

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah
Sakit Umum Daerah Kota Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

TRI PUJI KRISTIANINGSIH

NIM. 12010111120015

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2015

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Tri Puji Kristianingsih
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111120015
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DENGAN AMBIGUITAS PERAN
SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (Studi Pada Perawat
Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah Kota
Semarang)**

Dosen Pembimbing : Ismi Darmastuti, S.E.,M.Si.

Semarang, 24 Maret 2015

Dosen Pembimbing,

(Ismi Darmastuti, S.E.,M.Si.)

NIP. 197508062000032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Tri Puji Kristianingsih
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111120015
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada 27 Maret 2015

Tim Penguji

1. Ismi Darmastuti, S.E.,M.Si. (.....)
2. Dr.Suharnomo, S.E.,M.Si. (.....)
3. Mirwan Surya P., S.E,M.M,PhD (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Tri Puji Kristianingsih, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan / tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 24 Maret 2015

Pembuat Pernyataan,

(Tri Puji Kristianingsih)

NIM : 12010111120015

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Ya, Engkau telah melupakan aku daripada maut,
dan matakku dari pada air mata,
dan kakiku daripada tersandung.*

Mazmur 116 : 8

*Tetapi aku ini seperti pohon zaitun
yang menghijazau didalam rumah Allah,
aku percaya akan kasih setia Allah
untuk seterusnya dan selamanya*

Mazmur 52 : 10

*Sebab tidak ada lagi pengharapan di masa lalu,
Pengharapan hanya ada di masa depan.*

Daniel Tan

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang – orang yang saya kasih.
Terimakasih untuk kedua orang tua terkasih (Bapak Ngaliman dan
Ibu Inten Dinarsih), kedua saudari saya (Hana D.A dan C. Intan
Ruberta) yang senantia mendukung, mendoakan, serta mengasih saya
dengan segenap hati.*

Having someone to love is Family

Having somewhere to go is Home

Having both is a blessing

ABSTRAK

Kinerja karyawan memiliki peran penting dalam pencapaian keberhasilan sebuah perusahaan, karyawan berperan sebagai perencana dan pelaksana tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah kecerdasan emosi dan ambiguitas peran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosi, ambiguitas peran terhadap kinerja. Dampak – dampak negatif yang disebabkan oleh ambiguitas peran mengakibatkan hasil kerja tidak maksimal dan menurunkan kinerja karyawan. Kecerdasan emosi karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang sebanyak 269 perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* , dengan jumlah sampel sebanyak 75 perawat dan menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi berpengaruh negatif terhadap ambiguitas peran dan variabel ambiguitas berpengaruh negatif terhadap kinerja. Variabel kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Kecerdasan emosi, Ambiguitas Peran

ABSTRACT

The performance of the employees have an important role in achieving the success of a company, the employee acts as a planner and executor of the company's goals. Employee performance is affected by many factors such as emotional intelligence and role ambiguity. This study aimed to analyze the influence of emotional intelligence, role ambiguity on performance. The negative impact caused by the ambiguity of roles can degrade the performance of the employee. Emotional intelligence employees can improve employee performance.

The study population was all nurses General Hospital Semarang as much as 269 nurses. The sampling technique using a convenience sampling technique, with a total sample of 75 nurses and using multiple regression analysis with SPSS.

The results of hypothesis testing, showed that emotional intelligence variables negatively affect the role ambiguity and ambiguity variables negatively affect performance. Emotional intelligence variable positive effect on performance.

Keywords: *Employee Performance, Emotional Intelligence, Role Ambiguity*

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera, puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah dan kemurahan-Nya dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini, hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja dengan Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)”** dengan baik dan tepat pada waktu-Nya. Skripsi disusun guna memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis mendapat kontribusi dari banyak pihak yang selalu mendukung, menopang, dan mendoakan. Oleh karena itu, dengan segenap kasih dan kerendahan hati penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, untuk setiap anugrah dan kemurahan yang tidak pernah berhenti dalam hidup saya.
2. Bapak Dr.Suharnomo,S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Ismi Darmastuti,S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dengan sabar dan memberikan saran kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

4. Ibu Dr.Hj. Indi Djastuti, M.S. selaku dosen wali yang banyak memberi ilmu dan nasihat selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah membimbing, memberi ilmu pengetahuan dan berbagi pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
6. Seluruh karyawan dan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu dalam proses penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang.
7. Kedua orang tua saya yang terkasih Bapak Ngaliman dan Ibu Inten Dinarsih yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, dan yang selalu menyebut namaku di dalam doa.
8. Kedua saudariku terkasih Hana Dwi Astuti dan Cristiani Intan Ruberta, yang selalu mengasihiku dengan segenap hati.
9. Sahabat kecilku yang terkasih Grace Ayu Prabandari dan Iftitarisa Paramitha yang selalu memberi semangat dari jauh, thankyou sistah.
10. Sahabatku terkasih Elianna, Prawira Putri, Dyah Putri Maharani, yang sudah berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Diponegoro, tetaplah menabur meskipun dalam keadaan yang sulit.
11. Komcil Talitakum yang sangat luar biasa : Mindo, Claudia, Marliana, Paskah, Santa, Kak Vera dan Kak Ludya, terimakasih telah menjadi saudari bertumbuh bersama dalam Tuhan.

12. Kaka Komsel GBI Gajah Mada Semarang, Panca Reshantea yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan kepada penulis selama masa penyelesaian skripsi.
13. Acara PMK FEB Stephanie, Josep, Andri, Jonathan. Begitu banyak kenangan dan cerita yang telah kita lalui, bersyukur bisa mengenal kalian adik – adikku.
14. Teman seperjuangan sejak menjadi mahasiswa baru Annisa Nurlestari, Nurulita Triwidayanti, Try Septiyani, Rindu R, Clara Dewi, terimakasih telah menjadi teman yang heboh, seru dan selalu mendukung saya.
15. Tim yang sudah membantu mengurus proses perijinan dan penyebaran kuesioner : Putri, Ipin, Frans Elkana, Josep, Mindo, Kodi, Yonathan, berkat kalian proses penelitian ini terasa lebih mudah thankyou so much.
16. Pengurus Teater OBKIAL 2013/2014, Kaisar Yonathan, Ondy Yanuar, Melvin Silalahi, Abram Andalen, Rado J Purba, Debby C, Janette, Yossi, Mute, Astuti, Yuli, Ruben, Mangetar, Vijai, Frans, terimakasih banyak keluarga kecilku atas doa kalian
17. Pengurus PMK FEB 2014, Samuel, Yehezkiel, Fransiska, Axel, Paguh, Liese, Mariati, Anthonius, Simson, Ribka, Yuni, Brigitta, Elika, Yunika, Nathan, Retno, Dita, Brayen, Dwi, Triando, Odi, Melia, together we served our God.
18. Teman – teman PMK 2011 yang sungguh luar biasa, Ervina, Nola, Amelia, Ricko, Lois, Virgo, Randy Harris, Galuh, Ayu, Tasya, Asta, Maria, Andrian, Esther, Annauly, Yosua, Wisnu, Putri N, Philip, Tian,

July, Crissy, Fajar, Hendra, Gio, Doly, Daniel, Randy Marbun, Diori, Carles, Moses, Evans, Citra, Mustika, David, Ega, Josh, Cita, Siwi, Roy, terimakasih keluargaku selamat berjuang menuju masa depan, see you on top!

