



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

Tri Puji Kristianingsih, Ismi Darmastuti¹

tripujikristia@gmail.com

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

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. The employees who experience role ambiguity, the results of his work was not optimal. 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, Work Result*

PENDAHULUAN

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. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kecerdasan emosional dan ambiguitas peran (*role ambiguity*) terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Kinerja karyawan itu sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2004). Dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan dituntut agar dapat memperoleh hasil kerja yang memiliki kualitas maupun kuantitas yang tinggi. Masih adanya complain tentang pelayanan perawat, membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien dianggap kurang memuaskan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat masih kurang baik.

¹ Corresponding author

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) 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. 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.

Menurut Stephen Robbins (2008) ambiguitas peran adalah sebuah keadaan yang menunjukkan tidak adanya prosedur yang mengatur tugas dan tanggung jawab tiap – tiap individu yang ada di dalam organisasi. Peristiwa dimana 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. Jika jumlah pasien melebihi kapasitas maka dapat menyebabkan 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. Jika keadaan tersebut terjadi di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang maka dapat menyebabkan kinerja karyawannya menurun.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan itu sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (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 atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kecerdasan Emosi

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. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial 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.

Ambiguitas Peran

Robbins (2008) menyatakan bahwa ketidak jelasan peran merupakan sebuah kondisi yang menunjukkan tidak adanya prosedur tugas dan tanggung jawab masing-masing individu di dalam sebuah organisasi. Apabila kondisi tersebut terjadi di dalam Rumah

Sakit Umum Daerah Kota Semarang maka dapat mengakibatkan kinerja karyawannya menjadi menurun.

Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Ambiguitas Peran

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.

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Widyastari (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosi terhadap ambiguitas peran. Kecerdasan emosional dapat memperlemah pengaruh ambiguitas peran.

H1 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara negatif terhadap ambiguitas peran.

Hubungan Ambiguitas Peran dengan Kinerja Karyawan

Ambiguitas peran muncul karena terbatasnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasi yang ada tidak disampaikan (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.

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.

H2 : Ambiguitas peran berpengaruh secara negatif terhadap kinerja karyawan.

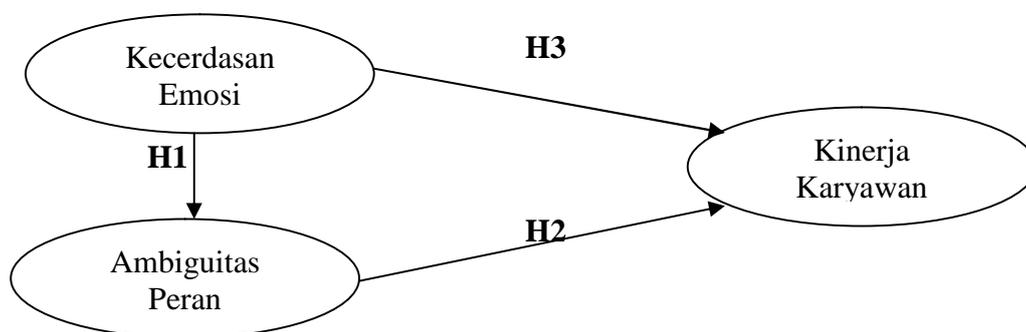
Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan tidak hanya dapat menekan adanya dampak negatif terhadap ambiguitas peran, namun dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan juga. 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 emosi terhadap kinerja dilakukan oleh Ariyanto dan Rahayu (2011) dan Trihandini (2011) menemukan bahwa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

H3 : Kecerdasan emosi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

Kerangka Pemikiran Teoritis



METODE PENELITIAN

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. 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). Indikator variabel kinerja meliputi standar kinerja yang ada, dapat menyelesaikan setiap tugas yang dibebankan dengan baik, dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, tingkat kehadiran dalam bekerja, dapat bekerja sama dalam sebuah tim. 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). Variabel intervening atau sering disebut dengan variabel mediasi adalah variabel yang menghubungkan variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Indikator kecerdasan emosi pada penelitian ini adalah pengenalan diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial. Variabel intervening juga berfungsi sebagai variabel independen atau endogen variabel. Dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai variabel intervening adalah ambiguitas peran (X2). Indikator ambiguitas peran dalam penelitian ini adalah tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi dan tingkat hidup organisasi.

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). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh perawat unit rawat jalan dan rawat inap RSUD Kota Semarang sebanyak 269 perawat. 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. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 75 sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel penelitian.

Metode Analisis

1. Uji Realibilitas dan Validitas
Menurut Ghozali (2011) realibilitas adalah suatu alat untuk mengukur apakah suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Sedangkan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2011).
2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Multikolinieritas
uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).
 - b. Uji Heterokedastisitas
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.
 - c. Uji Normalitas
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.
3. Uji Model
 - a. Uji F

Menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara signifikan bersama-sama variabel dependen (Ghozali, 2011).

b. Uji t

Digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependennya (Ghozali, 2011).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2011).

