

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perilaku Prososial

2.1.1 Pengertian Perilaku Prososial

Menurut Baron & Byrne (2005) perilaku prososial adalah suatu tindakan menolong yang menguntungkan orang lain tanpa harus menyediakan suatu keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut, dan bahkan mungkin melibatkan suatu risiko bagi orang yang menolong.

Teori tersebut dapat diartikan bahwa perilaku prososial adalah tindakan menolong yang tujuannya memberikan keuntungan untuk orang lain tanpa memberikan keuntungan yang jelas terhadap si penolong.

Pendapat tersebut senada dengan Afolabi (2014) yang mendefinisikan perilaku prososial atau perilaku sukarela sebagai tindakan yang menguntungkan orang lain atau masyarakat secara keseluruhan, seperti membantu, berbagi, menyumbang, bekerjasama, dan menjadi relawan. Afolabi juga mengatakan bahwa hal tersebut sebagai bagian dari perilaku yang mencakup tindakan yang memberikan manfaat bagi orang lain seperti mengikuti aturan-aturan, bersikap jujur dan bekerja sama dengan orang lain dalam situasi sosial. Hal itu juga sama seperti yang dikatakan oleh Franzoi (2009) bahwa perilaku prososial merupakan perilaku sukarela yang dilakukan untuk memberi manfaat kepada orang lain.

Menurut dua teori di atas dapat diartikan bahwa perilaku prososial ialah perilaku sukarela yang dilakukan melalui berbagai tindakan yang tujuannya untuk memberikan manfaat bagi orang lain.

Pada ketiga penjelasan teori di atas, terdapat kesamaan bahwa perilaku prososial ialah perilaku menolong yang secara sukarela ditunjukkan untuk memberikan manfaat dan keuntungan bagi orang lain.

Di sisi lain, menurut Freud dan Hobbes (dalam Yahaya, Latif, Hashim & Boon, 2005), tingkah laku prososial adalah suatu perbuatan dengan memberi bantuan dan pertolongan kepada individu lain, yang menurut Wispe (dalam Yahaya, Latif, Hashim & Boon, 2005), tingkah laku prososial tersebut dilakukan untuk menghasilkan kebaikan yang bersifat psikis dan fisik kepada orang lain. Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Bierhoff (2002) bahwa perilaku prososial mempunyai arti yaitu sebuah tindakan yang berniat untuk meningkatkan kondisi orang yang menerima pertolongan.

Ketiga penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku prososial adalah suatu tindakan menolong dengan tujuan meningkatkan kondisi orang lain baik berupa fisik maupun psikis.

Penelitian ini menggunakan konsep perilaku prososial Afolabi, dimana ia mengatakan bahwa perilaku prososial atau perilaku sukarela merupakan tindakan yang menguntungkan dan memberikan manfaat bagi orang lain atau masyarakat secara keseluruhan, seperti membantu, berbagi, menyumbang, bekerjasama, dan menjadi relawan. Hal ini dikarenakan konsep tersebut lebih mampu dan mudah menggambarkan perilaku prososial pada masyarakat, terutama untuk perawat yang ruang lingkupnya adalah kemanusiaan yang membantu masyarakat yaitu pasien.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Prososial

Sears, Freedman, dan Peplau (1999) menyatakan bahwa tingkah laku prososial dipengaruhi oleh karakteristik, situasi orang, karakteristik orang yang membutuhkan pertolongan dan karakteristik penolong.

A. Karakteristik situasi

Penelitian yang telah dilakukan membuktikan makna penting beberapa faktor situasional, yang meliputi kehadiran orang lain, kondisi lingkungan, dan tekanan keterbatasan waktu.

1. Kehadiran orang lain

Faktor situasional meliputi :

- a. *Penyebaran tanggung jawab.* Penyebaran tanggung jawab yang timbul karena kehadiran orang lain. Bila hanya ada satu orang yang menyaksikan korban yang mengalami kesulitan, maka orang itu mempunyai tanggung jawab untuk memberikan reaksi terhadap situasi tersebut. Bila orang lain juga hadir pertolongan bisa muncul dari beberapa orang. Tanggung jawab untuk menolong akan terbagi, sehingga kecil kemungkinan orang untuk memberikan pertolongan dengan beranggapan bahwa ada orang yang sudah memberikan pertolongan.
- b. *Efek penonton menyangkut ambiguitas dalam menginterpretasikan situasi.* Perilaku penonton dapat mempengaruhi kita dalam menginterpretasikan situasi. Bila orang lain menganggap suatu keadaan bukan keadaan darurat, mungkin juga kita akan beranggapan bahwa tidak ada keadaan darurat.
- c. *Kekuatan efek penonton adalah rasa takut dinilai.* Bila kita mengetahui bahwa orang lain memperhatikan perilaku kita, mungkin kita berusaha melakukan apa yang diharapkan menurut orang lain agar terkesan baik (Baumeister dalam Sears, 1999).