19. Abang dan Kakak PMK 2010 Kak Yosevine Girlbert, Kak Krisnauli Pakpahan, Ko Adiel Amandus, terimakasih untuk segala nasihat dan petuahnya.
20. Teman – teman kost Griya Asri yang super bawel , Egintha, Elika, Destia, Lili, Nadya, Bella, Laily, Arie, Manda, Ocha, Mala, thankyou guys karena kalian Griyas selalu rame.
21. Adik – adik PMK 2013 dan 2014, terimakasih banyak atas setiap doanya.
22. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu, terimakasih atas dukungannya selama penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Semarang, 24 Maret 2015

Penulis,

Tri Puji Kristianingsih

NIM. 12010111120015

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
1.3.1. Tujuan Penelitian	15
1.3.2. Manfaat Penelitian	16
1.4. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..	18
2.1. Landasan Teori.....	18
2.1.1. Kinerja Karyawan	18

2.1.2. Kecerdasan Emosi.....	22
2.1.3. Ambiguitas Peran.....	25
2.2. Hubungan Antar Variabel	29
2.2.1 Kecerdasan Emosi dan Ambiguitas Peran	29
2.2.2 Ambiguitas Peran dan Kinerja	30
2.2.3 Kecerdasan Emosi dan Kinerja.....	30
2.3. Penelitian Terdahulu	32
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.5. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Lokasi Penelitian	36
3.2. Jenis dan Sumber Data Lokasi Penelitian	36
3.2.1. Data Primer	36
3.2.2. Data Sekunder	37
3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel.....	39
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.5.1. Variabel Penelitian.....	41
3.5.2. Definisi Operasional	42
3.6. Skala Pengukuran.....	44
3.7. Metode dan Alat Analisis Data	44
3.6.1. Metode Analisis Data	44
3.6.2. Alat Analisis Data.....	45

3.6.2.1.	Analisis Angka Indeks	45
3.6.2.2.	Uji Realibilitas	46
3.6.2.3.	Uji Validitas	46
3.6.3.	Asumsi Klasik	46
3.6.3.1.	Uji Multikolinieritas	46
3.6.3.2.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.3.3.	Uji Normalitas	48
3.6.4.	Analisis Regresi Berganda	49
3.6.5.	Uji Hipotesis	49
3.6.5.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	49
3.6.5.2.	Uji Statistik t.....	50
3.6.6.	Uji Koefisien Determinasi	50
3.6.7.	Analisis Jalur	51
3.6.8.	Uji Sobel.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.2.	Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	55
4.1.3.	Visi dan Misi	55
4.1.4.	Nilai – nilai Prinsip Dasar	56
4.1.5.	Fasilitas.....	57
4.1.6.	Struktur Organisasi	58

4.2. Gambaran Umum Responden	60
4.2.1. Kuesioner Responden	60
4.2.2. Responden Menurut Jenis Kelamin	61
4.2.2. Responden Menurut Usia.....	62
4.2.2. Responden Menurut Masa Kerja.....	63
4.2.2. Responden Menurut Pendidikan Terakhir	64
4.3. Analisis Data	65
4.3.1. Analisis Angka Indeks	65
4.3.1.1. Deskripsi Variabel Kinerja	66
4.3.1.2. Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional	67
4.3.1.3. Deskripsi Variabel Ambiguitas Peran	69
4.3.2. Uji Realibilitas	70
4.3.3. Uji Validitas	71
4.3.4. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	73
4.3.4.1. Uji Multikolinieritas	73
4.3.4.2. Uji Heteroskedastisitas	74
4.3.4.2. Uji Normalitas	76
4.3.5. Analisis Regresi Berganda	80
4.3.6. Uji Hipotesis	82
4.3.6.1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	82
4.3.6.2. Uji Parameter Individual (Uji Statistik t)	83
4.3.7. Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.3.8. Analisis Jalur	86

4.4. Pembahasan.....	87
4.4.1. Kecerdasan Emosi Terhadap Ambiguitas Peran	88
4.4.2. Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai	89
4.4.3. Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja.....	90
4.4.3. Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja	91
BAB V PENUTUP.....	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Keterbatasan Pelitian.....	93
5.3. Saran.....	94
5.3.1. Implikasi Kebijakan	94
5.3.2. Saran Penelitian Yang Akan Datang.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Komposisi Jumlah Perawat.....	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 Rincian Jumlah Kuesioner	61
Tabel 4.2 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.3 Data Responden Menurut Usia	62
Tabel 4.4 Data Responden Menurut Masa Kerja	63
Tabel 4.5 Data Responden Menurut Pendidikan	64
Tabel 4.6 Angka Indeks Variabel Kinerja Karyawan	66
Tabel 4.7 Angka Indeks Variabel Kecerdasan Emosi.....	67
Tabel 4.8 Angka Indeks Variabel Ambiguitas Peran.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosi.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Ambiguitas Peran.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas I.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas II.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov I.....	79
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov II	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi I	81
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi II	81

Tabel 4. 19 Hasil Uji F I.....	82
Tabel 4. 20 Hasil Uji F II	83
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi I.....	85
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi II	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Analisis Jalur	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 Plot Heterokedastisitas I.....	75
Gambar 4.3 Plot Heterokedastisitas II	76
Gambar 4.4 Grafik Histogram I	77
Gambar 4.5 Grafik Histogram II.....	77
Gambar 4.6 Grafik Uji Normalitas I	78
Gambar 4.7 Grafik Uji Normalitas II.....	78
Gambar 4.8 Gambar Analisis Jalur	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Hasil Wawancara Prasurvei.....	100
LAMPIRAN B Kuesioner Responden	106
LAMPIRAN C Tabulasi Kuesioner Responden	114
LAMPIRAN D Hasil Olah Data SPSS	119
LAMPIRAN E Surat Ijin Penelitian	132

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kecerdasan emosional dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Rumah sakit merupakan lembaga penyelenggara pelayanan publik, sehingga sangat penting bagi pihak Rumah Sakit untuk mengedepankan pelayanan dan memperhatikan kinerja pegawainya. Keberhasilan sebuah organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah faktor sumber daya manusianya. Sumber daya manusia harus dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Sumber daya manusia adalah asset yang terpenting dalam sebuah perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia sangat penting untuk selalu dipertahankan, serta dikembangkan (Hidayati, 2008). Sumber daya manusia tidak hanya penting untuk dikembangkan dan dipertahankan saja namun sangatlah penting untuk diperhatikan kinerjanya.

Dalam menjalankan kegiatannya organisasi ataupun perusahaan memiliki berbagai sumber daya yang harus dikelola dan dikembangkan. Sumber daya yang dimiliki oleh sebuah perusahaan adalah meliputi sumber daya finansial, fisik, manusia dan kemampuan teknologis dan sistem (Simamora, 1997). Setiap bagian sumber daya dalam perusahaan sangatlah penting untuk diperhatikan, dikelola, dan dikembangkan. Karyawan merupakan sumber daya yang paling penting bagi

organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, sehingga kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan.

Karyawan dituntut agar dapat bekerja secara maksimal sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan perusahaan mencapai keberhasilan. Keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi dapat dicapai tidak hanya melalui faktor-faktor keunggulan yang sifatnya *economic values* saja, namun ditentukan juga oleh keunggulan kompetitif karyawannya sebagai *human capital* (Alwi, 2001). Keunggulan kompetitif karyawan dapat dicapai apabila karyawan dalam sebuah perusahaan dapat bekerja sesuai dengan standar kinerja yang ada sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Kinerja karyawan itu sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2010). Dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan dituntut agar dapat memperoleh hasil kerja yang memiliki kualitas maupun kuantitas yang tinggi.

Dalam dunia kerja karyawan dihadapkan dengan berbagai tuntutan dan beban pekerjaan sehingga seorang karyawan perlu memiliki kecerdasan emosi dalam menghadapi pekerjaannya sehari-hari. Menurut Goleman (2003), dalam kecerdasan emosi adalah kemampuan individu mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dalam diri sendiri serta dalam hubungan-hubungan dengan orang lain. Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang setiap harinya harus berhadapan dengan pasien dengan latar belakang, usia dan karakter yang berbeda-beda,

tentunya bukan hal mudah untuk menghadapi pasien yang berbagai macam oleh karena itu perawat membutuhkan kecerdasan emosi dalam menjalankan pekerjaan mereka. Kecerdasan emosi yang dimiliki setiap individu dapat membantu karyawan dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari-hari, dimana karyawan dapat mengelola emosinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Goleman (2003) juga mengemukakan bahwa kecerdasan emosional terbagi menjadi lima bagian, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan pengenalan diri membuat karyawan memahami apa yang sedang dirasakannya, pengendalian diri dimana karyawan dapat mengontrol emosinya. Motivasi membangkitkan semangat kerja pada karyawan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Empati dimiliki agar karyawan dapat memahami apa yang orang lain rasakan serta untuk dapat meningkatkan kemampuan ketrampilan sosial karyawan.

