

## Hubungan Kecerdasan Emosional dan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Siti Hajar

### *Connection between Emotional Intelligence and Interpersonal Attractiveness with Quality of Drug Service at Siti Hajar Pharmacy*

Muhammad Argi Sholahuddin R<sup>1</sup>, Agus Sussanto<sup>2</sup>, Meliyana Perwita Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Harapan Bersama, Tegal

Corresponding author : [argirasyid@gmail.com](mailto:argirasyid@gmail.com)

#### Abstrak

Kecerdasan emosional merupakan keterampilan memonitor emosi pada diri sendiri dan orang lain. Daya tarik interpersona adalah proses psikologis yang berfokus pada cara mengelola hubungan yang dipengaruhi adanya perasaan suka yang berasal dari penampilan, perilaku dan kompetensi sehingga dapat terjadi hubungan dua belah pihak. Kedua hal tersebut terdapat hubungan dibuktikan dengan melihat penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa salah satu faktor kualitas pelayanan yang baik adalah ketika seseorang mendapatkan pelayanan dari pegawai yang memiliki kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona yang tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan di apotek Siti Hajar. Penelitian dilakukan dengan metode *cross sectional* secara *accidental* menggunakan *instrument* berupa kuisioner yang dilakukan pada bulan September tahun 2022 dengan populasi sebanyak 1000 pasien dan *sample* diambil sebanyak 104 responden. Hasil yang didapatkan dengan kategori kecerdasan tinggi sebanyak 16 orang (15,4%) dan sangat tinggi sebanyak 88 orang (84,6%) sedangkan kategori daya tarik tinggi sebanyak 10 orang (9,6%) dan sangat tinggi sebanyak 94 orang (90,4%), sedangkan kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 4 orang (3,8%) dan baik sebanyak 100 orang (96,2%). Data yang didapatkan kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan  $\alpha = <0,05$  dan hasil yang didapatkan hubungan kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan obat ( $p = 0,587$ ) dan hubungan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat ( $p = 0,287$ ). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat di apotek Siti Hajar tidak terdapat hubungan yang signifikan.

**Kata Kunci :** Kecerdasan Emosional, Daya Tarik Interpersona, Kualitas Pelayanan.

#### Abstract

*Emotional intelligence is the ability to monitor emotions in oneself and others. Interpersonal attraction is a psychological process that focuses on how to manage relationships that are influenced by feelings of liking that come from appearance, behavior and competence so that a relationship between two parties can occur. Both of these things have a relationship, evidenced by looking at previous research which proves that one of the factors of good service quality is when someone gets service from employees who have high emotional intelligence and interpersonal attractiveness. This study was conducted to determine whether there is a relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with the quality of service at the Siti Hajar pharmacy. The study was conducted using an accidental cross sectional method using an instrument in the form of a questionnaire conducted in September 2022 with a population of 1000 patients and a sample of 104 respondents. The results obtained in the high intelligence category were 16 people (15.4%) and very high were 88 people (84.6%) while the high attractiveness category were 10 people (9.6%) and very high were 94 people (90.4%), while the service quality is quite good as many as 4 people (3.8%) and good as many as 100 people (96.2%). The data obtained were then analyzed using the Chi-Square test with  $\alpha = <0.05$  and the results*

*obtained were the relationship between emotional intelligence and drug service quality ( $p = 0.587$ ) and the relationship between interpersonal attractiveness and drug service quality ( $p = 0.287$ ). These results can be concluded that there is no significant relationship between emotional intelligence and interpersonal attractiveness with the quality of drug service at the Siti Hajar pharmacy.*

**Keywords :** *Emotional Intelligence, Interpersonal Attractiveness, Service Quality*

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan pasien sangat penting karena dapat menjadi tolak ukur kepuasan seorang pasien (Nababan, 2021). Peningkatan kualitas sebuah pelayanan tidak terlepas dari peran pegawai perusahaan itu sendiri (Yuningsih & Mariyanti, 2015). Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, pola manajemen perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja karyawan dan kebijakan pemberian insentif. Faktor tersebut sangat erat kaitannya dengan pegawai di sebuah perusahaan dan faktor lain yang mempengaruhi pada kualitas pelayanan adalah kecerdasan emosional pada pegawai (Panuntun, 2017). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan social (Goeleman, 2018). Kecerdasan emosional manusia juga di pengaruhi oleh pengalaman sehari-hari, baik kesehatan fisik dan mental dari ragam interaksi yang dijalani dalam kehidupannya. Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan paling tinggi derajatnya karena manusia mempunyai akal. Oleh karena itu manusia menggunakan pikiran atau akal dan berperilaku untuk mewujudkan kebutuhan dan mengatasi kelemahannya, sehingga hal tersebut tidak terlepas dari pengaruh budaya yang dapat mempengaruhi dinamika kehidupan masyarakat, dan alam lingkungannya. Dimana manusia dalam berperilaku tidak dapat terlepas dari apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan dialaminya (Suryatni, 2015).

