dengan orang lain. Serta diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit untuk menjadi acuan dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah di masa yang akan datang khususnya dalam meningkatkan komunikasi interpersonal perawat dengan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perawat

1. Pengertian Perawat

Perawat adalah salah satu tenaga medis yang paling banyak berinteraksi dengan pasien secara langsung maupun secara tidak langsung. Menurut Wachid (dalam Arwani, 2002) Pengertian perawat juga dapat dilihat dalam keputusan menteri kesehatan nomor 1239/Menkes/SK/XI/2001 tentang registrasi dan praktik perawat maka pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi dari pengertian perawat tersebut dapat diartikan bahwa seseorang dapat dikatakan perawat dan bertanggung jawab sebagai perawat jika yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa dirinya telah membuktikan bahwa dirinya telah menyelesaikan pendidikan perawat. Dengan kata lain orang disebut perawat bukan dari keahlian turun temurun, melainkan melalui pendidikan perawat.

Menurut Hamid perawat merupakan orang yang pertama dan secara konsisten selama 24 jam sehari menjalin kontak dengan pasien, perawat sangat berperan dalam membantu dan memenuhi kebutuhan spritual pasien.

Selain itu Elis dan Hartley (1980) juga menyatakan perawat adalah orang yang mengasuh, merawat dan melindungi, yang merawat orang sakit, luka, dan

lanjut usia.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

Proses keperawatan merupakan suatu metode untuk mengorganisasi dan memberikan tindakan keperawatan kepada pasien. Komponen proses keperawatan (pengkajian, diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian) sebagai saran untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai melalui pendekatan proses keperawatan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diartikan bahwa seorang dapat dikatakan sebagai perawat manakala yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa dirinya telah menyelesaikan pendidikan perawat dan keperawatan tentunya baik itu diselenggarakan diluar ataupun didalam negeri tentunya harus dapat dibuktikan dengan ijazah atau surat tanda tamat belajar. Dengan kata lain orang disebut perawat bukan dari keahlian turun temurun, melainkan dengan melalui jenjang pendidikan perawat.

2. Fungsi Perawat

Berikut fungsi perawat menurut Lumenta (dalam Yulianita, 2010):

- a. Merencanakan tindakan keperawatan
- b. Mengawasi pelaksanaan keperawatan
- c. Melakukan penyesuaian dengan memperhatikan situasi klinis pasien dan mengevaluasi semua hasil kegiatan keperawatan.

3. Peran perawat

Sebagai tenaga kesehatan rumah sakit perawat diharapkan dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan tenaga kesehatan lainnya dalam upaya membina kesehatan, meringankan penderitaan, dan mencapai tujuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

penyembuhan pada diri pasien. Setiap perawat bertanggung jawab terhadap

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

pasiennya baik keluarganya sendiri maupun masyarakat. Oleh karena itu dalam pelayanannya perawat harus memiliki hukum-hukum yang berlaku bagi keperawatan dan kode etik keperawatan dalam memberikan asuhan kepada pasien di rumah sakit atau dimana saja untuk menjaga reputasi rumah sakit maupun citra perawat itu sendiri.

Dalam uraian ini terdapat beberapa peran perawat sebagai tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Lumenta (dalam Yulianita, 2010) yaitu :

- a. Perawat memberikan pelayanan kesehatan pada pasien tanpa terikat pada pertimbangan kebangsaan, suku, ras, dan kepercayaan.
- b. Perawat bekerjasama dengan para anggota profesi kesehatan lainnya untuk meningkatkan upaya memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat.
- c. Perawat melindungi pasien bila asuhannya dan kenyamanannya dirugikan untuk tindakan orang yang tidak berkompeten.

4. Hubungan perawat dengan pasien

Komunikasi interpersonal yang efektif merupakan sukses perawat dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan. Perawat tidak dapat lepas dari proses komunikasi interpersonal karena dalam menjalankan perannya, perawat perlu berkolaborasi dengan pasien dan tim kesehatan yang lain.

Melalui komunikasi interpersonal yang terjalin antara perawat dengan pasien, kebutuhan pasien akan pelayanan terpenuhi. Mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan adalah contoh teknik-

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Teknik Komunikasi yang dilakukan oleh perawat selama praktik.

Maka perawat sebagai komunikator perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut, yaitu kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, daya ekspresi, dan orientasi terhadap orang lain, dimana ke lima hal tersebut akan menciptakan sebuah komunikasi interpersonal yang efektif.

Interaksi perawat-pasien mensyaratkan semua perawat mempunyai pengertian, perhatian, minat, dan kompetensi menganalisa perilaku dan emosional terhadap konteks interaksi yang terjadi antara perawat-pasien. Gaya komunikasi perawat-pasien dipengaruhi oleh kemahiran / keterampilan perawat menegakkan hubungan, kepercayaan dan empati dengan menggunakan gaya mendengarkan aktif sebagai sarana yang memfasilitasi hubungan perawat-pasien dalam asuhan keperawatan.

B. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Dalam kehidupan sehari-hari kita tidak lepas dari kegiatan berkomunikasi. Pada kenyataannya komunikasi secara mutlak merupakan bagian yang integral dari kehidupan kita, terlebih pada seorang perawat yang setiap hari berhubungan dengan pasien di Rumah Sakit. Komunikasi merupakan sarana yang sangat efektif dalam memudahkan perawat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik.

Menurut Pace (dalam Ester, 2011) menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap

muka. Selain itu Tappen (dalam Mulyani, 2008) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
interpersonal adalah suatu pertukaran pikiran, perasaan dan pendapat dan

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

memberikan nasehat dimana terjadi antara dua orang atau lebih bekerja bersama. Komunikasi juga merupakan suatu seni untuk menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang gampang sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima .

Selanjutnya McCubbin dan Dahl, (dalam Hasmayni) menyatakan komunikasi sebagai suatu proses tukar menukar perasaan, keinginan, kebutuhan dan pendapat. Hal senada dikatakan oleh Johnson (dalam Yulianita,2010) komunikasi interpersonal didasarkan atas pengertian secara sempit dan pengertian secara luas, secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Dalam konteks ini, setiap bentuk komunikasi setidaknya ada dua orang atau lebih yang saling mengirimkan lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang tersebut bisa bersifat verbal dalam bentuk kata-kata atau berupa ungkapan nonverbal seperti ekspresi atau ungkapan tertentu dan gerakan tubuh. Sedangkan dalam arti luas komunikasi dideskripsikan sebagai setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi orang lain. Komunikasi tidak hanya sekedar wawancara, namun setiap bentuk tingkah laku tertentu yang mengisyaratkan makna tertentu dari proses komunikasi.