4. Analisis Jalur

Untuk menguji penengaruh 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.

5. Uji Sobel

Dalam penelitian ini menggunakan uji sobel untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan melalui ambiguitas peran sebagai variabel intervening. Uji sobel berfungsi untuk mengetahui apakah variabel intervening dalam penelitian memediasi hubungan variabel independen dengan dependennya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Presentase responden dengan kelompok jenis kelamin, didominasi oleh responden wanita yaitu dengan presentase 81,3% sedangkan responden pria sebanyak 18,7%. Responden berdasarkan kelompok usia terbanyak adalah 21-30 tahun sebesar 56% dan paling sedikit adalah kelompok usia 50 tahun sebesar 1,3%. Responden menurut masa kerja terbanyak adalah dengan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 61,3% sedangkan responden dengan masa kerja 20 tahun adalah yang paling sedikit dengan presentase 2,7%. Sedangkan responden menurut pendidikan terakhir Diploma III dengan presentase 72% dan Strata 1 sebesar 28%.

Uji Realibilitas

Uji Realibilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Kinerja Karyawan	0,781	Reliabel
2	Ambiguitas Peran	0,823	Reliabel
3	Kecerdasan Emosi	0,802	Reliabel

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai koefisien alpha diatas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pengukur masing – masing variabel dari kuesioner dari kuesioner yang disebar adalah reliabel.

Uji F

Persamaan I

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.102	1	49.102	5.343	.024 ^b

Residual	670.845	73	9.190
Total	719.947	74	

- a. Dependent Variable: Role Ambiguity
- b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi

Persamaan II

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.136	2	35.568	10.332	.000 ^b
	Residual	247.851	72	3.442		
	Total	318.987	74			

- a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai
- b. Predictors: (Constant), Role Ambiguity, Kecerdasan Emosi

Persamaan II

Hasil perhitungan statistik persamaan I menunjukkan hasil nilai F sebesar 5,343 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,024. Nilai signifikansi yang dihasilkan dari pengolahan data lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu variabel variabel kecerdasan emosi berpengaruh signifikan ambiguitas peran

Pada persamaan II menunjukkan hasil nilai F sebesar 10,332 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan dari pengolahan data lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu variabel variabel kecerdasan emosi dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Uji t

**Persamaan I
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	33.488	3.556		9.416	.000		
	Kecerdasan Emosi	-.417	.180	-.261	-2.312	.024	1.000	1.000

- a. Dependent Variable: Role Ambiguity

**Persamaan II
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.845	3.239		6.127	.000		
	Kecerdasan Emosi	.296	.114	.279	2.590	.012	.932	1.073

Role Ambiguity	-0.210	.072	-0.315	-2.930	.005	.932	1.073
----------------	--------	------	--------	--------	------	------	-------

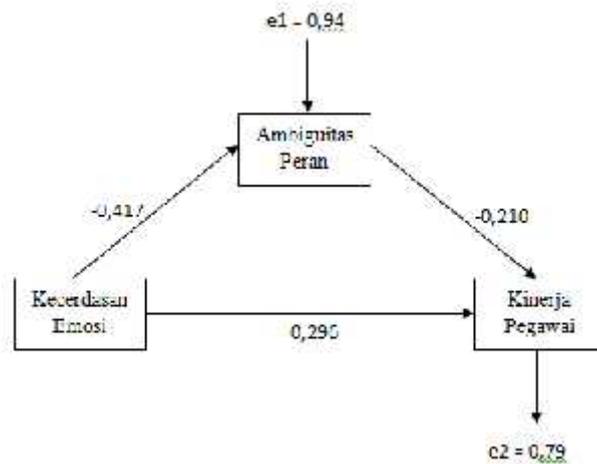
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Hipotesis 1 menyatakan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh negatif terhadap ambiguitas peran, dapat dilihat bahwa hasil dari nilai t hitung adalah sebesar -2,312 dan nilai sig sebesar 0,024, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh negatif terhadap ambiguitas peran.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat bahwa hasil dari nilai t hitung adalah sebesar -2,930 dan nilai sig sebesar 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dapat dilihat bahwa hasil dari nilai t hitung adalah sebesar 2,590 dan nilai sig sebesar 0,012, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Analisis Jalur



Besarnya pengaruh langsung kecerdasan emosi terhadap kinerja adalah sebesar 0,296 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsungnya yaitu :

$$\begin{aligned}
 \text{Pengaruh tak langsung KE ke KP} &= p_2 \times p_3 \\
 &= (-0,417) \times (-0,210) \\
 &= 0,627 \\
 \text{Pengaruh total KE ke KP} &= p_1 + p_2 \times p_3 \\
 &= 0,296 + (-0,417) \times (-0,210) \\
 &= 0,923.
 \end{aligned}$$