Karyawan dalam pekerjaannya seringkali dihadapkan dengan berbagai tuntutan dan beban kerja yang mengakibatkan tekanan psikologis pada karyawan dan akibatnya menimbulkan stres kerja pada karyawan. Menurut pendapat John R. Schermerhorn (2011) stres kerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran dalam perusahaan, hubungan antar pribadi yang buruk dan cepat lambatnya kemajuan karir dalam organisasi. Stres kerja yang terjadi pada karyawan dapat mengakibatkan penurunan produktivitasnya atau kinerjanya.

Ambiguitas peran merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan dimana stres kerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri.

Dalam penelitian ini akan membahas tentang ambiguitas peran dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan secara lebih lanjut. Menurut Stephen Robbins (2008) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran merupakan sebuah keadaan dimana tidak adanya prosedur yang mengatur tugas serta tanggung jawab tiap-tiap individu dalam organisasi. Jika keadaan tersebut terjadi di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang maka dapat menyebabkan kinerja karyawannya menurun.

Khan, Quinn, Snoek dan Rosenthal (dalam Hutami, 2011) mengenalkan teori peran pada literatur organisasi, dimana lingkungan dalam organisasi mempengaruhi harapan setiap individu mengenai peran mereka. Harapan tersebut meliputi norma – norma dan tekanan untuk berbuat dengan cara tertentu. Individu akan menerima perintah tertentu, kemudian menerjemahkannya dan meresponnya dengan berbagai cara. Pesan yang tidak jelas mengakibatkan terjadinya ambiguitas peran pada karyawan. Ketidakjelasan peran seorang individu dalam perusahaan dan cakupan tanggung jawab yang tidak jelas dapat membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menjalankan perannya sehingga pada akhirnya berpengaruh pada kinerja individu tersebut.

Kecerdasan emosi yang dimiliki setiap individu dapat membantu karyawan dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari-hari, dimana karyawan dapat mengelola emosinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri dalam menjalankan

tugas pekerjaan termasuk dalam menangani adanya ambiguitas peran dalam organisasi. Apabila karyawan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dan dapat menekan pengaruh negatif dari ambiguitas peran yang berakibat pada penurunan kinerja.

Penelitian ini akan dilakukan terhadap perawat Rumah Umum Daerah Kota Semarang. Dalam UU nomor 25 tahun 2009, rumah sakit termasuk penyelenggara pelayanan publik, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sesuai dengan visi RSUD Kota Semarang, yaitu menjadi rumah sakit kepercayaan publik Jawa Tengah, maka sangatlah penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

RSUD Kota Semarang, termasuk golongan rumah sakit umum kelas B. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/2010, rumah sakit umum B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 (dua) Pelayanan Medik Spesialis Dasar. Rumah sakit umum kelas B memiliki kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi Pelayanan Medik Umum, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Medik Spesialis Dasar, Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, Pelayanan Medik Spesialis Lain, Pelayanan Medik Spesialis Gigi Mulut, Pelayanan Medik

Subspesialis, Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan, Pelayanan Penunjang Klinik dan Pelayanan Penunjang Non Klinik.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari RSUD Kota Semarang, dapat diketahui komposisi karyawan bagian perawat yang dibagi dalam beberapa unit kerja dan golongan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Komposisi perawat berdasarkan pembagian unit kerja dan status kepegawaian RSUD Kota Semarang 2014

Unit Kerja	Status Kepegawaian		Jumlah
	PNS	Non PNS	
Anesthesi	7	4	11
Arimbi	6	6	12
Banowati	4	7	11
Bima	10	6	16
Brotojoyo	-	4	4
HCU	10	5	15
ICU	9	7	16
Instalasi Bedah Sentral	17	8	25
Instalasi Gawat Darurat	9	7	16
Hemodelisa	8	5	13
IPCN	-	1	1
KB / Perinatal / Srikandi	3	-	3
Nakula I	7	11	18
Nakula II	5	12	17
Nakula III	3	5	8
Nakula IV	6	6	12
Parikesit	-	3	3
Perinatologi	7	5	12
Poli Rawat Jalan	18	1	19
Prabu Kresna	9	10	19
VIP Brotojoyo	4	1	5
Yudistira	7	6	13
Jumlah	149	120	269

Sumber : RSUD Kota Semarang 2014

Dari data yang telah diperoleh, diketahui bahwa tempat kerja perawat dibagi menjadi 17 tempat yang ada di RSUD Kota Semarang, dengan jumlah total perawat sebanyak 269 orang perawat dengan rincian 149 orang PNS (Pegawai Negeri Sipil), 120 orang Non PNS (Non Pegawai Negeri Sipil). Pembagian wilayah kerja dan perawat diuraikan sebagai berikut, Ruang Anesthesi 11 orang perawat, Ruang Arimbi 12 orang perawat, Ruang Banowati 11 orang, Ruang

Bima 16 orang perawat, Ruang Brotojoyo 4 orang perawat, HCU 15 orang perawat, ICU 16 orang perawat, Instalasi Bedah Sentral 25 orang perawat, Instalasi Gawat Darurat 16 orang perawat, Hemodelisa 13 orang perawat, IPCN 1 orang perawat, Ruang KB / Perinatal / Srikandi 3 orang perawat, Nakula I 18 orang perawat, Nakula II 17 orang perawat, Nakula III 8 orang perawat, Nakula IV 12 orang perawat, Parikesit 3 orang perawat, Perinatologi 12 orang perawat, Poli Rawat Jalan 19 orang perawat, Prabu Kresna 19 orang perawat, VIP Brotojoyo 5 orang perawat, Yudhistira 13 orang perawat. Perawat yang ada pada tiap – tiap ruangan merupakan perawat PNS dan Non PNS.

Perawat RSUD Kota Semarang bekerja dibagi dalam 2 shift yaitu pagi dan sore. Perawat RSUD Kota Semarang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam penuh. Jumlah pasien yang melebihi kapasitas daya tampung ruangan bahkan beberapa pasien berada di lorong ruangan menuntut perawat RSUD memberikan pelayanan melebihi tugasnya. Menurut Permenkes RI Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 mengatur tentang perbandingan jumlah perawat dengan tempat tidur yaitu 2 : 3 atau 1 : 1,5 yang artinya 2 perawat menangani 3 tempat tidur atau 1 perawat menangani 1,5 tempat tidur. Tidak adanya kejelasan tentang berapa banyak jumlah pasien yang harus ditangani, membuat perawat RSUD Kota Semarang mengalami ambiguitas peran dimana perawat mengerjakan tugas melebihi tanggung jawabnya, sehingga peneliti menjadikan ambiguitas peran sebagai salah satu variabel dalam penelitian.

Pasien mempunyai hak untuk mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan

standar pelayanan. Adanya komplain dari pasien yang ditujukan pada pihak rumah sakit, merupakan indikasi ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Dengan adanya komplain dari pasien diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kinerja rumah sakit, baik kinerja perawat maupun kinerja karyawan lainnya.

Berdasarkan data komplain yang telah diperoleh dari RSUD Kota Semarang, melalui kotak saran yang disediakan rumah sakit. Terdapat beberapa komplain yang ditujukan kepada perawat RSUD Kota Semarang, mengenai pelayanan yang kurang baik atau kurang memuaskan bagi pasien. Beberapa komplain dari pasien menyatakan bahwa perawat bersikap kurang ramah, kurang senyum terhadap pasien di RSUD Kota Semarang. Komplain yang lainnya menyatakan bahwa perawat RSUD Kota Semarang dianggap kurang tanggap terhadap pasien, bahkan cenderung acuh atau tidak peduli terhadap pasien. Dari komplain yang telah dijabarkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja perawat di RSUD Kota Semarang masih kurang memuaskan.