Sementara itu Menurut Effendy (dalam Ester, 2011) menyatakan komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena

sifatnya logis, berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator

mengetahui tanggapan komunikasi ketika saat itu juga, pada saat komunikasi

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dilancarkan komunikasi mengetahui pasti apakah komunikasinya positif atau negative, berhasil atau tidak. Jika tidak ia dapat meyakinkan komunikasi saat itu juga karena ia dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya.

Ditambahkan oleh Davis (dalam Hasmayni) komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi-informasi dan pengertian dari satu orang kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang melibatkan dua orang dalam situasi interaksi serta proses pertukaran informasi sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat dipahami. Komunikasi interpersonal akan efektif bila pertemuan komunikasi menjadi menyenangkan sehingga komunikasi akan cenderung menutup diri dengan segera mengakhiri komunikasi, oleh sebab itu komunikasi yang terjadi harus saling menyukai.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Dalam Mulyani (2008) Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai hal antara lain :

a. Kecakapan Komunikator

Komunikator yang baik adalah komunikator yang dapat menguasai cara cara menyampaikan buah pikiran, mudah dimengerti, sederhana, baik secara lisan maupun tertulis. Kecakapan komunikator ditunjukkan dengan adanya beberapa hal sebagai berikut :

1) Cakap dalam memilih lambang atau simbol yang tepat untuk
UNIVERSITAS MEDAN AREA
mengungkapkan buah pikiran.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-undang

Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

- 2) Bisa membangkitkan minat para pendengarnya.
- 3) Pandai menarik perhatian.
- 4) Dapat memancing lawan bicara untuk dapat mengemukakan pendapatnya.
- 5) Tidak berbelit-belit dalam menyampaikan pesannya.

b. Sikap Komunikator

Sikap komunikator yang baik akan memperlancar suatu proses komunikasi. Sikap komunikator yang mempengaruhi komunikasi antara lain:

- 1) Sikap yang ramah, lembut, sabar dan sopan akan memperlancar komunikasi, sedangkan sikap sombong dan angkuh akan menyebabkan pendengar enggan dan menolak uraian komunikator.
- 2) Cara duduk yang angkuh, tidak mau mendengar orang lain adalah cara atau sikap yang tidak terpuji.
- 3) Sikap ragu-ragu bisa menyebabkan pendengar kurang percaya terhadap komunikator.
- 4) Sikap tegas yang ditampilkan harus bersumber pada hubungan kemanusiaan yang baik, sehingga pendengar percaya terhadap uraian komunikator.
- 5) Semakin baik hubungan antar manusia seseorang maka memperlancar arus komunikasi.
- 6) Beberapa sikap yang mendukung berhasilnya komunikasi adalah :
Sikap terbuka, muka manis, saling percaya, rendah hati dan dapat menjadi pendengar yang baik.

Keberhasilan dari komunikasi dipengaruhi kekayaan pengetahuan pihak komunikator. Semakin dalam komunikator menguasai masalah akan semakin baik dalam memberikan uraian-uraiannya.

d. Sistem Sosial

Komunikasi dipengaruhi pula oleh sistem sosial. Misalnya pembicaraan seorang bawahan terhadap atasan akan berbeda dengan pembicaraan kepada teman setingkat. Demikian pula bagi mereka yang bicara di depan masyarakat tertentu, mereka akan menyesuaikan pula sifat-sifat masyarakat tadi. Hal ini sangat penting untuk menghindari adanya suatu kesenjangan.

e. Teknik Penyampaian Data

Agar pelaksanaan komunikasi menjadi efektif, dan dapat mencapai hasil seperti yang diharapkan, maka ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam penyampaian berita yaitu:

Komunikator harus menuangkan isi hatinya, apa yang menjadi maksud tujuannya, yaitu dengan menuangkan dalam bentuk berita, dengan cara mempergunakan kata-kata yang sedemikian rupa sehingga jelas dan mudah dimengerti oleh pihak yang menerima. Dalam penyampaian berita hendaknya dipergunakan bahasa yang baik dan benar, mudah dan cepat dimengerti yaitu :

- 1) Pergunakanlah kalimat yang pendek , singkat dan jelas.
- 2) Pergunakanlah kata-kata atau istilah-istilah yang mudah dimengerti, yang sudah dikenal oleh umum.
- 3) Jangan mempergunakan kata-kata kiasan

4) Sebaiknya dengan kemampuan pihak penerima berita.

Kejelasan yang dimaksud juga kejelasan tentang maksud dan tujuan dari apa yang dikomunikasikan sehingga pihak penerima berita lebih jelas dan memberikan dorongan untuk mengadakan reaksi atau respon.

f. Konsekuensi dan Keseimbangan

Keterangan-keterangan yang disampaikan jangan sampai bertentangan satu dengan lainnya atau berbeda dengan keterangan atau informasi yang telah dikirim. Apabila terpaksa harus terjadi demikian, harus ada penegasan pencabutan, bahwa informasi yang terdahulu salah. Pemberian informasi juga harus seimbang dengan kenyataan-kenyataan yang ada dan disesuaikan pula dengan tujuan komunikasi.

g. Keseragaman

Dalam melakukan komunikasi hendaknya dengan menggunakan istilah-istilah, pengertian-pengertian, kode-kode tertentu untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kesimpangsiuran.

h. Kepribadian

Orang yang mempunyai kepribadian introvert dan pemalu serta kurang pergaulan, biasanya kurang lancar dalam melakukan komunikasi dengan orang lain.

i. Kecerdasan Emosi

Orang yang cerdas emosi lebih mampu untuk berkomunikasi dengan orang lain dibandingkan dengan orang yang kurang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi mempunyai kesadaran emosi, mampu mengendalikan, tenang dan

stabil, berfikir positif, bisa memahami orang lain dan pandai bergaul, sehingga

UNIVERSITAS MEDAN AREA

orang yang cerdas emosi mampu melakukan komunikasi dengan lancar.