2. Kondisi Lingkungan

- a. *Cuaca.* Orang cenderung membantu bila hari cerah dan bila suhu udara cukup menyenangkan.
- b. *Ukuran kota.* Persentase orang yang menolong lebih kecil daripada di kota besar.

- c. *Kebisingan*. Kebisingan dapat menurunkan daya tanggap orang terhadap semua kejadian di lingkungan.

3. Tekanan Keterbatasan Waktu

Saat kita berada dalam situasi atau keadaan tergesa-gesa, kita akan cenderung untuk tidak menolong karena memperhitungkan keuntungan dan kerugiannya bila menolong. Sebaliknya bila orang dalam keadaan santai atau tidak dalam keadaan tergesa-gesa maka akan cenderung untuk melakukan perilaku prososial.

B. Karakteristik Penolong

Ada perbedaan individual yang menyebabkan beberapa orang memberikan bantuan meskipun terhambat faktor situasional dan yang lain tidak memberikan bantuan meskipun berada dalam kondisi yang sangat baik.

1. Faktor kepribadian

Ciri kepribadian tertentu mendorong orang untuk memberikan pertolongan dalam beberapa jenis situasi dan tidak dalam situasi yang lain.

2. Suasana hati

Seseorang lebih terdorong untuk memberikan bantuan bila mereka berada dalam suasana hati yang baik.

3. Distress dan rasa empati

Distress diri adalah reaksi pribadi kita terhadap penderitaan orang lain seperti perasaan terkejut, takut, cemas dan lain-lain yang dialami. Sebaliknya yang dimaksud rasa empati adalah perasaan simpati dan perhatian pada orang lain, khususnya untuk berbagi pengalaman atau secara tidak langsung merasakan penderitaan orang lain. Perbedaan utamanya adalah distress berfokus pada diri sendiri sedangkan rasa empati terfokus pada korban. Distres diri memotivasi kita untuk mengurangi kegelisahan kita sendiri dengan membantu orang yang membutuhkan, tetapi kita juga dapat melakukannya

dengan menghindari situasi tersebut. Sebaliknya, rasa empati hanya dapat dikurangi dengan membantu orang yang berada dalam kesulitan.

C. Karakteristik orang yang membutuhkan pertolongan

1. Menolong orang yang kita sukai
 - a. Daya tarik fisik. Dalam beberapa situasi, seseorang yang memiliki daya tarik fisik mempunyai kemungkinan lebih besar untuk menerima bantuan.
 - b. Kesamaan. Kesiediaan untuk membantu akan lebih besar terhadap orang yang berasal dari daerah yang sama daripada terhadap orang asing (Fieldman dalam Sears, 1999), dan terhadap orang yang memiliki sikap yang sama (Tucker dkk dalam Sears, 1999).
 - c. Jenis hubungan antara orang yang minta tolong dengan yang menolong. Semakin dekat hubungannya, semakin kuat harapan untuk mendapatkan bantuan.

2. Menolong orang yang pantas ditolong

Seseorang lebih cenderung menolong orang lain bila diyakini bahwa penyebab timbulnya masalah berada di luar kendali atau jangkauan orang yang membutuhkan pertolongan tersebut.

D. Faktor Emosi

Emosi adalah suatu aspek psikis yang berkaitan dengan perasaan dan merasakan. Emosi pada diri seseorang berhubungan erat dengan keadaan psikis tertentu yang distimulasi baik oleh faktor dari dalam atau internal maupun faktor dari luar atau eksternal (Gunarsa, 2008). Menurut Goleman (dalam Putrayasa, 2010) emosi merujuk pada suatu perasaan dengan pikiran-pikiran khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Emosi sering dibagi menjadi dua bagian, yaitu emosi positif dan negatif.

- a. Emosi positif dan perilaku menolong

Pada umumnya seseorang yang sedang memiliki mood yang baik akan lebih cenderung menampilkan perilaku prososial. Akan tetapi sebuah emosi positif dapat mengurangi kemungkinan untuk berespon dalam suatu cara prososial (Isen, dalam Purba 2008). Seorang penonton (*bystander*) yang dalam mood yang sangat positif ketika menemui suatu keadaan emergency yang ambigu cenderung menginterpretasi situasi tersebut sebagai suatu situasi yang nonemergency (Purba, 2008).

b. Emosi negatif dan perilaku menolong

Pada umumnya, seseorang yang berada dalam mood negatif cenderung kurang dalam menolong orang lain. Hal itu benar, bahwa seorang yang tidak senang (*unhappy*) sedang fokus pada masalahnya, cenderung kurang dalam perilaku prososial (Amato, dalam Purba 2008). Akan tetapi, emosi negatif dapat memiliki sebuah dampak positif pada perilaku prososial jika perasaan negatifnya tidak begitu intens, jika *emergency* terlihat jelas dan jika tindakan menolong itu menarik atau memuaskan dibandingkan tidak memiliki reward (Purba, 2008).