Dari data hasil wawancara prasurvei yang telah dilakukan kepada pasien dan keluarga pasien, menunjukkan bahwa kinerja perawat di RSUD Kota Semarang belum maksimal. Menurut hasil wawancara tingkat keramahan perawat masih kurang, bahkan pada poli kehamilan perawat saat berbicara cenderung menggunakan nada yang keras seperti memarahi pasien, dibandingkan dengan rumah sakit swasta mereka cenderung lebih ramah. Tingkat kepedulian perawat juga masih kurang, apabila pasien rawat inap tidak ada pihak keluarga yang menjaga, maka pasien tidak terawat, tidak ada perawat yang datang untuk

memandikan, bahkan pasien merasa kesulitan untuk memanggil perawat saat infus mereka habis dikarenakan sangat jarang perawat yang berkeliling ruangan. Salah satu dari narasumber juga mengatakan bahwa, pelayanan masih kurang cepat, pasien harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan pelayanan dari perawat. Hasil wawancara dan hasil dari data komplain yang diperoleh mengindikasikan bahwa kinerja perawat masih kurang baik, sehingga kinerja pegawai dijadikan tema dalam penelitian ini.

Adanya komplain mengenai tingkat keramahan perawat, perawat menggunakan suara yang keras bahkan memarahi pasien, dan sikap perawat yang acuh terhadap pasien atau tidak menunjukkan empati pada pasien, hal tersebut menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang belum dapat mengelola dan mengontrol emosinya dengan baik atau dengan kata lain tingkat kecerdasan emosi karyawan masih kurang, sehingga peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja pegawai.

Data komplain pasien yaitu kritik dan saran dapat dilihat melalui data dari bagian humas rumah sakit, data komplain pasien dikumpulkan dan dicatat tiap bulan. Melalui data komplain yang diperoleh rumah sakit, mendorong rumah sakit melakukan tindak lanjut dan perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien. Masih adanya komplain, membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien dianggap kurang memuaskan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat masih kurang baik. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kemampuan individu, motivasi, dukungan yang diterima, hubungan mereka dengan organisasi (Malthis dan Jackson, 2002). Simanjuntak

(2005) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pendidikan / peltihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, kondisi fisik pegawai, keselamatan kerja, upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja. Schermerhorn (2011) juga menyatakan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain adalah tinggi rendahnya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran dalam perusahaan, hubungan antar pribadi yang buruk dan cepat lambatnya kemajuan karir dalam organisasi.

Penelitian tentang kecerdasan emosi pernah dilakukan sebelumnya oleh Ariyanto dan Rahayu (2011), penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Studi Pada Rumah Sakit Panti Rahayu. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Panti Rahayu. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, menurut penelitian Trihandini (2011) yang berjudul Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan, pebelitian tersebut menemukan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja. Namun beberapa ahli menyatakan pendapat yang berbeda mengenai kecerdasan emosional. Menurut Gordon, dalam Trihandini (2011) berpendapat bahwa kecerdasan emosi berhubungan dengan kepribadian dan suasana hati (*mood*) individu, cara untuk meningkatkan kinerja pada karyawan adalah dengan meningkatkan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif yaitu berkaitan dengan kecerdasan intelektualnya. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Carruso (1999)

walaupun mendukung adanya kecerdasan emosi tetapi kenyataannya kecerdasan intelektual merupakan hal yang penting dalam pencapaian kerja.

Penelitian mengenai ambiguitas peran terhadap kinerja yang pernah dilakukan memiliki hasil yang berbeda, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Apsari (2014) menemukan bahwa *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja, dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Role Conflict dan Role Ambiguity Terhadap Kinerja Karyawan, penelitian dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Sejalan dengan penelitian sebelumnya Chatarina (2001) juga menemukan bahwa ambiguitas peran mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada saat karyawan mengalami ambiguitas peran dan informasi yang tidak jelas tentang cara pelaksanaan tugas dalam bekerja mengakibatkan karyawan menjadi tidak efisien, sehingga kinerja karyawan menjadi menurun. Septiawan (2011) juga menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja, pada umumnya karyawan memiliki profesionalitas yang tinggi, keadaan tersebut mendorong mereka untuk selalu siap diberikan tanggung jawab apapun. Namun hasil penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Forgarty (2000) dengan penelitiannya yang berjudul *Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja dengan nilai koefisien sebesar 0,32, dengan jumlah responden sebanyak 188 responden.

Penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran pernah dilakukan oleh Widyastary (2012) penelitian tersebut menemukan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja. Menurut Gibson, Donnelly dan Russel (2007) kinerja seorang karyawan akan meningkat apabila karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Kecerdasan emosional berhubungan dengan kemampuan individu untuk menunjukkan kemampuan seseorang di dalam bekerja, dapat mencari solusi dalam menyelesaikan suatu tanggung jawab dalam pekerjaan. Oleh sebab itu kecerdasan emosional dapat membuat individu mengatasi adanya ambiguitas peran. Dari kedua penjabaran tersebut menunjukkan adanya konsistensi pengaruh signifikan antara kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan dengan Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Intervening(Studi pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)**

1.2. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah diatas, seperti hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Widyastary (2012) bahwa terdapat pengaruh signifikan negatif antara kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran. Dapat dilihat bahwa sangatlah penting karyawan memiliki kecerdasan emosi sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memperlemah pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja di RSUD Kota Semarang. Penelitian tentang pengaruh

ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Apsari (2014) dan Chatarina (2001) menemukan bahwa *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja. Kemudian penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja dilakukan oleh Ariyanto dan Rahayu (2011) dan Trihandini (2011) menemukan bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Meskipun penelitian yang dilakukan oleh Apsari (2014) dan Chatarina (2001) menemukan bahwa *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja,. Sedangkan penelitian yang dilakukan Forgarty (2000), Maulana (2011) menemukan bahwa ketidakjelasan peran bukanlah variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kemudian meskipun penelitian oleh Ariyanto dan Rahayu (2011) dan Trihandini (2011) menemukan bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja, namun menurut Gordon, dalam Trihandini (2011), cara untuk meningkatkan kinerja pada karyawan adalah dengan meningkatkan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif yaitu berkaitan dengan kecerdasan intelektualnya. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Carruso (1999) walaupun mendukung adanya kecerdasan emosi tetapi kenyataannya kecerdasan intelektual merupakan hal yang penting dalam pencapaian kerja.

Berdasarkan hasil beberapa penelitian yang telah dijabarkan diatas, penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Adanya perbedaan hasil dari penelitian atau *research gap* inilah

yang menjadi alasan peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai kecerdasan emosi, ambiguitas peran dan kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat dirumuskan pokok pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran perawat RSUD Kota Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja perawat RSUD Kota Semarang ?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja perawat RSUD Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran perawat RSUD Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja perawat RSUD Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja perawat RSUD Kota Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan pada Rumah Umum Daerah Kota Semarang ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Rumah Sakit

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi pihak Rumah Sakit, untuk membantu meningkatkan kualitas kinerja perawat RSUD Kota Semarang.
- Pimpinan Rumah Sakit dapat memberikan penilaian terhadap kinerja perawat.

2. Bagi Akademis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan mengenai pengaruh kecerdasan emosi dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.
- Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian mendatang dengan tema yang sejenis serta sebagai bahan masukan bagi pihak – pihak yang berkepentingan langsung dengan penelitian ini.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) bab, yang diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian , kegunaan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian landasan teoritis yang berhubungan dengan penelitian, perumusan hipotesis, dan kerangka pikir yang digunakan sebagai

dasar dalam penelitian ini. Pada bab ini juga akan diuraikan mengenai masing – masing variabel yang ada dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemiiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai sampel, definisi operasional , jenis data, metode pengumpulan data dan teknik yang digunakan dalam menguji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, gambaran umum responden , alat analisis dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, saran penelitian dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, sehingga penelitian yang mendatang bisa lebih baik dari penelitian yang sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Pada bab ini akan menjelaskan teori-teori mengenai variabel dalam penelitian. Teori yang akan diuraikan meliputi teori tentang variabel kinerja, kecerdasan emosi dan ambiguitas peran.