© Himpunan Dosen dan Pengajar Universitas Medan Area. Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

j. Pengaruh Komunikasi Lain

Pengaruh komunikasi yang lain terutama dalam komunikasi lisan adalah suara mantap, ucapan jelas, intonasi suara yang tidak monoton akan lebih banyak menarik perhatian atau minat pendengar. Selain itu pengalaman dan pendidikan berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal dapat mendukung kualitas suatu pembicaraan, orang yang berpengalaman dalam berkomunikasi dan mempunyai pengetahuan yang baik akan lebih lancar dalam berkomunikasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi Interpersonal diantaranya kecakapan komunikator, sikap komunikator, pengetahuan komunikator, sistem sosial, teknik penyampaian data, konsekuensi dan keseimbangan, keseragaman, kepribadian, kecerdasan emosi, pengaruh komunikasi lain. Dan kecerdasan emosi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal.

3. Fungsi komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal sangat penting dilakukan demi tercapainya kebahagiaan hidup kita. Johnson (dalam Arwani, 2002) memperlihatkan paling tidak ada empat manfaat dan juga peranan komunikasi interpersonal dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia.

a. Komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang. Artinya bahwa perkembangan seseorang sejak masa bayi sampai masa dewasa mengikuti pola makin meluasnya ketergantungan seseorang pada orang lain. Diawali dengan ketergantungan atau komunikasi yang intensif dengan ibu

pada masa bayi dan lingkaran itu akan semakin meluas seiring dengan bertambahnya usia seseorang. Bersamaan proses itu perkembangan intelektual dan

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

sosial seseorang sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi interpersonal seseorang dengan orang lain

b. Identitas atau jati diri seseorang terbentuk melalui komunikasi interpersonal dengan orang lain. Ini berarti bahwa selama proses berkomunikasi dengan orang lain, sadar maupun tidak, seseorang tersebut akan mengamati, memperhatikan, dan mencatat dalam hati semua tanggapan yang diberikan oleh orang lain terhadap dirinya. Maka orang tersebut menjadi sadar dan tahu bagaimana pandangan orang lain terhadap dirinya. Pelan tapi pasti, berkat refleksi orang lain mampu menemukan seperti apa jati dirinya yang sebenarnya.

c. Dengan komunikasi interpersonal yang benar, seseorang akan mampu memahami kenyataan yang ada di sekelilingnya. Seseorang juga mampu menguji kebenaran yang dimiliki tentang kenyataan yang ada di sekitarnya melalui perbandingan dengan kesan-kesan yang muncul pada orang-orang dari lingkungannya.

d. Komunikasi interpersonal mempunyai peran sebagai pembentuk kesehatan mental. Kualitas komunikasi yang prima, terlebih kepada orang-orang yang sangat berpengaruh dalam kehidupan seseorang akan mampu menciptakan kualitas mentalnya juga. Sebaliknya, jika proses komunikasi yang dilakukan menemui berbagai kendala atau masalah, tentu saja hal ini juga akan mempunyai dampak langsung terhadap kualitas kesehatan mental seseorang. orang tersebut menjadi cemas, frustrasi, dan putus asa.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi

Interpersonal memiliki banyak kegunaan, seperti komunikasi interpersonal membantu perkembangan intelektual dan sosial seseorang, identitas dan jati diri

seseorang dapat terbentuk melalui komunikasi, dengan berkomunikasi interpersonal yang benar seseorang mampu memahami kenyataan yang ada di sekelilingnya, komunikasi interpersonal berperan sebagai pembentuk kesehatan mental.

4. Ciri – ciri komunikasi interpersonal

Menurut Siagian (dalam Ester, 2011) komunikasi interpersonal memiliki beberapa ciri-ciri yaitu :

- a. Adanya dua pihak yang terlibat, yaitu subjek dan objek komunikasi. subjek merupakan sumber dan objek sebagai sasaran komunikasi.
- b. Adanya pesan yang hendak disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.
- c. Saling menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai ataupun keberatan, sehingga komunikasi dapat terjalin dengan baik.
- d. Adanya penerimaan atau umpan balik antar komunikator dengan komunikan.
- e. Saling jujur dan terbuka.
- f. Adanya rasa percaya antara kedua pihak.

Menurut Sunarto (2003) ada lima yang merupakan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal, antara lain:

- a. Komunikasi interpersonal biasanya terjadi secara spontan dan tanpa tujuan terlebih dahulu. Maksudnya, bahwa biasanya komunikasi interpersonal terjadi secara kebetulan tanpa rencana sehingga pembicaraan terjadi secara spontan.

- b. Komunikasi interpersonal mempunyai akibat yang direncanakan maupun tidak terencana.
- c. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung berbalasan. Salah satu ciri komunikasi interpersonal adalah adanya timbal balik bergantian dalam saling memberi maupun menerima informasi antara komunikator dan komunikan secara bergantian sehingga tercipta suasana dialogis.
- d. Komunikasi interpersonal biasanya dalam suasana kedekatan atau cenderung menghendaki keakraban. Untuk mengarah kepada suasana kedekatan atau keakraban tentunya kedua belah pihak yaitu komunikator dan komunikan harus berani membuka hati, siap menerima keterusterangan pihak lain.
- e. Komunikasi interpersonal dalam pelaksanaannya lebih menonjol dalam pendekatan psikologis dari pada unsur sosiologisnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa di dalam komunikasi interpersonal terdapat dua pihak yang terlibat, adanya umpan balik diantara komunikan sehingga dapat terjalin hubungan baik. Disamping itu komunikasi interpersonal juga terdapat suatu hubungan yang bukan sekedar menyampaikan informasi, tetapi terdapat suatu unsur pendekatan pribadi.

5. Tujuan Komunikasi interpersonal

Menurut De Vito (2004) tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain, bahkan tentang dunia. Melalui kegiatan komunikasi interpersonal dengan seseorang, kita bisa mengetahui siapa dia dan juga mengetahui pendapat dia tentang kita, sehingga kita pun menjadi tahu seperti apa kita. Semakin banyak kita berkomunikasi dengan orang dan kita juga

semakin mengenal diri kita sendiri. Semakin banyak kita berkenalan dengan orang, maka semakin banyak pengetahuan kita tentang lingkungan kita dan bahkan tentang dunia.

Tujuan komunikasi interpersonal yang kedua adalah untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (relationship). Melalui komunikasi interpersonal kita dapat berkenalan dengan seseorang dan komunikasi interpersonal yang intensif dan afektif bisa menciptakan suatu ikatan bathin yang erat. Hal ini terjadi ketika kita membangun dan memelihara persahabatan dengan orang lain yang sebelumnya tidak kita kenal. Disamping itu, melalui komunikasi interpersonal ikatan kekeluargaan tetap bisa dipelihara dengan baik.