Menurut Baron & Byrne (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk mengambil keputusan melakukan perilaku prososial terhadap orang lain oleh *bystander* yaitu seseorang yang berada di tempat kejadian, antara lain:

- a. *Menyadari adanya situasi darurat.* Situasi darurat tidak dapat terjadi menurut jadwal, jadi tidak ada cara untuk mengantisipasi kapan, dimana masalah yang tidak diharapkan akan terjadi. Ketika orang terlalu sibuk atas segala permasalahan pribadinya, maka ia akan cenderung menjadi acuh tak acuh atau tidak dapat menyadari situasi darurat yang sedang terjadi di sekitarnya sehingga perilaku prososial tidak akan terjadi.
- b. *Menginterpretasikan keadaan sebagai situasi darurat.* Meskipun kita memperhatikan apa yang terjadi di sekitarnya, namun kita hanya memiliki informasi yang tidak lengkap dan terbatas mengenai apa yang kira-kira

sedang dilakukan seseorang. Menurut Macrae & Milne (dalam Baron & Byrne, 2005), biasanya akan lebih baik mengasumsikan informasi mengenai yang sedang terjadi dengan penjelasan yang bersifat rutin dan sehari-hari daripada yang sifatnya tidak biasa atau aneh. Dengan adanya ketidaklengkapan dalam memiliki informasi yang jelas, kecenderungan untuk menahan diri dan tidak dapat berbuat apa pun adalah sesuatu yang disebut sebagai pengabaian majemuk, dimana tidak ada orang yang tahu dengan jelas apa yang sedang terjadi, masing-masing tergantung pada yang lain untuk memberi petunjuk.

- c. *Mengasumsikan bahwa adalah tanggung jawabnya untuk menolong.* Ketika kita memberi perhatian kepada beberapa kejadian eksternal dan menginterpretasikannya sebagai suatu situasi darurat, tingkah laku prososial akan dilakukan hanya jika orang tersebut mengambil tanggung jawab untuk menolong. Pada banyak keadaan, tanggung jawab memiliki kejelasan pada posisinya. Misalnya perawat adalah mereka yang harus melakukan pelayanan terhadap para pasien.
- d. *Mengetahui apa yang harus dilakukan.* Orang yang sedang berada pada situasi darurat, harus mempertimbangkan apakah ia tahu tentang cara menolong orang yang berada pada situasi darurat tersebut. Pada umumnya sebagian situasi darurat mudah ditangani. Jika seorang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau kecakapan yang dibutuhkan, maka ia cenderung merasa bertanggung jawab dan akan memberikan bantuannya dengan atau tanpa kehadiran orang lain.
- e. *Mengambil keputusan terakhir untuk menolong.* Meskipun seseorang telah melewati keempat langkah sebelumnya dengan jawaban “iya”, perilaku menolong mungkin saja tidak akan terjadi kecuali mereka membuat keputusan akhir untuk bertindak. Pertolongan pada tahap akhir ini dapat dihambat oleh rasa takut terhadap adanya konsekuensi negatif yang potensial. Secara umum, perilaku menolong mungkin tidak akan

muncul karena biaya potensialnya dinilai terlalu tinggi, kecuali jika orang memiliki motivasi yang luar biasa besar untuk menolong.

Selain itu, masih terdapat beberapa faktor situasional yang mendukung atau menghambat tingkah laku menolong, yaitu :

- a. *Menolong orang yang disukai.* Segala hal faktor yang dapat meningkatkan ketertarikan seseorang kepada korban akan meningkatkan kemungkinan terjadinya respon prososial apabila individu tersebut membutuhkan pertolongan.
- b. *Atribusi menyangkut tanggung jawab korban.* Pertolongan tidak diberikan secara otomatis ketika seseorang mengasumsikan bahwa kejadian tersebut akibat kesalahan korban sendiri, terutama jika penolong yang potensial cenderung mengasumsikan bahwa kebanyakan kesialan dapat dikontrol. Jika demikian, masalah dipersepsikan sebagai kesalahan korban.
- c. *Model-model prososial:* kekuatan dari contoh positif. Dalam situasi darurat, kita mengindikasikan bahwa keberadaan orang lain yang tidak berespons dapat menghambat tingkah laku menolong. Hal yang juga sama benarnya adalah bahwa keberadaan orang yang menolong memberi model sosial yang kuat dan hasilnya adalah suatu peningkatan dalam tingkah laku menolong di antara orang lain. Di samping model prososial di dalam dunia nyata, model-model yang menolong dalam media juga berkontribusi pada pembentukan norma sosial yang mendukung tingkah laku prososial.

Menurut Vaughan & Hogg (2014), ada 4 motif dalam membantu orang lain. Seberapa sering kita membantu, dan berbagai cara yang kita lakukan agar bisa membantu, tergantung pada salah satu dari hal-hal berikut ini :

- a. *Egoism.* Tindakan prososial menguntungkan diri seseorang.