2.1.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2010). Kinerja seorang karyawan tidak hanya dinilai berdasarkan kuantitasnya saja yaitu berapa banyak output yang dihasilkan, waktu dalam menyelesaikan tugas, namun juga dinilai secara kualitasnya juga meliputi ketepatan dalam bekerja, kemampuan mengevaluasi, kemampuan karyawan dan ketrampilannya. Wirawan (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi - fungsi suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Hakekat dari kinerja pekerjaan bergantung pada tuntutan pekerjaan, tujuan dan misi organisasi serta kepercayaan dari organisasi tentang perilaku mana yang sebagian besar dihargai (Befort dan Hatstrup, 2003 dalam Yozgat 2013)

Definisi kinerja sumber daya manusia dinyatakan oleh beberapa ahli, diantaranya: "perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan" Dessler (1993). Sedangkan menurut Mangkunegara

(2010) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Malthis dan Jackson (2006:113-114) yaitu :

1. Kemampuan Individual

Kemampuan individual karyawan mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat ketrampilan yang dimiliki karyawan mencakup pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis.

2. Usaha yang Dicurahakan

Usaha yang dicurahkan karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran serta motivasinya.

3. Dukungan Organisasional

Dukungan organisasional yaitu perusahaan menyediakan fasilitas bagi karyawan dasarnya adalah apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan karyawan.

Apabila faktor-faktor yang disebutkan diatas dapat dipenuhi oleh perusahaan maka akan dapat mendorong kinerja karyawan perusahaan menjadi lebih baik.

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, Bernadin (dalam Mas'ud, 2004) menerangkan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan, yaitu :

1. Kualitas

Kualitas yaitu hasil akhir tugas yang dicapai mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah berapa banyak jumlah yang dihasilkan dalam melaksanakan pekerjaan, atau jumlah siklus pekerjaan yang dihasilkan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yaitu diselesaikannya sebuah pekerjaan pada waktu awal yang diharapkan atau yang ditetapkan.

4. Efektifitas

Efektifitas meliputi tingkat pengetahuan yang dimiliki sumber daya organisasi sehingga dapat menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian

Kemampuan karyawan dapat melakukan fungsi dan tugasnya tanpa bantuan dari karyawan yang lainnya.

Mangkunegara (2010) menjelaskan aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan kualitatif.

Aspek kuantitatif adalah sebagai berikut :

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang digunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan

3. Jumlah kealahan dalam melaksanakan pekerjaan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Sedangkan aspek kualitatifnya meliputi berikut ini :

1. Ketepatan kerja dan kualitas kerja
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
3. Kemampuan menganalisis data / informasi, kemampuan / kegagalan menggunakan mesin / peralatan.
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan / keberatan konsumen)

Dari penjelasan diatas maka dapat kita lihat bahwa kinerja dapat diukur dari kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dilakukan.

Menurut Dessler (2006) ada lima faktor penilaian kinerja :

1. Kualitas pekerjaan, meliputi : akuisi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi : volume keluaran dan kontribusi
3. Supervisi yang diperlukan, meliputi : membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
4. Kehadiran, meliputi : regularitas, dapat dipercaya / diandalkan dan ketepatan waktu.
5. Konservasi, meliputi : pencegahan, pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan.

Malthis (2004) menyakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan olrh pegawai. Kinerja pegawai yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen berikut ini :

1. Kuantitas dari hasil
2. Kualitas dari hasil
3. Ketepatan waktu dari hasil
4. Kehadiran
5. Kemampuan bekerja sama

2.1.2 Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2003) kecerdasan emosi adalah kemampuan individu mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dalam diri sendiri serta dalam hubungan dengan orang lain. Ketika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan emosi individu yang lain dan dapat berempati, individu tersebut memiliki tingkat emosional yang baik dan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan serta lingkungannya. Menurut Wu (2009) karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi adalah karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik. Apabila seseorang dapat mengelola stres, ia juga mampu mengelola penyebab stres diantaranya ambiguitas peran, konflik peran dan kelebihan peran.

Goleman juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Kemampuan pengenalan diri akan membuat karyawan dapat memahami apa yang dirasakannya dan dibutuhkan pengendalian diri agar karyawan dapat mengontrol emosinya. Motivasi dibutuhkan untuk membangkitkan semangat kerja pada karyawan untuk dapat mencapai tujuan

perusahaan. Empati dibutuhkan agar karyawan dapat memahami apa yang orang lain rasakan sehingga mereka dapat meningkatkan kemampuan ketrampilan sosial karyawan.

Mayer (1990) dalam Goleman (2003) mendeskripsikan pengertian kecerdasan emosional adalah sebagai suatu kelompok kemampuan mental yang membantu mengenali dan memahami perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain serta sebuah kemampuan untuk mengatur perasaan sendiri. Terdapat dua sisi pada kecerdasan emosi, yaitu kepandaian memahami emosi dan menambahkan kreativitas dan intuisi pada pikiran logis. Mayer (1990) dalam Goleman (2003) juga berpendapat bahwa kecerdasan emosi seorang individu berkembang sejalan dengan usianya dan pengalaman dari anak-anak hingga dewasa, serta kecerdasan emosional dapat dipelajari. Semakin seseorang bertumbuh menjadi dewasa maka kecerdasan emosionalnya juga akan berkembang mengikuti perkembangan usia individu tersebut.

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi menjadi lima, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Berikut penjelasan lebih lanjut :

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan-perasaan dalam dirinya dan efeknya serta dapat mengambil keputusan pada diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atau kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam menangani emosinya sendiri, serta mengendalikan emosinya sehingga dapat berdampak positif pada pekerjaan yang dilakukan, memiliki kepekaan terhadap kata hati dalam dirinya, dalam hubungan dan tindakan sehari – hari.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation adalah kemampuan seseorang dalam membangkitkan semangat dan membawa diri menuju sasaran atau keadaan yang lebih baik, dan dapat mengambil inisiatif serta bertindak efektif, dan mampu untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, memahami perspektif orang lain dan menciptakan hubungan saling percaya, serta mampu menyesuaikan diri dengan berbagai tipe individu.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dalam dirinya dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial dengan cermat, berinteraksi dengan baik, dapat mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Goleman (2003) menerangkan lebih lanjut bahwa yang termasuk dimensi dari kecerdasan emosional adalah kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun,

serta dapat memotivasi diri. Kecerdasan emosi meliputi pengelolaan bentuk emosi yang positif maupun yang negatif. Kecerdasan emosi tersebut dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja dengan baik sehingga karyawan dapat mempertahankan kinerjanya.

Carmeli (2003) dalam Wu (2011) menemukan bahwa sebagian besar individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat memanfaatkan dan mengatur emosi mereka sendiri dan mereka juga memiliki kompetensi sosial untuk mengelola orang lain dan memelihara hubungan interpersonal. Karyawan dengan tingkat tinggi kecerdasan emosional umumnya sadar, dan mengelola emosi mereka dalam hal mempertahankan kondisi mental yang positif, situasi yang mengarah ke peningkatan kinerja pekerjaan.

2.1.3 Ambiguitas Peran

Munculnya tekanan peran (*role stress*) pada organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tekanan peran itu sendiri dalam bentuk konflik peran dan ambiguitas peran. Secara lebih lanjut ambiguitas peran lebih menggambarkan tentang kurangnya kejelasan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab terhadap sebuah pekerjaan dalam organisasi.