Tujuan komunikasi interpersonal yang ketiga adalah untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi ditujukan untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain memiliki sikap, pendapat, dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan kita.

Tujuan komunikasi interpersonal yang keempat adalah untuk menghibur atau menyenangkan diri sendiri. Banyak komunikasi interpersonal yang kita lakukan yang sepertinya tidak memiliki tujuan yang jelas, hanya mengobrol kesana kemari, untuk sekedar melepaskan kelelahan setelah seharian bekerja, atau hanya untuk mengisi waktu harus menunggu giliran diperiksa di Rumah sakit. Sepertinya ini merupakan hal yang sepele, tapi komunikasi seperti itu pun penting bagi keseimbangan emosi dan kesehatan mental.

Tujuan komunikasi interpersonal yang kelima adalah untuk membantu orang lain. Hal ini terjadi misalnya ketika seorang klien berkonsultasi dengan

seorang psikolog atau seorang yang sedang berkonsultasi dengan penguasa, atau

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

kita yang mendengarkan seorang teman yang mengeluhkan sesuatu (curhat). Proses komunikasi interpersonal yang demikian merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar oikiran. Sifat komunikasi interpersonal yang tatap muka dan interaktif memungkinkan proses konsultasi berjalan dengan efektif, sehingga baik konsultan maupun klien bila mengakhiri proses komunikasinya dengan lega dan menyenangkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi ada lima yaitu : untuk belajar tentang diri sendiri dan orang lain, untuk berhubungan dengan orang lain dan membangun suatu ikatan, untuk mempengaruhi osikap dan perilaku orang lain, untuk hiburan dan menyenangkan diri sendiri, dan untuk membantu orang lain.

6. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut Rakhmat (2008) dalam komunikasi Interpersonal terdapat tiga aspek, yaitu : a) Percaya b) Sikap suportif c) Sikap terbuka.

a. Percaya (trust)

Percaya (trust), percaya merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Sejak tahap pertama dalam komunikasi interpersonal (tahap peneguhan, “percaya” menentukan efektivitas komunikasi). Secara ilmiah ‘percaya” didefenisikan sebagai mengandalkan perilaku untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko. Sikap percaya berkembang apabila setiap komunikasi



Ada tiga unsur yang menumbuhkan sikap percaya dalam komunikasi, yaitu:

1) Menerima

Menurut Anita Taylor (dalam Rakhmat, 2008) menerima adalah kemampuan berhubungan dengan orang lain tanpa menilai dan tanpa berusaha mengendalikan. Menerima adalah sikap yang melihat orang lain sebagai manusia, sebagai individu yang patut dihargai. Menerima tidaklah berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya. Menerima berarti tidak menilai pribadi orang berdasarkan perilakunya yang tidak kita senangi. Betapapun jelek perilakunya menurut persepsi kita, kita tetap berkomunikasi dengan dia sebagai pesona, bukan sebagai objek.

a) Empati

Empati dianggap sebagai memahami orang lain yang tidak mempunyai arti emosional bagi individu yang bersangkutan. Freud (dalam Rakhmat, 2008) : sebagai keadaan ketika pengamat bereaksi secara emosional karena ia menanggapi orang lain mengalami atau siap mengalami suatu emosi.

b) Kejujuran

Menurut Baron dan Byrne (dalam Rakhmat, 2008) ada dua hal tentang kejujuran, yaitu :

- Sejauh mana pernyataan orang itu menyimpang dari pendapat yang populer dan diterima.
- Sejauh mana orang itu memperoleh keuntungan dari diri sendiri dengan

Menurut Eisinger dan Mill (dalam Rakhmat, 2008), semakin besar jarak antara pendapat umum, maka orang lain makin percaya bahwa individu tersebut jujur.

Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan defenisi kejujuran adalah suatu sikap keterus-terangan tanpa adanya motif-motif yang disembunyikan tentang sesuatu hal yang ingin disampaikan kepada orang lain.

b. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensive dalam komunikasi. Individu bersikap defensif bila individu tersebut tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empatis. Sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kegagalan pada komunikasi interpersonal.

Gribb (dalam Rakhmat, 2008) menyebutkan perilaku yang menimbulkan perilaku suportif yaitu : 1)deskripsi 2)orientasi masalah 3)spontanitas 4)empati 5) persamaan.

1) Deskripsi : penyampaian pesan, perasaan dan persepsi tanpa menilai atau mengancam kelemahan dan kekurangannya.

2) Orientasi masalah: mengkomunikasikan keinginan untuk bekerjasama dan mencari pemecahan masalah. Mengajak orang lain bersama-sama menetapkan tujuan dan menentukan cara mencapai tujuan.

3) spontanitas : sikap jujur dan dianggap tidak menyelimuti motif yang terdalam.

4) Empati : menganggap orang lain sebagai pribadi dan mampu memahami sudut pandang dan perasaan orang lain.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

5) Persamaan: tidak mempertegas perbedaan, tidak memperlihatkan perbedaan walaupun status berbeda, tidak menggurui dan sebagainya. Mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat terhadap perbedaan-perbedaan pandangan dan keyakinan.

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka adalah mendorong timbulnya saling pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan kualitas hubungan antar pribadi. Sikap terbuka dalam berkomunikasi dapat mencegah timbulnya kesalahpahaman dan komunikasi terjadinya konflik antar pribadi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah percaya, sikap suportif dan sikap terbuka.

C. Kecerdasan Emosi

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Istilah emosi berasal dari kata *movere* yang merupakan bahasa latin yang berarti menggerakkan atau bergerak, ditambah awalan “e” untuk memberi arti “bergerak jauh”, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Emosi ini merupakan akar dorongan untuk bertindak terpisah dari reaksi-reaksi yang tampak di mata (Goleman, 2001).

Kecenderungan untuk bertindak ini selanjutnya dibentuk oleh pengalaman kehidupan serta budaya misalnya, meninggalnya seseorang yang dicintai akan membangkitkan rasa sedih dan berkabung. Tetapi cara menunjukkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

rasa berkabung adalah dengan mengungkapkan emosi atau menyembunyikan emosi sebagai wilayah pribadi dan hal ini ditentukan oleh kebudayaan.