- b. *Altruism*. Tindakan prososial berkontribusi terhadap kesejahteraan orang lain. Bertindak secara altruistik tidak berarti bahwa seseorang harus membalas.
- c. *Colectivisme*. Tindakan prososial berkontribusi terhadap kesejahteraan kelompok sosial, misalnya, keluarga, kelompok etnis seseorang atau negara.
- d. *Principlism*. Tindakan prososial yang mengikuti prinsip moral, seperti bila kita berbuat baik maka kita akan mendapatkan kebaikan sebesar kita berbuat baik pada orang lain.

2.1.3 Aspek-Aspek Perilaku Prososial

Dalam skala *Prosocial Personality Battery* (PSB) terdapat beberapa dimensi perilaku yang membentuk perilaku prososial. Adapun dimensi-dimensi perilaku prososial menurut Penner et. al 1995 (dalam Butcher & Spielberger, 1995) antara lain yaitu :

1. Tanggung jawab sosial

Kecenderungan untuk bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi dari segala tindakan yang ia perbuat.
2. Empati
 - a. *Mampu berempati*. Kecenderungan untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain, merasa simpati dan memperhatikan orang-orang yang kurang beruntung.
 - b. *Pengambilan sudut pandang*. Secara spontan memiliki kecenderungan untuk mengambil sudut pandang dari segi psikologis orang lain.
 - c. *Kemampuan mengatasi stres*. Kecenderungan pada diri seseorang dalam mengenali perasaan gelisah dan khawatir.
3. Pemahaman moral
 - a. *Berorientasi pada orang lain*. Ketika membuat keputusan moral, cenderung memperhatikan bahwa keputusan tersebut baik untuk orang lain.

- b. *Pertimbangan moral*. Kecenderungan untuk mempertimbangkan kepentingan yang terbaik bagi semua pihak yang terkena dampak ketika membuat keputusan moral.
4. Menolong
- Kecenderungan untuk menolong orang lain. Dimensi-dimensi inilah yang dijadikan dasar untuk membuat alat ukur dalam penelitian ini.

Kategori umum perilaku prososial terdiri dari tiga jenis yang berhubungan dengan tiga kebutuhan (Dunfield, Kuhlmeier, O'Connell, dan Kelley, 2011) :

- a. Membantu. Tindakan yang dimaksudkan untuk meringankan kebutuhan instrumental (misalnya, mengenali dan menanggapi ketidakmampuan individu untuk menyelesaikan kegiatan yang diarahkan pada tujuan tertentu).
- b. Menenangkan. Suatu tindakan yang dimaksudkan untuk meringankan kebutuhan emosional (misalnya, mengenali dan menanggapi keadaan emosional negatif individu).
- c. Berbagi. Tindakan yang dimaksudkan untuk mengurangi kebutuhan materi (misalnya, mengenali dan menanggapi kurangnya kebutuhan yang diinginkan oleh individu).

Menurut Shaffer (2009), bentuk-bentuk perilaku prososial mencakup berbagi (*sharing*) dengan seseorang yang kurang beruntung, menghibur (*comforting*) atau menyelamatkan (*rescuing*) orang yang sedang tertekan, bekerja sama (*cooperating*) dengan membantu seseorang untuk mencapai suatu tujuan atau bahkan hanya membuat orang lain merasa nyaman dengan memuji penampilan atau prestasi mereka.

2.1.4 Jenis-Jenis Perilaku Prososial

Menurut Carlo & Randall (2002), terdapat 4 jenis perilaku prososial yang teridentifikasi, yaitu :

- a. *Altruistic prosocial behaviors*. Perilaku prososial altruistik didefinisikan sebagai tindakan menolong secara sukarela yang termotivasi terutama oleh kepedulian terhadap kebutuhan dan kesejahteraan orang lain, sering disebabkan oleh rasa simpati dan diinternalisasi oleh norma / prinsip yang secara konsisten membantu orang lain (Eisenberg dan Fabes, 1998; Carlo dan Randall, 2002).
- b. *Compliant prosocial behaviors*. Perilaku prososial compliant didefinisikan dengan tindakan membantu sebagai tanggapan atas permintaan secara verbal atau nonverbal. Menolong *compliant* lebih sering dilakukan oleh anak-anak bukan remaja. Anak-anak (terutama anak laki-laki) cenderung lebih sering meminta bantuan orang dewasa untuk mempertahankan mainan, dan cenderung tidak merespon secara positif perilaku prososial teman sebayanya. Namun, guru cenderung untuk merespon secara positif pada anak perempuan, bukan anak laki-laki dalam memenuhi aksi prososial.
- c. *Emotional prosocial behaviors*. Perilaku prososial emosional dikonseptualisasikan sebagai tindakan membantu orang lain saat keadaan emosional kita terganggu. Sebagai contoh, seorang anak yang menangis karena lengannya terluka dan berdarah, lebih emosional menggugah daripada anak yang lengannya sakit tetapi menunjukkan sedikit saja atau sama sekali tidak merasakan sakit atau cedera.
- d. *Public prosocial behaviors* Perilaku prososial kemungkinan akan lebih termotivasi untuk dilakukan bila di depan orang banyak, disertai oleh keinginan untuk mendapatkan rasa hormat dari orang lain (misalnya, orang tua, rekan-rekan) dan meningkatkan kepercayaan diri seseorang.