Robbins (2008) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran merupakan sebuah keadaan dimana tidak adanya prosedur yang mengatur tugas serta tanggung jawab yang jelas tiap-tiap individu dalam organisasi. Apabila kondisi tersebut terjadi di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang maka dapat mengakibatkan kinerja karyawannya menjadi menurun.

Karyawan yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan, menjadi tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan dengan karyawan lain sehingga kinerja mereka menjadi menurun (Fanani, 2008). Sebuah pekerjaan harus prosedur tugas dan tanggung jawab yang jelas, sehingga karyawan tidak mengalami kebingungan dalam melaksanakan tugas dan dapat bekerja secara efektif.

Menurut Maziatul (2010) ambiguitas atau sering disebut kekaburan peran adalah sebuah kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki oleh karyawan dengan yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran yang ia miliki. Seorang karyawan dapat dianggap mengalami kekaburan peran apabila menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut (Nimran, 2004) :

- a. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan.
- b. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
- c. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
- d. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya.
- e. Tidak memahami benar peranan daripada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

Menurut Robbins (2006:796) ada beberapa faktor organisasi yang dapat menimbulkan stres dalam pekerjaan dan memicu munculnya ambiguitas peran dalam organisasi, yaitu :

a. Tuntutan tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang berhubungan pada pekerjaan seseorang. Faktor tersebut mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik. Tingkat stress dan ambiguitas peran semakin potensial apabila semakin banyak kesaling ketergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain.

b. Tuntutan peran

Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Kelebihan peran dapat terjadi apabila karyawan dituntut melakukan lebih suatu daripada yang dimungkinkan. Apabila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan tidak adanya kepastian mengenai apa yang harus dikerjakan oleh karyawan, maka terjadi ambiguitas peran.

c. Tuntutan antar pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tuntutan yang diciptakan oleh karyawan lain. Stres dapat terjadi akibat kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk, khususnya di antara para karyawan yang memiliki ketergantungan sosial yang tinggi. Tuntutan dari karyawan lain dapat membuat individu melakukan tugas dan tanggung jawab melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan.

d.Struktur organisasi

Struktur organisasi mempengaruhi tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan dan di mana keputusan diambil. Contoh variabel struktural yang dapat berpotensi sebagai sumber stres adalah aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan.

e.Kepemimpinan organisasi

Kepemimpinan organisasi menggambarkan gaya manajerial eksekutif senior organisasi. Beberapa perusahaan menciptakan budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan, memberikan tekanan yang tidak realistis pada pekerjaan dalam jangka pendek, memberi pengawasan yang sangat ketat, dan memecat karyawan yang tidak mampu mengikuti.

f.Tingkat hidup organisasi

Organisasi berjalan melalui siklus, didirikan, tumbuh, menjadi dewasa, dan yang terakhir adalah merosot. Tahap kehidupan organisasi, menciptakan tekanan yang beragam pada para karyawan. Tahap yang paling besar menimbulkan stres adalah tahap pendirian dan kemerosotan. Ciri tahap pertama adalah besarnya kegairahan serta ketidakpastian, sedangkan tahap kedua biasanya terjadi pengurangan, pemberhentian, dan serangkaian ketidakpastian yang berbeda. Pada tahap dewasa dimana ketidakpastian berada pada kondisi paling rendah, stres cenderung paling kecil.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Kecerdasan Emosi dan Ambiguitas Peran

Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa ketidak jelasan peran merupakan sebuah keadaan dimana tidak adanya prosedur yang mengatur tugas serta tanggung jawab tiap-tiap individu dalam organisasi. Jika keadaan tersebut terjadi di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang maka dapat menyebabkan kinerja karyawannya menurun. Kecerdasan emosi yang dimiliki setiap individu dapat membantu karyawan dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari-hari, dimana karyawan dapat mengelola emosinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri dalam menjalankan tugas pekerjaan termasuk dalam menangani adanya ambiguitas peran dalam organisasi.

Widyastary (2012) penelitian tersebut menemukan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ketidak jelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja. Menurut Gibson, Donnelly dan Russel (2007) kinerja seorang karyawan akan meningkat apabila karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Kecerdasan emosional berhubungan dengan kemampuan individu untuk menunjukkan kemampuan seseorang di dalam bekerja, dapat mencari solusi dalam menyelesaikan suatu tanggung jawab dalam pekerjaan. Oleh sebab itu kecerdasan emosional dapat membuat individu mengatasi adanya ambiguitas peran.

H1 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara negatif terhadap ambiguitas peran

2.2.2 Ambiguitas Peran dan Kinerja Karyawan

Terbatasnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasi yang ada tidak disampaikan memicu timbulnya ambiguitas peran (Cahyono, 2008). Informasi yang terbatas ataupun informasi yang tidak disampaikan, menyebabkan seorang karyawan mengalami kebingungan sehingga tidak dapat melaksanakan perannya sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

Karyawan yang mengalami ambiguitas peran akan mengalami kecemasan, menjadi tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan dengan karyawan lain sehingga kinerja mereka menjadi menurun (Fanani, 2008). Septiawan (2011) juga menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja, pada umumnya karyawan memiliki profesionalitas yang tinggi, keadaan tersebut mendorong mereka untuk selalu siap diberikan tanggung jawab apapun. Ambiguitas peran berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi tingkat ambiguitas peran dalam sebuah organisasi maka semakin rendah kinerja karyawan dalam organisasi tersebut.

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Karyawan

Menurut Goleman (2003) mendefinisikan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan individu mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dalam diri sendiri ataupun dalam hubungan-hubungan dengan orang lain. Ketika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan emosi individu yang lain dan dapat berempati, individu

tersebut memiliki tingkat emosional yang baik dan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan serta lingkungannya. Goleman juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan kemampuan lebih yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Carmeli (2003) dalam Yozgat (2013) menyatakan bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan yang tinggi dapat mengelola emosi mereka dalam hal mempertahankan keadaan mental yang positif yang dapat menyebabkan peningkatan kinerja pekerjaan.

Penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pernah dilakukan oleh Sekarningtyas (2011) pada Dinas Perhubungan dan Informatika Kabupaten Pemalang dengan jumlah sampel 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Simpulan penelitian sebelumnya sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Waryanti (2011), dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian dilakukan di RSUD Kota Semarang, terdapat 100 responden yang terpilih sebagai sampel penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya, digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini . Penelitian terdahulu dibutuhkan untuk mendukung dan memperkuathasil penelitian yang dilakukan serta bertujuan untuk membandingkan hasil penelitian dengan penelitian serupa yang sebelumnya pernah dilakukan. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai kinerja, kecerdasan emosi, dan ambiguitas peran, yang menjadi acuan dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti / Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dwi Ariyanto dan Rahayu Triastity (2011)	Kecerdasan Emosional (independen), Komitmen Organisasi (independen), Kinerja Karyawan (dependen), Motivasi (Moderasi).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi, komitmen organisasi, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, dan motivasi memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja.
2.	Yu Chi Wu (2011). Job Stres and Job Performance Among Employees in The Taiwanese Finance Sector : The Role of Emotional Intelligence	Stres Kerja (independen), Kinerja Karyawan (dependen), Kecerdasan Emosi (moderasi)	Stres kerja mempunyai hubungan signifikan negatif terhadap kinerja karyawan sedangkan Kecerdasan Emosi memiliki hubungan signifikan positif terhadap kinerja.