Kecerdasan emosi pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dan John Mayer (dalam Mulyani,2008). Mereka menerangkan kualitas-kualitas emosional yang penting bagi keberhasilan seseorang. Menurut Gardner (dalam Mulyani,2008) keragaman kecerdasan terus berkembang, Gardner menyebut kecerdasan emosi sebagai kecerdasan pribadi yang terdiri dari kecerdasan antar pribadi dan kecerdasan intra pribadi. Kecerdasan antar pribadi merupakan kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan orang lain. Tenaga-tenaga penjualan, politisi, guru, dokter, perawat dan pemimpin yang sukses merupakan orang-orang yang mempunyai tingkat kecerdasan antar pribadi yang sangat tinggi. Kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan model tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif. Inti kecerdasan pribadi menurut Gardner (dalam Mulyani, 2008) merupakan kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain.

Solvey dan Mayer (dalam Manuliang, 2006) menyatakan kecerdasan emosi adalah sebagai sekelompok kemampuan mental yang membantu manusia mengenali dan memahami perasaan-perasaan dirinya maupun perasaan orang lain dan yang menuntun kepada kemampuan dirinya untuk mengatur perasaan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Ditangung Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

perasaan. Ada 2 sisi kecerdasan emosi yaitu manusia memerlukan kepandaian manusia untuk memahami emosi dan manusia memerlukan pikiran emosional untuk menambahkan kreativitas dan intuisi pada pikiran logisnya.

Sementara Cooper dan Sawaf (dalam Nurita,2012) mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Hal senada juga diungkap oleh Goleman (1997) Kecerdasan emosi meliputi kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

Kecerdasan emosi seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap pengembangan diri sendiri. Kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan psikologis dalam memahami dan menggunakan informasi emosional, sebagai individu kita semua memiliki kemampuan bawaan yang berbeda dalam melakukan sesuatu dan kita bisa belajar dari kehidupan cara-cara memperbaiki kecerdasan emosi melalui praktek dan pengalaman.

Selanjutnya Howes dan Herald (dalam Erfika, 2009) mengatakan pada intinya, kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan komponen. Lebih lanjut dikatakannya bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan untuk mengendalikan diri, ketekunan dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Tercakup juga kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen dan keinginan orang lain.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (dalam Nggermanto, 2002), kecerdasan emosi dapat dikembangkan, lebih menantang, dan lebih prospek dibandingkan kecerdasan akademik sebab kecerdasan emosi memberi kontribusi lebih besar bagi kesuksesan seseorang. Menurut Agustian 2007 (www.psychologymania.com) faktor-faktor yang berpengaruh dalam peningkatan kecerdasan emosi yaitu:

a. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosi agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif. Menurut Goleman kecerdasan emosi erat kaitannya dengan keadaan otak emosional. Bagian otak yang mengurus emosi adalah sistem limbik. Sistem limbik terletak jauh dalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Peningkatan kecerdasan emosi secara fisiologis dapat dilakukan dengan puasa. Puasa tidak

hanya mengendalikan dorongan fisiologis manusia, namun juga mampu

mengendalikan kekuasaan impuls emosi. Puasa yang dimaksud salah satunya yaitu puasa sunah Senin Kamis.

b. Faktor pelatihan emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (*value*). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Melalui puasa sunah Senin Kamis, dorongan, keinginan, maupun reaksi emosional yang negatif dilatih agar tidak dilampiaskan begitu saja sehingga mampu menjaga tujuan dari puasa itu sendiri. Kejernihan hati yang terbentuk melalui puasa sunah Senin Kamis akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosi.

c. Faktor pendidikan

Pendidikan dapat menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosi. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi dan bagaimana mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di lingkungan keluarga dan masyarakat. Sistem pendidikan di sekolah tidak boleh hanya menekankan pada kecerdasan akademik saja, memisahkan kehidupan dunia dan akhirat, serta menjadikan ajaran agama sebagai ritual saja. Pelaksanaan puasa sunah Senin Kamis yang berulang-ulang dapat membentuk pengalaman keagamaan yang memunculkan kecerdasan emosi. Puasa sunah Senin Kamis mampu mendidik individu untuk memiliki

kejujuran, komitmen, visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijaksanaan, keadilan,
UNIVERSITAS MEDAN AREA

kepercayaan, penguasaan diri atau sinergi, sebagai bagian dari pondasi kecerdasan emosi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah seperti faktor psikologis, faktor pelatihan emosi, dan faktor pendidikan. Melalui faktor tersebut dapat dilihat produktif tidaknya seseorang berperilaku dalam kehidupan.

3. Fungsi kecerdasan emosi

Kecerdasan emosi merupakan suatu bukti dalam sesuatu yang dikerjakan dan dikatakan, dimana kecerdasan emosi ini merupakan kemampuan untuk menggabungkan pikiran dan perasaan. Dalam hal ini manusia khususnya remaja dalam perkembangannya mampu mengetahui dan memahami kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi melalui kesadaran emosi yaitu mengenali emosi diri sendiri dan efeknya, penilaian diri yang akurat yaitu mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri sendiri, sehingga dengan adanya kecerdasan emosi ini dapat membantu menerima dalam mengelola emosinya, memahami emosi orang lain sehingga terbina hubungan yang baik antara manusia.

Berdasarkan uraian di atas dapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi dari kecerdasan emosi adalah untuk membantu seseorang dalam menerima dan mengelola emosinya serta memahami emosi orang lain sehingga terbina hubungan sosial yang baik sesama manusia.

4. Ciri – ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi

Goleman (dalam Nurita, 2012) mengemukakan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yaitu:

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- a. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi.
- b. Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak berlebihan menyukai suatu kesenangan.
- c. Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir seseorang.
- d. Mampu untuk berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

5. Aspek-aspek kecerdasan emosi

Menurut Goleman (1999) kecerdasan emosi memiliki lima aspek yaitu: kesadaran diri (*self-awareness*), pengaturan diri (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*emphaty*) dan keterampilan sosial (*social skill*).

1. Kesadaran diri (*self-awareness*) : mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Orang yang mempunyai kesadaran emosi menyadari apa yang sedang kita pikirkan dan apa yang akan kita rasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi. apabila kita ingin mengembangkan kecerdasan emosi, kita harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri.
2. Pengaturan diri (*self regulation*): menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu segera pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*motivation*): menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. Empati (*Empathy*): merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan orang lain. Empati merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain.
5. Keterampilan sosial (*Social skills*): menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial. Dalam berinteraksi dengan orang lain keterampilan ini dapat dipergunakan untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah, dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerjasama dan bekerja dalam tim.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kecerdasan emosi adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

D. Hubungan kecerdasan emosi dengan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap muka. Salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi Interpersonal adalah kecerdasan emosi, hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyani (2008) menyimpulkan bahwa

Kecerdasan emosi berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Orang yang

kecerdasan emosinya tinggi mampu berkomunikasi dengan baik dibandingkan

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dengan orang yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Dalam kehidupan sehari-hari orang yang cerdas emosi mudah menyadari keadaan dirinya, mampu mengendalikan emosi pada situasi yang tidak menyenangkan, sehingga ia mampu melakukan komunikasi dengan orang lain.