2.2 Intensi

Pengertian intensi (intention) berasal dari kata *to intent* dan diartikan sebagai usaha yang disadari untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah didefinisikan secara jelas (Drever, dalam Zainuddin & Hidayat, 2008). Intensi

adalah hal - hal yang diasumsikan dapat menangkap faktor - faktor yang memotivasi dan yang berdampak kuat pada tingkah laku (Wijaya, 2007). Menurut Bandura (dalam Wijaya, 2007) intensi merupakan suatu kebulatan tekad untuk melakukan aktivitas tertentu atau menghasilkan keadaan tertentu di masa depan. Intensi menurutnya adalah bagian vital dari *self regulation* individu yang dilatar belakangi oleh motivasi seseorang untuk bertindak.

Perilaku merupakan perwujudan dari intensi yang ada dalam diri seseorang yang sudah terealisasi dalam perbuatan nyata. Individu yang mempunyai intensi yang kuat untuk melakukan suatu perilaku menolong akan mewujudkan niat tersebut ke dalam perbuatan nyata (Fishbein, dalam Purnamasari, Ekowarni & Fadhila, 2004). Sejalan dengan hal itu Fishbein dan Ajzen juga mengatakan bahwa intensi adalah niat yang ada pada diri individu untuk melakukan perilaku. Intensi merupakan prediktor yang terbaik untuk terjadinya perilaku, dan intensi juga merupakan fungsi dari keyakinan seseorang yang sudah pasti dan kemudian dikaitkan dengan perilakunya (Zainuddin & Hidayat, 2008). Intensi bisa menjadi ukuran apakah seseorang akan melakukan perilaku atau tidak. Misalnya jika seseorang memiliki intensi yang tinggi untuk membeli suatu barang, kemungkinan besar orang tersebut akan membeli barang itu di kemudian hari. Intensi perilaku adalah probabilitas subyektif seseorang bahwa ia akan melakukan perilaku tertentu.

Berdasarkan definisi tentang intensi dan perilaku prososial yang telah dikemukakan sebelumnya, maka intensi perilaku prososial adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan tindakan yang menyediakan manfaat bagi orang lain yang dapat mengindikasikan seberapa jauh usaha yang akan dilakukan seseorang untuk mewujudkan perilaku prososial tersebut.

2.3 Kematangan Emosi

2.3.1 Pengertian Kematangan Emosi

Pengertian kematangan emosi menurut Chaplin (2000) adalah sebagai suatu keadaan atau kondisi mencapai tingkat kedewasaan perkembangan emosional. Ditambahkan lagi oleh Chaplin, orang yang matang emosinya tidak lagi menampilkan pola emosional seperti anak-anak meskipun orang dewasa juga mengalami pola emosi seperti anak-anak, namun mereka mampu mengontrol emosi tersebut secara lebih baik khususnya di tengah situasi sosial. Dengan kata lain, kematangan emosi adalah pencapaian tingkat kedewasaan dalam perkembangan emosional yang ditunjukkan dengan tidak menampilkan pola emosi seperti anak-anak dalam situasi sosial.

Menurut Hurlock (1997) kematangan emosi ialah keadaan dimana individu mampu menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bereaksi, tidak lagi bereaksi tanpa berpikir sebelumnya seperti anak-anak. Hal ini diartikan bahwa individu menilai situasi dengan pertimbangan terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk mengambil tindakan.

Mangal (2002), kematangan emosi adalah karakteristik perilaku emosional yang umumnya dicapai oleh orang dewasa setelah berakhirnya periode masa remaja. Lebih lanjut lagi setelah mencapai kematangan emosi, ia akan mampu menunjukkan perilaku emosional yang seimbang pada kehidupan sehari-hari dan mampu mengekspresikan emosi tersebut pada waktu yang tepat. Hal tersebut berarti kematangan emosi umumnya terjadi pada orang dewasa dan orang yang matang emosinya ia akan mampu menampilkan emosinya pada waktu yang tepat.

Berdasarkan ketiga definisi kematangan emosi di atas, secara garis besar kematangan emosi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat kedewasaan seseorang dalam mengendalikan dan menampilkan emosinya sesuai dengan situasi yang tepat serta mampu menilai keadaan secara kritis terlebih dahulu.