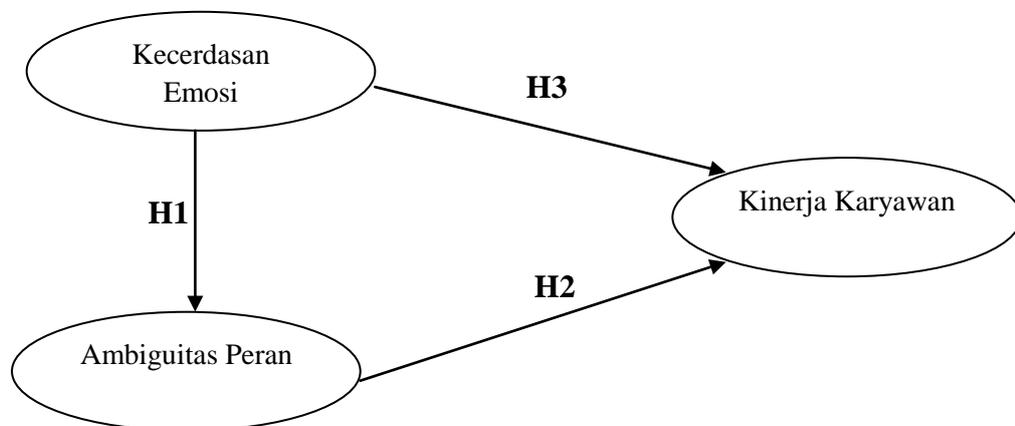
No	Peneliti / Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Florence Catharina (2001). Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada departemen call center PT Excelcomindo Pratama Jakarta)	Konflik peran (independen), Ambiguitas Peran (independen), Kinerja (dependen)	Konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4.	Kazim Celik (2013). The effect of the role ambiguity and role conflict on Vice Principals: the mediating role of burnout	Konflik Peran (independen), Ambiguitas Peran (independen), Kinerja (dependen), Burnout (intervening)	Konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja.
5.	Ida Ayu Paramitha Widyastary dkk. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran Pada Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosi Sebagai VARIabel Pemoderasi.	Konflik Peran (independen), Ketidakjelasan Peran (independen), Kelebihan Peran (independen), Kinerja (dependen)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mampu memoderasi pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran pada kinerja.

No	Peneliti / Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
6.	R.A. Fabiola Meirnayati Trihandini (2005) Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan.	Kecerdasan Intelektual (independen), Kecerdasan Emosi (independen), Kecerdasan Spiritual (independen) Kinerja Karyawan (dependen)	Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variable yang mempunyai pengaruh paling besar adalah kecerdasan emosi.

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini diajukan berdasarkan kajian teoritis yang telah diuraikan sebelumnya. Untuk lebih memudahkan dalam memahami kerangka pemikiran penelitian, maka kerangka penelitian dapat diuraikan dalam gambar berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.5 Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara negatif terhadap ambiguitas peran

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan

H3 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan menjelaskan tentang metode pengumpulan data, penentuan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, metode analisis data dan alat analisis data.

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi dalam penelitian ini adalah RSUD Kota Semarang, Jawa Tengah.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Data yang diperoleh melalui survey lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data yang original yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan alat bantu kuisioner (Umar, 2001). Data primer yang diperoleh langsung dari para perawat rumah sakit. Data yang diperlukan adalah tanggapan tentang kinerja perawat di RSUD Kota Semarang yaitu melalui wawancara dengan pasien dan keluarga pasien RSUD Kota Semarang.

Peneliti mengajukan surat penelitian pada tanggal 15 oktober 2014 kepada Ibu Tuti bagian Diklat RSUD Kota Semarang. Adapun kendala yang dihadapi adalah rentan waktu antara pengajuan surat penelitian dengan persetujuan penelitian oleh pihak RSUD membutuhkan waktu yang cukup lama. Pihak RSUD Kota Semarang memberikan ijin penelitian pada tanggal 13 November 2014, satu bulan setelah pengajuan surat penelitian.

Setelah peneliti mendapatkan ijin penelitian dari pihak RSUD Kota Semarang, peneliti mulai melakukan pengambilan data sekunder pada bagian kepegawaian yaitu berupa data jumlah perawat dan pada bagian humas berupa data komplain yang diterima pihak RSUD. Data yang diperoleh dari RSUD dijadikan sebagai tambahan informasi bagi peneliti dalam penelitian ini

3.2.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh dari perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Sekaran, 2006). Data yang dibutuhkan antara lain adalah berasal dari internal perusahaan mengenai gambaran umum rumah sakit, sejarah singkat rumah sakit, perkembangan rumah sakit, jumlah perawat yang bekerja saat ini, data kinerja perawat, data komplain terhadap pelayanan. Data sekunder sekunder ini diperoleh secara langsung dari Departemen MSDM rumah sakit.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut :

1. Kuisisioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, kuisisioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Sekaran, 2006). Metode ini dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada perawat rumah

sakit sebagai responden dalam penelitian ini. Pertanyaan – pertanyaan diukur dengan skala interval 1- 5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Peneliti melakukan pengambilan data primer, dengan menyebar 75 kuesioner kepada perawat unit rawat jalan dan rawat inap pada tanggal 12 Februari 2015. Adapun kendala yang dihadapi peneliti adalah beberapa perawat tidak mau menjadi responden, perawat mengalami kelelahan kerja sehingga tidak mau menjadi responden, dan waktu pengembalian kuesioner yang ditunda-tunda. Pengambilan data primer dilakukan selama lima hari, sampai dengan tanggal 16 Februari 2015.

2. Wawancara

Mewawancara responden untuk memperoleh informasi tentang isu yang akan diteliti, wawancara bisa terstruktur atau tidak terstruktur, dan dapat dilakukan secara tatap muka langsung, melalui telpon, atau online (Sekaran, 2006).

Wawancara ini dilakukan kepada pihak- pihak yang bersangkutan seperti wawancara pada pasien, keluarga pasien, karyawan dan kepala bagian SDM. Peneliti juga melakukan wawancara kepada pasien ataupun keluarga pasien, untuk mendapatkan tanggapan dari pasien ataupun keluarga pasien mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh perawat RSUD.

Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Februari 2015, dengan menunjukkan surat ijin penelitian kepada narasumber. Wawancara dilakukan pada 3 narasumber yaitu Ibu Tri Longgari, Bapak Ahmadi yang merupakan pasien dan Ibu Endang salah satu anggota keluarga pasien RSUD Kota Semarang. Menurut hasil

wawancara tingkat keramahan perawat masih kurang, bahkan pada poli kehamilan perawat saat berbicara cenderung menggunakan nada yang keras seperti memarahi pasien, tingkat kepedulian perawat juga masih kurang, dan pelayanan masih kurang cepat.

3. Pengumpulan data sekunder

Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara pengambilan data dari rumah sakit secara langsung. Data yang dibutuhkan adalah jumlah karyawan, data kinerja perawat, data adanya komplain dan data-data mengenai profile perusahaan.

Peneliti mendapatkan ijin penelitian dari pihak RSUD Kota Semarang pada tanggal 13 November 2014, peneliti mulai melakukan pengambilan data sekunder pada bagian kepegawaian yaitu berupa data jumlah perawat dan pada bagian humas berupa data komplain yang diterima pihak RSUD. Data yang diperoleh dari RSUD dijadikan sebagai tambahan informasi bagi peneliti dalam penelitian ini.

3.4. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007). Populasi juga dideskripsikan mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Sedangkan sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan

membuat peneliti dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan cara nonprobabilitas, dimana probabilitas elemen dalam populasi untuk terpilih sebagai subjek sampel tidak diketahui. Pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, yaitu teknik pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati dan sukarela bersedia memberikan informasi.

Penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin (Umar, 2001).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, atau diinginkan (dalam penelitian ini tingkat kesalahan adalah sebesar 10%)

$$n = \frac{269}{1 + 269(0,1)^2}$$

$$= 72,899 \text{ (dibulatkan menjadi 75)}$$

*Jadi jumlah minimal sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 75 responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat RSUD Kota Semarang yang berjumlah 269 tenaga perawat, sedangkan sampelnya adalah berjumlah 75 orang.

3.5 Variabel Penelitian dan Defini Operasional Variabel

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang membedakan atau membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini dikembangkan tiga jenis variabel yaitu variabel dependen, variabel independen dan variabel intervening.

1. Variabel dependen

Variabel dependen atau disebut dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen menjadi pusat perhatian utama peneliti atau variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Karyawan (Y).