Selain itu, jika disadari keberadaan emosi ini, maka kita akan memperlakukan emosi ini dengan rasional, sehingga seseorang akan mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan baik. Kurangnya kesadaran tentang aspek diri sendiri akan mempengaruhi dalam berkomunikasi dengan orang lain. Peningkatan kesadaran diri akan menghasilkan komunikasi interpersonal yang lebih produktif.

Di sisi lain pengendalian emosi mempunyai pengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Orang yang mampu mengendalikan emosi, ia tidak menuruti hal-hal yang menghasilkan perilaku-perilaku yang tidak produktif, tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit, serta tetap stabil, berfikir tenang yaitu tetap terfokus meskipun berada dibawah tekanan sekalipun. Keadaan tenang dan stabil ini membuat seseorang dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain. Berbeda dengan orang yang sulit mengendalikan diri, maka mereka akan melakukan hambatan dalam komunikasi interpersonal.

Seorang yang mempunyai sikap empati ia akan memahami perasaan pasien yang sedang mencari pertolongan. Perawat yang empati akan mampu berkomunikasi interpersonal dengan pasiennya, sehingga mereka akan menerima

pasien tanpa syarat.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

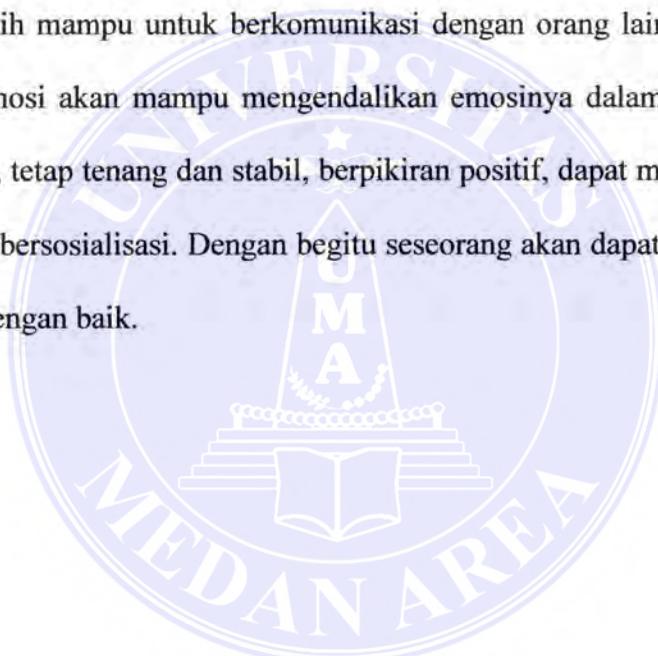
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

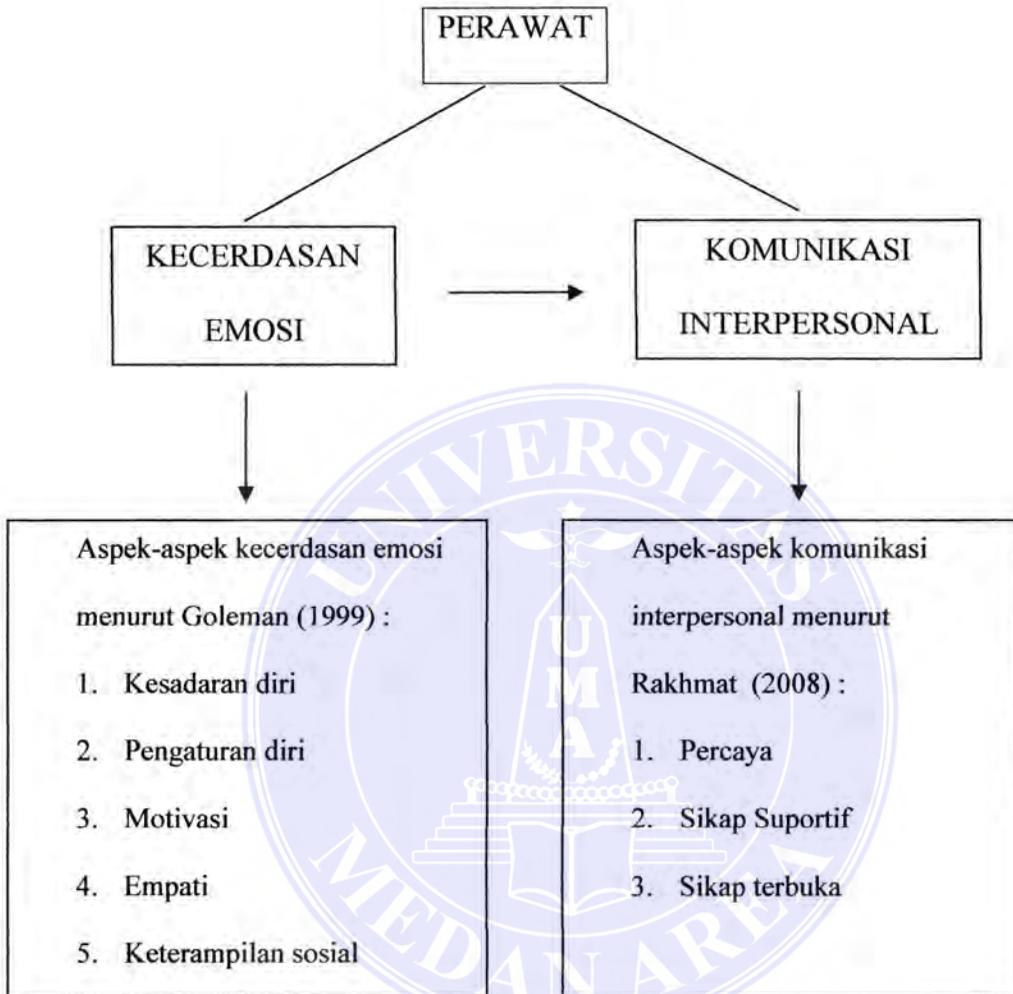
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Bila kita berkumpul dengan orang yang menyenangkan maka akan terjadi komunikasi yang menyenangkan. Makin baik hubungan seseorang makin terbuka seseorang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa orang yang cerdas emosi akan lebih mampu untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena orang yang cerdas emosi akan mampu mengendalikan emosinya dalam keadaan tidak menyenangkan, tetap tenang dan stabil, berpikiran positif, dapat memahami orang lain, dan dapat bersosialisasi. Dengan begitu seseorang akan dapat berkomunikasi interpersonal dengan baik.