Definisi lain menurut Semiun (2006) kematangan emosi adalah membuat keseimbangan antara pengekangan emosi yang berlebihan dan ungkapan emosi yang tak terkendali. Hal yang serupa juga dikatakan oleh Young (dalam Kusumawanta, 2013) bahwa kematangan emosi adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol dan mengendalikan emosinya. Seseorang yang bisa disebut dewasa secara emosional jika ia mampu menampilkan emosinya dalam derajat yang sesuai dengan kontrol yang wajar (Rather, 2007). Lebih lanjut lagi, menurut Marcham (dalam Kusumawanta, 2013) individu dikatakan matang emosinya yaitu individu yang tidak cepat terpengaruh oleh rangsangan atau stimulus yang datang baik dari dalam maupun dari luar.

Ketiga definisi tersebut disimpulkan bahwa kematangan emosi ialah kemampuan seseorang mengontrol emosinya dalam batas yang wajar agar tidak cepat terpengaruh oleh rangsangan yang datang dari luar maupun dari dalam.

Penelitian ini mengacu pada teori Hurlock yang mengatakan bahwa kematangan emosi ialah keadaan dimana individu mampu menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bereaksi, tidak lagi bereaksi tanpa berpikir sebelumnya seperti anak-anak. Definisi ini disesuaikan oleh perawat yang bila dihadapkan dengan situasi kritis maka ia mampu mempertimbangkan terlebih dahulu reaksi dan tindakan apa yang akan ia berikan.

2.3.2 Ciri-ciri Kematangan Emosi

Menurut FIP-UPI (2007), seseorang yang secara emosional matang, menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Berusaha menahan diri, tidak emosional dalam menanggapi suatu masalah yang dihadapi.

- b. Berusaha mengenal perasaan-perasaan dirinya dan mensensor perkataannya sebelum mengemukakan pada orang lain, jika pendapat dan perkataannya dapat menyakiti seseorang.
- c. Menyatakan perasaannya dengan cara-cara yang konstruktif, sehingga mampu menyatakan kekecewaan dengan bijaksana.
- d. Dalam keadaan beban perasaan yang berat, tidak menuduh bahwa perasaan-perasaan itu menghancurkan hidupnya atau dirinya, tetapi berusaha mengatasi perasaan-perasaan itu secara bijaksana dan kreatif.
- e. Orang yang matang emosinya secara simpatik dia tahu apa yang sedang terjadi dan dirasakan oleh dirinya dan orang lain.

Menurut Hurlock (1997) orang yang matang secara emosional ialah :

1. Emosi yang terkontrol dan terarah
Individu yang matang emosinya tidak meledakkan emosinya begitu saja, tetapi ia akan mampu mengontrol dan ekspresi emosi yang disetujui secara sosial. Dengan kata lain menunjukkan perilaku yang diterima secara sosial.
2. Stabilitas emosi
Individu yang matang emosinya akan memberikan reaksi emosional yang stabil dan tidak berubah-ubah dari emosi atau suasana hati yang sekarang ke suasana hati yang seperti pada periode sebelumnya.
3. Kritis terhadap situasi
Individu yang matang emosinya menilai situasi secara kritis sebelum bereaksi secara emosional dan tidak akan bertindak tanpa ada pertimbangan lebih dulu.
4. Kemampuan penggunaan katarsis emosi yang positif
Individu yang matang emosinya mempunyai kemampuan untuk menggunakan dan menyalurkan sumber-sumber emosi yang timbul.

2.3.3 Karakteristik Kematangan Emosi

Menurut Kusumawanta (2013), karakteristik kematangan emosi adalah sebagai berikut :

a. *Kemampuan untuk beradaptasi dengan realitas*

Ketika konflik-konflik yang muncul mulai mengganggu, orang yang matang secara emosional melihat permasalahan berdasarkan fakta dan kenyataan di lapangan, dan tidak menyalahkan orang lain atau hal-hal yang bersangkutan sebagai faktor penghambat. Mampu berpikir positif terhadap masalah yang dihadapinya.

b. *Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan*

Orang yang matang emosinya dapat cepat beradaptasi dengan hal-hal baru tanpa menjadikannya sebagai tekanan.

c. *Dapat mengontrol gejala emosi yang mengarah pada munculnya kecemasan*

Kadar rasa cemas yang berlebihan dapat memunculkan kepanikan yang luar biasa. Orang-orang yang mempunyai kematangan emosi dapat mengontrol gejala-gejala tersebut sebelum muncul kecemasan pada dirinya.

d. *Kemampuan untuk menemukan kedamaian jiwa dari memberi dibandingkan dengan menerima*

Semakin sehat tingkat kematangan emosi seseorang, maka ia dapat menangkap suatu keindahan dari memberi, ketulusan dalam membantu orang, membantu fakir miskin, keterlibatan dalam masalah sosial, keinginan untuk membantu orang lain, dan sebagainya.

e. *Konsisten terhadap prinsip dan keinginan untuk menolong orang lain*

Menghargai prinsip orang lain dan menghormati perbedaan-perbedaan yang ada, selalu menepati janjinya dan bertanggung jawab dengan apa yang telah diucapkan, dan mempunyai keinginan untuk menolong orang lain yang mengalami kesulitan.

f. *Dapat meredam insting negatif menjadi energi kreatif dan konstruktif*

Mampu mengontrol perilaku-perilaku impulsif yang dapat merusak energi yang dimiliki oleh tubuh, dan memiliki waktu yang lebih berguna untuk dirinya dan orang lain.

g. *Kemampuan untuk mencintai*

Cinta merupakan energi seseorang untuk bertahan dan menjadikannya lebih bergairah dalam menjalani hidup. Tidak hanya cinta kepada sesama manusia, cinta kepada Tuhan juga merupakan keindahan bagi mereka yang merasakan kedekatan dengan Ilahi.