Uji Sobel

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien sebesar 0,627 signifikan atau tidak, diuji dengan *sobel test* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Sp_2p_3 &= \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 Sp_3^2} \\
 Sp_2p_3 &= \sqrt{(-0,210)^2 (0,180)^2 + (-0,417)^2 (0,072)^2 + (0,180)^2 (0,072)^2} \\
 Sp_2p_3 &= \sqrt{(0,001429) + (0,000901) + (0,000168)} \\
 Sp_2p_3 &= \sqrt{0,002498} = 0,049982
 \end{aligned}$$

Nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{p2p3}{Sp2p3} = \frac{0,627}{0,049982} = 12,54441$$

Nilai t hitung = 12,54441 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,9932, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,627 signifikan, jadi ambiguitas peran terbukti sebagai variabel yang memediasi hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pegawai.

Pembahasan

Hipotesis 1

Hasil dari nilai t hitung adalah sebesar -2,312 sedangkan nilai yang diperoleh dari t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05) dan *degree of freedom* 73 adalah sebesar 1,9930 pada tabel distribusi t. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari t hitung > t tabel ($\alpha = 0,05$) sehingga hasil analisis adalah signifikan, artinya H1 diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif terhadap ambiguitas peran, dimana semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah dampak ambiguitas peran.

Hipotesis 2

Nilai t hitung adalah sebesar -2,930 sedangkan nilai yang diperoleh dari t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05) dan *degree of freedom* 73 adalah sebesar 1,9930 pada tabel distribusi t. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari t hitung > t tabel ($\alpha = 0,05$) sehingga hasil analisis adalah signifikan, artinya H1 diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel ambiguitas peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana, semakin tinggi tingkat ambiguitas karyawan RSUD Kota Semarang maka kinerja karyawan semakin rendah.

Hipotesis 3

Nilai t hitung adalah sebesar 2,590 sedangkan nilai yang diperoleh dari t tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05) dan *degree of freedom* 73 adalah sebesar 1,9930 pada tabel distribusi t. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari t hitung > t tabel ($\alpha = 0,05$) sehingga hasil analisis adalah signifikan, artinya H2 diterima dan Ho ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana, semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh perawat RSUD Kota Semarang maka kinerja karyawan semakin baik.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh negatif terhadap ambiguitas peran diterima atau H1 diterima dan Ho ditolak. Melalui uji regresi yang telah dilakukan terbukti bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap ambiguitas peran. Semakin tinggi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh karyawan maka pengaruh dari ambiguitas peran semakin rendah.
2. Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan diterima atau H2 diterima dan Ho ditolak. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji regresi yang telah dilakukan menggunakan program SPSS. Dari hasil uji regresi dapat ditarik kesimpulan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan maka kinerja karyawan tersebut akan semakin menurun.
3. Kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan diterima atau H3 diterima dan Ho ditolak. Melalui hasil uji regresi yang telah dilakukan menggunakan program SPSS, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. Apabila semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi yang dimiliki oleh karyawan maka tingkat kinerja karyawan semakin meningkat.

4. Hasil tes Sobel menunjukkan hasil nilai t hitung = 12,54441 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,9932, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,627 signifikan, jadi ada pengaruh mediasi atau dengan kata lain ambiguitas peran terbukti sebagai variabel yang memediasi hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja pegawai.

REFERENSI

- Ariyanto, Dwi dan Rahayu Triastity. 2011. "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Selamet Riyadi*, Vol. 5, No.2, pp. 145-158.
- Apsari, Mita dan Ivan A. Setiawan. 2014. "Pengaruh Role Conflict dan Role Ambiguity Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 6, No.1, pp. 46-56.
- Cahyono, Dwi. 2008. "Persepsi Ketidakpastian Lingkungan, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran sebagai Mediasi antara Program Mentoring dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Niat Ingin Pindah." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Catharina, Florence. 2001. "Pengaruh Konflik dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan Studi kasus pada Departemen Call Center PT. Excellcomindo Pratama Jakarta." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. Donnelly, James, H dan Benardin Russel. 2007. *Organizational Behaviour*. McGraw-Hill. Irwin
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2003. *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen dan Timothy A.Judge. 2008. *Perilaku Organisasi. (Organizational Behaviour)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business. (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi 4 buku 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV ALFABETA.
- Trihandini. 2005. "Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Horison Semarang." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.



Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Yozgat, Serra Yurtkoru dan Elif Bilginoglu. 2013. "Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul : Examining The Moderating Role of Emotional Intelligence." *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 75, pp.518-524.