E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu adanya hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi seseorang maka semakin baik komunikasi interpersonalnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang ada serta rumusan hipotesis penelitian terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas dan variabel tergantung. Variabel bebas (variabel independent) adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependent (variabel tergantung). Jadi variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi. Sedangkan variabel tergantung (variabel tergantung) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2006). Maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Tergantung : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel Bebas : Kecerdasan Emosi

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian perlu didefinisikan secara tegas dan operasional untuk mencapai prosedur pengukuran yang valid (Azwar, 2000). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antar dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi Interpersonal diungkap melalui

skala komunikasi Interpersonal dengan aspek 1) Percaya, 2) suportif, 3) sikap terbuka.

2. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan Emosi adalah suatu kemampuan untuk mengendalikan diri, ketekunan dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Pengukuran kecerdasan emosi mengacu pada aspek-aspek, 1) kesadaran diri 2) pengaturan diri 3) motivasi 4) empati 5) keterampilan sosial.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002). Lebih lanjut Hadi (1989) menyatakan bahwa populasi ialah keseluruhan individu yang akan diselidiki dan mempunyai minimal satu sifat yang sama atau ciri-ciri yang sama dan untuk siapa kenyataan yang diperoleh dari subjek penelitian hendak digeneralisasikan. Adapun yang dimaksud dengan menggeneralisasikan itu sendiri yaitu mengangkat kesimpulan sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi (Arikunto, 1992). Sampel dalam penelitian ini adalah perawat di unit rawat inap RSU. Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjumlah 55 orang. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu total sampling dimana peneliti mengambil keseluruhan dari populasi yang ada.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Suatu penelitian tidak lepas dari suatu teknik sampling. Sampling adalah suatu yang digunakan untuk mengambil sampel (Hadi, 2004). Sampling atau cara pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Total sampling).

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket berbentuk skala Likert. Angket adalah suatu metode penyelidikan dengan menggunakan daftar pernyataan yang harus dijawab oleh subjek (Walgito, 1994).

Di dalam menggunakan metode angket, ada anggapan-anggapan yang dipegang oleh peneliti (Hadi, 2002) yaitu :

1. Subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya.
2. Apa yang dikatakan subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Intrepretasi subjek tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksud oleh peneliti.

Skala alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala komunikasi Interpersonal dan kecerdasan emosi.

1. Skala Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal yang digunakan dalam penelitian ini

mengacu pada pendapat Rakhmat (2008) berdasarkan tiga aspek, yaitu : 1)

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/7/23

1. percaya 2) sikap suportif 3) sikap terbuka

1. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

2. Skala Kecerdasan Emosi

Skala kecerdasan emosi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Goleman (1999) berdasarkan lima aspek, yaitu : 1) kesadaran diri 2) pengaturan diri 3) Motivasi 4) Empati 5) keterampilan sosial

Penilaian skala ini disusun berdasarkan skala likert dengan 4 pilihan jawaban yakni sangat setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pertanyaan skala ini disusun dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*.

Kriteria penilaian untuk pertanyaan *favourable* berdasarkan skala Likert ini adalah nilai 4 untuk pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan jawaban Tidak Setuju (TS), nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan, untuk pertanyaan *unfavourable*, nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Setuju (SS). Nilai 2 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk pilihan jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

E. Validitas dan Reliabilitas alat ukur

1. Validitas alat ukur

Validitas merupakan ukuran seberapa cermat suatu tes dapat melakukan fungsi ukurnya secara tepat dan cermat (Azwar, 1997). Suatu alat ukur dikatakan valid apabila alat tersebut mampu memberikan hasil pengukuran yang sesuai

dengan maksud dan tujuan diadakannya penelitian. Validitas adalah seberapa jauh

UNIVERSITAS MEDAN AREA

alat ukur dapat mengungkap dengan jitu gejala-gejala yang hendak diukur dan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

dapat menunjukkan dengan sebenarnya gejala-gejala atau bagian gejala yang diukur (Hadi, 1993).

Penyajian kesalahan alat ukur dalam hal ini skala dilakukan berdasarkan uji validitas internal yaitu dengan melihat korelasi dari masing-masing aitem dengan total skor dari keseluruhan aitem. Metode analisisnya menggunakan korelasi *Product Moment* dari Karl Person (Hadi, 1996). Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right)\left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Ketengan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)
- $\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara variabel dan y
- $\sum X$ = Jumlah skor keseluruhan subjek setiap item
- $\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan item pada subjek
- $\sum X^2$ = Jumlah kwadrat skor x
- $\sum Y^2$ = Jumlah kwadrat skor y
- N = Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien *r product moment* Pearson) sebenarnya masih perlu dikorelasi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar (Hadi, 1996). Formula untuk membersihkan bobot ini dipakai formula part whole.

Formula part whole:

$$\frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 + (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)28/7/23

Document Accepted 28/7/23

Keterangan:

- r_{bt} = koefisien korelasi setelah dikorelasikan dengan part whole
- r_{xy} = koefisien korelasi sebelum dikorelasi
- SD.y = standar deviasi total
- SD.x = standar deviasi butir
- 2 = Nilai konstan

2. Reliabilitas alat ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 1997). Dalam pengertian lain, Nasution (2003) menyatakan bahwa suatu alat ukur dikatakan reliabel bila alat ukur itu mengukur suatu gejala sikap pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama.