Daya tarik interpersonal merupakan sikap seseorang mengenai orang lain dimana di dalamnya ada suatu proses psikologis berfokus pada bagaimana memelihara dan mengarahkan hubungan hal itu dipengaruhi oleh adanya kesukaan, yang dilihat dari fisik, penampilan, perilaku, kompetensi, ketulusan sehingga dapat memunculkan hubungan yang akan terjalin antara kedua belah pihak (Putri, 2015). Faktor-faktor yang mendukung daya tarik interpersonal secara garis besar dibedakan menjadi dua, yaitu faktor personal dan situasional faktor personal yaitu faktor-faktor yang berasal dari karakteristik pribadi individu sedangkan faktor situasional berasal dari sifat-sifat obyektif (Dewi, 2013)

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan

persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Syam, 2016). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Ferdiansyah et al., 2021). Semakin majunya perkembangan zaman, maka tidak dipungkiri semakin beragamnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan apotek. Menurut Tjiptono (2004), mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana ketika konsumen merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Rifqia Putri, 2017). Maka dari itu peneliti ingin mengetahui akan hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan di apotek Siti Hajar.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode *cross sectional* yang dilakukan di apotek Siti Hajar Kota Tegal menggunakan teknik pengambilan *accidental sampling*. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan September 2022. Jumlah responden yang diambil adalah 104 orang dengan populasi penelitian sebanyak 1000 pasien. *Instrument* yang digunakan berupa kuisisioner yang berisi jawaban berupa sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan SPSS. Hubungan antar variabel akan dilihat dengan nilai *chi-square*. Jika hasil menunjukkan bahwa nilai  $p$  kurang dari 0,05 ( $p = <0,05$ ), maka terdapat hubungan antara keduanya.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini, didapatkan jumlah responden sebanyak 104 orang dengan rentan usia antara 17-35 tahun sebanyak 44 orang dan 35-60 tahun sebanyak 60 orang, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang sedangkan laki-laki sebanyak 31 orang. Pendidikan terakhir pasien mayoritas adalah SLTA sebanyak 45 orang dan pekerjaan mayoritas adalah IRT sebanyak 34 orang. Karakteristik tersebut dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.

Karakteristik Responden mengenai Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan

Parameter	Kategori	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Pria	31	29,8
	Wanita	73	70,2
	Total	104	100,0
<b>Usia</b>	17-35	44	42,3
	35-60	60	57,7
	Total	104	100,0
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD	3	2,9
	SLTP	9	8,0
	SLTA	45	43,3
	Diploma (D1-D3)	16	15,4
	Sarjana (D4/S1)	29	27,9
	Pascasarjana (S2/S3)	2	1,9
	Total	104	100,0
<b>Pekerjaan</b>	Swasta	26	25,0
	TNI/Polri/PNS	9	8,7
	IRT	34	32,7
	Lainnya	35	33,7
	Total	104	100,0

Tabel 2.

Variabel Kecerdasan Emosional, Daya Tarik dan Kualitas Pelayanan

Parameter	n	%	
Kecerdasan Emosional	Tinggi	16	15,4
	Sangat Tinggi	88	84,6
	Total	104	100,0
Daya Tarik	Tinggi	10	9,6
	Sangat Tinggi	94	90,4
	Total	104	100,0
Kualitas Pelayanan	Baik	4	3,8
	Cukup Baik	100	96,2
	Total	104	100,0

Tabel 2 memperlihatkan hasil bahwa pasien dengan kecerdasan tinggi sebanyak 16 orang (15,4%) dan sangat tinggi sebanyak 88 orang (84,6%). Sedangkan pasien dengan daya Tarik yang tinggi sebanyak 10 orang (9,6%) dan sangat tinggi sebanyak 94 orang (90,4%). Tabel tersebut juga memperlihatkan bahwa pasien menilai kualitas pelayanan di apotek yang baik sebanyak 4 orang (3,8%) dan cukup baik sebanyak 100 orang (96,2%).