2.4 Pengertian Perawat

Menurut Kepmenkes RI No. 1239 tahun 2001 tentang Registrasi dan Praktik Perawat, perawat adalah orang yang telah lulus pendidikan perawat, baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kusnanto, 2004). Begitu juga menurut Kamus Keperawatan, perawat adalah orang yang telah menyelesaikan program pendidikan dasar keperawatan dan berkualitas serta memiliki izin resmi di negaranya untuk melakukan praktek keperawatan (Oxford, 2005). Lebih lanjut lagi menurut Gunarsa & Gunarsa (2008) perawat merupakan orang yang berdedikasi dalam pekerjaannya di lingkungan kesehatan dan mempunyai tujuan pengabdian diri demi kesejahteraan orang lain dengan memperhatikan hubungan-hubungan dalam perawatan.

Sudarma (2008) mendefinisikan perawat sebagai orang yang dididik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau untuk mendalami bidang perawatan tertentu, memusatkan perhatian pada reaksi pasien terhadap penyakitnya dan berupaya untuk membantu mengatasi penderitaan pasien. Dalam menjalankan tugasnya, perawat harus memahami proses dan standar praktik keperawatan.

Menurut Asmadi (2008) perawat adalah tenaga kesehatan yang secara langsung berhubungan dengan manusia. Hal ini juga sejalan dengan yang dikatakan Suhaemi (2003) bahwa perawat adalah profesi yang sifat

pekerjaanya berada pada situasi yang berhubungan dengan antarmanusia, terjadi proses interaksi serta saling memengaruhi dan dapat memberikan dampak terhadap tiap-tiap individu yang bersangkutan. Sebagai suatu profesi, perawat bertugas memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Suhaemi, 2003).

Berdasarkan beberapa pengertian yang dijabarkan menurut Kusnanto, Oxford, dan Gunarsa disimpulkan bahwa perawat adalah suatu profesi yang memiliki izin praktik keperawatan baik di dalam maupun di luar negeri yang berdedikasi untuk kesejahteraan dan pengabdian kepada orang lain.

2.5 Hubungan Antara Kematangan Emosi dan Intensi Perilaku Prososial

Perilaku prososial dilakukan untuk kepentingan orang lain, bukan semata-mata untuk mendapatkan keuntungan bagi diri sendiri. Menurut Afolabi (2014), perilaku prososial atau perilaku sukarela merupakan tindakan yang menguntungkan dan memberikan manfaat bagi orang lain atau masyarakat secara keseluruhan, seperti membantu, berbagi, menyumbang, bekerjasama, dan menjadi relawan.

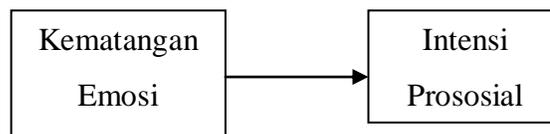
Pada penelitian yang dilakukan oleh Gusti Yuli Asih & Margaretha Maria Shinta Pratiwi (2010) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara empati dan kematangan emosi terhadap perilaku prososial. Kematangan emosi dapat membuat individu dapat bertindak tepat dan wajar sesuai dengan situasi dan kondisi dengan tetap mengedepankan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga individu mampu berperilaku prososial sesuai dengan yang diharapkan (Asih & Pratiwi, 2010). Menurut Hurlock (1997), kematangan emosi ialah keadaan dimana individu mampu menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bereaksi, tidak lagi bereaksi tanpa berpikir sebelumnya seperti anak-anak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2013), kematangan emosi amat penting ketika manusia menghadapi atau berhubungan dengan

orang lain. Dimana emosi yang ditampilkan akan berdampak pada diri sendiri atau orang lain. Lebih lanjut lagi, karakteristik kepribadian yang mempengaruhi perilaku prososial yaitu adanya kematangan emosi. Individu yang matang secara emosi, akan mampu berperilaku prososial dengan baik.