2. Variabel Independen

Variabel independen atau disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang sifatnya berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi variabel lain. Variabel independen ini mempengaruhi variabel dependen, entah secara positif maupun negatif. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kecerdasan emosi (X1) dan ambiguitas peran (X2).

3. Variabel Intervening

Variabel intervening atau sering disebut dengan variabel mediasi adalah variabel yang menghubungkan variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Variabel intervening juga berfungsi sebagai variabel independent atau endogen variabel. Dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai variabel intervening adalah ambiguitas peran (X2).

3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang dikembangkan pada masing – masing variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen kecerdasan emosi dikembangkan dengan X(1), variabel independen ambiguitas peran dikembangkan dengan X(2), sedangkan variabel dependen Y adalah kinerja pegawai. Masing-masing variabel memiliki definisi operasional, indikator dan pengukurannya yang digunakan dalam penelitian ini. Definisi operasional variabel dan indikator-indikatornya adalah sebagai berikut ini :

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kinerja Karyawan (Y)	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan sesuai tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan (Mangkunegara, 2000:67)	1.Kuantitas dari hasil 2.Kualitas dari hasil. 3.Ketepatan Waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan bekerja sama.	Malthis (2004)
2	Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosi adalah kemampuan individu mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dalam diri sendiri serta dalam hubungan dengan orang lain. Goleman (2003)	1.Pengenalan diri 2. Pengaturan Diri 3.Motivasi 4. Empati 5.Ketrampilan sosial	Goleman (2003)
3	Ambiguitas Peran (X2)	Ketidak jelasan peran merupakan sebuah keadaan dimana tidak adanya prosedur yang mengatur tugas serta tanggung jawab tiap-tiap individu dalam organisasi. (Robbins, 2008)	1.Tuntutan Tugas 2. Tuntutan Peran 3. Tuntutan Antar Pribadi 4.Struktur Organisasi 5. Kepemimpinan Organisasi 6. Tingkat Hidup Organisasi	Robbins (2006)

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan panjang pendeknya interval pada alat ukur, alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2008:92)

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik. Jawaban dari setiap pertanyaan akan diberikan skor agar dapat diukur secara kuantitatif sebagai berikut :

Jawaban STS Skor 1

Jawaban TS Skor 2

Jawaban N Skor 3

Jawaban S Skor 4

Jawaban SS Skor 5

3.7 Metode dan Alat Analisis Data

3.7.1 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data sebagai berikut :

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang menggunakan alat analisis yang bersifat kuantitatif. Alat analisis yang digunakan bersifat kuantitatif adalah alat yang menggunakan model-model (model matematika), model statistik dan ekonometrik (Hasan, 2002).

2. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematik, model statistik, dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya (Hasan,2002).

3.7.2 Alat Analisis Data

3.7.2.1 Analisis Angka Indeks

Analisis angka indeks ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden secara umum mengenai variabel yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden terhadap setiap item-item pertanyaan ataupun pernyataan yang diajukan dalam penelitian (Ferdinand, 2006).

Nilai indeks dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai indeks} = [(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)] / 5$$

Dimana :

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1 (skor dalam pertanyaan).

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2 (skor dalam pertanyaan).

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3 (skor dalam pertanyaan).

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4 (skor dalam pertanyaan).

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5 (skor dalam pertanyaan).

Dari jawaban responden tersebut maka akan diperoleh sebuah kecenderungan dari seluruh jawaban yang ada. Kecenderungan jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel, diperoleh dari nilai skor rata-rata

(indeks) yang dikategorikan ke dalam rentang skor dengan perhitungan three box method berikut ini (Ferdinand, 2006):

Batas atas rentang skor : $(\%F \times 5)/5$

Batas bawah rentang skor : $(\%F \times 1)/5$

Dengan menggunakan metode analisis indeks ini variabel-variabel penelitian yang diajukan dapat dipersepsikan.

3.7.2.2 Uji Realibilitas

Menurut Ghozali (2011) realibilitas adalah suatu alat untuk mengukur apakah suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.7.2.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dan suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang ada dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut Priyatno (2010) uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item pernyataan dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pernyataan pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

3.7.3 Asumsi Klasik

3.7.3.1. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2011) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independent). Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variable independen. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 .

3.7.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain . Jika variance dari residual satu dengan pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika beda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas antara lain dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *distudentized*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011)

3.7.3.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2011) :

1. Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

2. Analisis Statistik

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan jika tidak hati-hati secara visual terlihat normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu perlu digunakan uji statistik untuk menguji normalitas residual dengan menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

3.7.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda ini menunjukkan bahwa variabel dependen akan bergantung pada lebih dari satu variabel independen. Berikut ini adalah bentuk dari analisis berganda:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

B = Koefisien regresi

Y = Variabel dependen yaitu kinerja karyawan

X1 = Variabel independen yaitu stres kerja

X2 = Variabel independen yaitu kecerdasan emosi

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara signifikan bersama-sama variabel dependen (Ghozali, 2011).

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2011) :

- Apabila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_A .

3.7.5.2 Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependennya (Ghozali, 2011).

Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut (Ghozali, 2011) :

- Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka H_0 ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- Dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila hasil statistik nilai t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independent secara individual memepengaruhi varibael dependen.

3.7.6 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2011). Apabila nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel

independent amat terbatas. Jika nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independent, maka R^2 pasti akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Oleh karena itu dianjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan kedalam model.

3.7.7 Analisis Jalur

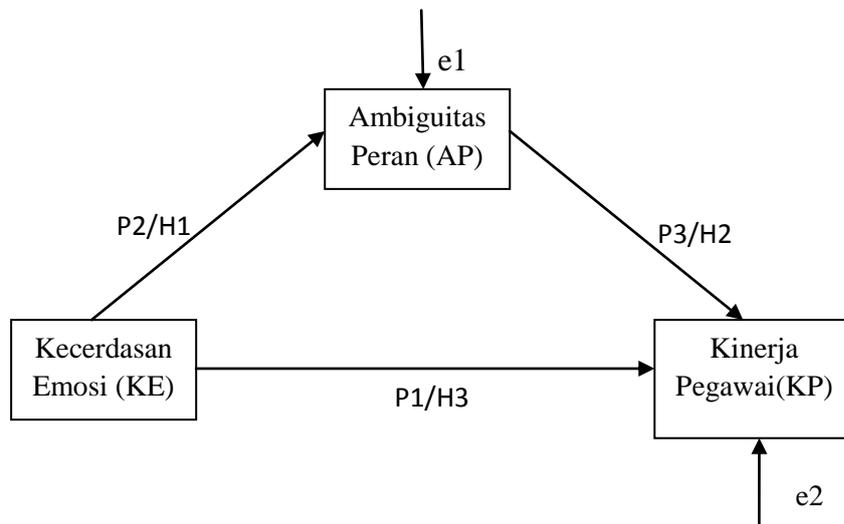
Untuk menguji pengaruh variabel intervening maka digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel. Analisis jalur tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel.

Dalam penelitian ini hubungan antara variabel independen (kecerdasan emosi) dengan variabel dependen (kinerja karyawan) dimediasi oleh variabel intervening (ambiguitas peran), dapat dilihat dalam gambar berikut :

1. Variabel bebas : Kecerdasan emosi
2. Variabel terikat : Kinerja karyawan

3. Variabel intervening : Ambiguitas Peran

Gambar 3.1
Analisis Jalur Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Pegawai dimediasi oleh Ambiguitas Peran



Keterangan :

Pengaruh langsung KE ke KP	= p1
Pengaruh tak langsung KE ke AP ke KP	= p2 x p3
Total Pengaruh (KE ke KP)	= p1 + (p2 x p3)
e (error)	= $\sqrt{1 - R^2}$

3.7.8 Uji Sobel

Pengaruh mediasi diuji dengan *Sobel Test* sebagai berikut :

$$Sp_2p_3 = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2}$$

Berdasarkan hasil Sp_2Sp_3 ini kita dapat menghitung nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{p_2p_3}{Sp_2p_3}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh mediasi.