Analisis reliabilitas alat ukur yang dipakai adalah teknik Hoyt (Azwar, 1997) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{tt} = 1 - \frac{MK_i}{MK_s}$$

Keterangan:

- r_{tt} = indeks reliabilitas alat ukur
- I = konstanta bilangan
- Mki = mean kuadrat antar butir
- MKs = mean kuadrat antar subjek

F. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang sudah dikumpulkan untuk mencari hubungan antara variabel maka digunakan rumus *product moment* dari Pearson. Hal ini sesuai dengan tujuan utama penelitian ini yakni ingin melihat hubungan antara kecerdasan emosi (variabel bebas) dengan komunikasi interpersonal (variabel tergantung). Adapun formula korelasi *product moment* (dalam Azwar, 1997) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right)\left(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right)}}$$

Keterangan:

r_{xy}	=	Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)
$\sum XY$	=	Jumlah hasil perkalian antara variabel dan y
$\sum X$	=	Jumlah skor keseluruhan subjek setiap item
$\sum Y$	=	Jumlah skor keseluruhan item pada subjek
$\sum X^2$	=	Jumlah kuadrat skor x
$\sum Y^2$	=	Jumlah kuadrat skor y
N	=	Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan *product moment* maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian yaitu:

- Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- Uji Linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosi dan komunikasi interpersonal dikategorikan tinggi dilihat dari hasil analisis dengan Metode Analisis Korelasi *Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kecerdasan Emosi dengan Komunikasi Interpersonal, dimana $r_{xy} = 0,467$; $p = 0.000 < 0,010$. Artinya semakin tinggi Kecerdasan Emosi, maka semakin tinggi Komunikasi Interpersonal. Pada dasarnya hasil yang diperoleh dari nilai perhitungan mean empirik dan hipotetiknya menggambarkan bahwa kecerdasan emosi pada perawat di Rumah Sakit tersebut tergolong tinggi, dan komunikasi interpersonal perawat juga tergolong tinggi.
2. Adanya hubungan kecerdasan emosi dengan komunikasi interpersonal terhadap perawat dan pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian metode analisis korelasi product moment, Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar $r^2 = 0,218$. Ini menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal dibentuk oleh Kecerdasan Emosi sebesar 21,8%.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran untuk Pihak Rumah Sakit

Sebaiknya pihak Rumah Sakit tetap memberikan pelatihan tentang komunikasi per enam bulan sekali, agar perawat lebih menguasai lagi tentang cara berkomunikasi yang baik. Pihak Rumah Sakit sebaiknya memberikan sanksi kepada perawat yang kurang sopan, agar tidak menjadi penilaian yang terhadap Rumah Sakit. Dan di Rumah Sakit Sebaiknya lebih dibudayakan lagi untuk selalu berkomunikasi yang baik kepada siapapun.

2. Saran untuk Perawat

Kepada perawat diharapkan untuk tetap menjaga komunikasi agar tetap baik dan membina hubungan yang baik dengan keluarga pasien. Perawat juga diharapkan untuk selalu melibatkan empati dalam menjalankan tugas. Karena aspek-aspek dari kecerdasan emosi adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya

Disadari penelitian ini terdapat beberapa kelemahan, seperti populasi sampel yang sedikit, maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit yang jumlah perawatnya lebih banyak. Dan diharapkan juga kepada peneliti selanjutnya agar meneliti tentang faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal yang lain, seperti: kecakapan

UNIVERSITAS MEDIAN AREA komunikator, pengetahuan komunikator, sistem sosial, teknik

penyampaian data, konsekuensi dan keseragaman, kepribadian, dan pengaruh komunikasi lain.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1992. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta. Rineka Cipta
- Arwani, *Komunikasi dalam Keperawatan*. Penerbit buku kedokteran EGC
- Azwar, s. 1997. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: pustaka pelajar
- Dann J. 2002. *Memahami Kecerdasan Emosional dalam Seminggu*. Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Erfika, 2009. *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kecemasan Menghadapi Pensiun pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III Di Kebun Silau Dunia Kabupaten Simalungun*. Skripsi Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan
- Ester, Putri. 2011. *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan keharmonisan keluarga di kelurahan Kisaran Naga*. Skripsi Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan
- Goleman, D. 1993. *Emotional Intelligence : Mengapa EI lebih penting dari pada IQ*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, D. 1999. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 2001. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S dan Pamardiningsih, Y. 1997. *Manual Seri Program Statistik (SPS). Paket MIDI. Versi 2000*. Yogyakarta : Badan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Tidak diterbitkan.
- Hadi, S. 2004. *Metodologi research jilid I, II, III untuk penulisan laporan, skripsi, Thesis dan Disertasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Hasmayni, Babby S.Psi, M.Si *Psikologi komunikasi*. Diktat Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan.
- Rakhmat, Jalaludin Drs, Msc, 2008. *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Rosdakarya.
- Manuliang, Sasmi. 2006 *Perbedaan Kecerdasan Emosional ditinjau dari Pola Asuh Otoriter Demokratis dan Permisif Pada Siswa SMA Negri 8 Medan*. Skripsi Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan.
- Medan, 1993. *Teori Komunikasi*. MandarMaju.

Mulyani, Sri. 2008. *Analisis faktor-faktor kecerdasan emosi terhadap komunikasi interpersonal perawat dengan pasien di Unit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gundohutomo Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang. Tidak diterbitkan

Nurita, Meta D. S. *Hubungan antara kecerdasan emosi (EQ) dengan kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta Selatan*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma febuari 2012. Tidak diterbitkan

Rakhmat, Jalaludin Drs, Msc, 2008. *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Rosdakarya.
Sugiyono, 2002. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : CV. ALFABETA

Walgito, B. 1994. *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi revisi. Cetakan keempat. Yogyakarta : Andi Offset

Yulianita, Lisa. 2010. *Hubungan sikap perawat dengan komunikasi interpersonal terhadap pasien di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan*. Skripsi Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan.

Carapedia.com/pengertian_defenisi_perawat_info2107.html. tanggal akses 21 agustus 2012

Ebookbrowse.com/keterampilan-komunikasi-interpersonal-bagi-pustakawan-pdf. D482063306. Tanggal akses 14 febuari 2013

[http:// www.prasko.com/2011/05/pengertian-perawat-dan](http://www.prasko.com/2011/05/pengertian-perawat-dan-keperawatan) keperawatan . Tgl akses 27 juni 2012

[http://id.shvoong.com/social-scienes/communication-media-studies/2178040-](http://id.shvoong.com/social-scienes/communication-media-studies/2178040-pengertian-komunikasi-interpersonal-dan-ciri/) pengertian-komunikasi-interpersonal-dan-ciri/. Tanggal akses 4 februari 2013.

www.Psychologymania.com/2002/06/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-30.html. tanggal akses 27 juni 2012

[www.Duniapsikologi.com/kecerdasan-emosional-pengertian-defenisi-danunsur-](http://www.Duniapsikologi.com/kecerdasan-emosional-pengertian-defenisi-danunsur-unsurnya) unurnya. Tanggal akses 21 agustus 2012