Intensi perilaku prososial itu sendiri adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan tindakan yang menyediakan manfaat bagi orang lain yang dapat mengindikasikan seberapa jauh usaha yang akan dilakukan seseorang untuk mewujudkan perilaku prososial tersebut. Pelayanan keperawatan yang bermutu yang diberikan oleh perawat dapat dicapai apabila perawat dapat memperlihatkan sejauh mana usaha perawat tersebut dalam menunjukkan perilaku menolongnya kepada pasien. Sikap yang tepat yang ditunjukkan perawat akan mempengaruhi intensi untuk ikut serta memberikan pertolongan kepada pasiennya. Individu yang mempunyai intensi yang kuat untuk melakukan suatu perilaku menolong akan mewujudkan niat tersebut ke dalam perbuatan nyata (Fishbein, dalam Purnamasari, Ekowarni & Fadhila, 2004). Dengan kematangan emosi yang baik, menjadikan seseorang mampu mengontrol emosi dan perilakunya sehingga cenderung membantu orang lain.

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pemikiran

Kematangan emosi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana individu mampu menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum bertindak dan mampu mengendalikan emosinya. Kematangan emosi membuat individu

mengekspresikan emosinya pada situasi dan kondisi yang tepat serta mengarahkan individu untuk berperilaku tepat pula.

Intensi prososial adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan tindakan yang menyediakan manfaat bagi orang lain yang dapat mengindikasikan seberapa jauh usaha yang akan dilakukan seseorang untuk mewujudkan perilaku prososial tersebut.

Individu yang mempunyai intensi yang kuat untuk melakukan suatu perilaku menolong akan mewujudkan niat tersebut ke dalam perbuatan nyata (Fishbein, dalam Purnamasari, Ekowarni & Fadhila, 2004). Perilaku merupakan wujud intensi yang sudah terealisasi dalam bentuk perbuatan nyata, perawat yang mempunyai intensi yang kuat untuk menolong akan mewujudkan niatnya dalam bentuk perbuatan nyata yaitu salah satunya perilaku prososial.

Kematangan emosi menjadi salah satu variabel bahwa seseorang akan mewujudkan niat menolong mereka ke dalam perilaku nyata. Bila perawat memiliki kematangan emosi yang baik, ia akan mampu mengontrol emosinya, sabar, punya tanggung jawab dan toleransi, harapannya perawat tersebut bisa meningkatkan kualitas pelayanan keperawatannya yang diwujudkan dan terdorong untuk meningkatkan intensi dan perilaku prososial perawat tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah kematangan emosi merupakan salah satu variabel yang berhubungan dengan intensi prososial perawat pada pasien.

2.7 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ada hubungan yang signifikan antara kematangan emosi terhadap intensi prososial perawat.

2.8 Hasil penelitian yang relevan

1. Hasil penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Gusti Yuli Asih & Margaretha Maria Shinta Pratiwi pada tahun 2010 dengan judul “Perilaku Prososial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi” menyimpulkan bahwa ada hubungan antara empati dan kematangan emosi terhadap perilaku prososial. Analisis data menggunakan analisis regresi dan analisis t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara empati, kematangan emosional, terhadap perilaku prososial ditunjukkan oleh $r_{xy} = 0.932$ dengan $p = 0,000$, dan tidak ada perbedaan perilaku prososial antara pria dan wanita.
2. Hasil penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Nur Yuli Dwi Hapsari dan Ike Herdiana pada tahun 2013 dengan judul “Hubungan antara *Self-Esteem* dengan Intensi Perilaku Prososial Donor Darah pada Donor di Unit Donor Darah PMI Surabaya” menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *self-esteem* dengan intensi perilaku prososial donor darah pada donor di Unit Donor Darah PMI Surabaya.
3. Hasil penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Twenge, Baumeister, DeWall, Ciarocco, dan Bartels tahun 2007 dengan judul “*Social Exclusion Decreases Prosocial Behavior*” menyimpulkan bahwa pengucilan sosial menyebabkan pengurangan substansial dalam perilaku prososial. Orang yang secara sosial dikucilkan menyumbang sedikit uang untuk dana mahasiswa, tidak bersedia menjadi sukarelawan untuk ikut dalam percobaan laboratorium, kurang membantu, dan kurang bekerja sama dalam pertandingan dengan siswa lain. Implikasinya adalah bahwa pengucilan sementara dapat mengganggu respon emosional, sehingga mengganggu kemampuan untuk memahami empati orang lain, dan sebagai hasilnya,

kecenderungan apapun untuk membantu atau bekerja sama mengalami pengikisan.

4. Hasil penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Prot dkk tahun 2014 dengan judul "*Long-Term Relations Among Prosocial-Media Use, Empathy, and Prosocial Behavior*" menyimpulkan bahwa penggunaan media prososial dapat menyebabkan peningkatan jangka panjang dalam empati dan membantu. Sama seperti paparan media kekerasan dapat menyebabkan hasil negatif seperti desensitisasi dan peningkatan agresi, penggunaan media prososial dapat menyebabkan perubahan positif seperti peningkatan empati dan membantu. Ditambah dengan cepat peningkatan penggunaan media yang di kalangan anak muda di negara-negara maju, efek media memiliki potensi secara signifikan mengubah perilaku interpersonal baik secara positif maupun negatif.