Tabel 3.  
Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan

Variabel Kecerdasan		Variabel Kualitas		Total	P
		Cukup Baik	Baik		
Tinggi	N	1	15	16	0,587
	%	6.2	93.8	100,0	
Sangat Tinggi	N	3	85	88	
	%	3.4	96.6	100,0	
Total	N	4	100	104	
	%	3.8	96.2	100,0	

Tabel diatas menunjukkan hasil  $p = 0,587$  yang bermakna bahwa kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan tidak terdapat hubungan yang signifikan karena  $p\text{-value} > 0,05$ . Melihat peneliti terdahulu yang telah membuktikan hubungan antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan, terdapat hubungan yang signifikan (Wahyuni, 2021). Tidak adanya hubungan yang signifikan tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain tidak adanya keluhan dari pasien mengenai sikap pegawai yang kurang baik sehingga kecerdasan emosional tidak terlihat adanya hubungan yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan oleh peneliti bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan karena adanya keluhan nasabah mengenai sikap dari pegawai (Maros & Juniar, 2016)

Tabel 4.  
Hubungan Daya Tarik Interpersona dengan Kualitas Pelayanan

Variabel Daya Tarik Interpersona		Variabel Kualitas		Total	P
		Cukup Baik	Baik		
Tinggi	N	1	9	10	0,287
	%	10,0	90,0	100,0	
Sangat Tinggi	N	3	91	94	
	%	3,2	96,8	100,0	
Total	N	4	100	104	
	%	3,8	96,2	100,0	

Tabel 4 menunjukkan hasil hubungan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat bahwa keduanya tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai  $p = 0,287$ . Peneliti terdahulu telah membuktikan bahwa daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan di sebuah wisata terdapat hubungan yang signifikan (Saputro et al., 2020). Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lokasi, keunggulan dan promosi (Ismiyati, 2016). Apotek Siti Hajar memiliki lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat sehingga faktor lokasi dapat menjadi pengaruh tidak terdapatnya hubungan daya tarik dengan kualitas pelayanan yang signifikan. Sedangkan faktor lain seperti keunggulan dan promosi menjadi akibat tidak terdapatnya hubungan yang signifikan karena faktor tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## KESIMPULAN

Hubungan kecerdasan emosional dan daya tarik interpersona dengan kualitas pelayanan obat tidak terlalu signifikan karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor yang mempengaruhi tidak terdapatnya hubungan yang signifikan adalah tidak adanya keluhan dari pasien terhadap sikap apoteker atau tenaga teknis kefarmasian yang kurang baik. Sedangkan faktor yang mempengaruhi tidak adanya hubungan yang signifikan antara daya tarik interpersona dengan kualitas pasien adalah lokasi, promosi dan keunggulan. Hal tersebut menjadi faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan obat di apotek Siti Hajar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, C & Sawaf, A., '1999. Executive EQ: Kecerdasan Emosional Dalam. Kepemimpinan Dan Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Darasati, P. 2012 ..', 2003, 13-44
- Dewi, A. D. K. (2013). Studi Komparasi Faktor-Faktor Daya Tarik Interpersonal Pada Mahasiswa Unnes Yang Berpacaran Ditinjau Dari Jenis Kelamin. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 2(1), 32-44.
- Ferdiansyah, M. I., Susanto, A., & Purwantiningrum, H. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Majasem. *Politeknik*, 1-9.
- Goeleman, D. (2018). KECERDASAN EMOSI. *News.Ge*, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Ismiyati. (2016). Faktor Daya Tarik Dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi

- Mahasiswa : Studi Fe Unnes. *Dinamika Pendidikan*, 6(2), 170–187.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Bank BPR*. 1–23.
- Nababan, B. B. R. (2021). *KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK K24 BALONGSARI TAMA*. 7, 1–11.
- Panuntun, D. (2017). *HUBUNGAN ANTARA KEMAMPUAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARYAWAN BAGIAN TATA USAHA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO*. 14–44.
- Putri, H. (2015). *Daya Tarik Interpersonal Alumni Hitman System*.  
[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/9321/2/T1\\_802008010\\_Full text.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/9321/2/T1_802008010_Full text.pdf)
- Rifqia Putri, D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan*. 1(1), 23–29.
- Saputro, W. E., Sukimin, & Indriastuty, N. (2020). Analisis Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(2020), 56–73.
- Suryatni, L. (2015). Kecerdasan Emosional dan Perilaku Manusia (Dalam Perspektif Antropologi). *Jurnal Mitra Manajemen*, 7(2), 1–8.
- Syam, T. (2016). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA A. Teller 1. Pengertian Teller*. 11–37.
- Wahyuni, H. (2021). Analisis Pengaruh Emotional Quotient (EQ) terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Puskesmas Sekota Pasuruan. *YUME: Journal of Management*, 4(2), 315–326. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.734>
- Yuningsih, A., & Mariyanti, S. (2015). Hubungan Ketertarikan Interpersonal Dengan Work Engagement Pegawai PT. Salindo Berlian Motor Jakarta. *Jurnal Psikologi*, 13(1), 6–12.