

# **PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN ADMINISTRASI PERKANTORAN RUMAH SAKIT RK CHARITAS PALEMBANG**

Agustina Hanafi<sup>1</sup>  
Johan Gunady Ony<sup>2</sup>

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze the effect of Competencies and Emotional Intelligence to Job Performance of the office administration's staff of RK Charitas Hospital. The population on this research are all of RK Charitas Hospital's employee, including medical and non medical staff. Sample in this research using census method, there are 155 office administration's staff. Data Analysis is using SEM that operate by AMOS Ver 20. The result of this research shown that Competencies do not influence the Job Performance of office administration's staff of RK Charitas Hospital. However, Emotional Intelligence give an influence to the Job Performance of office administration's staff of RK Charitas Hospital. The dimensions of Knowledge, Skills, Self Concept, Personal Characteristics and Motives has a strong relationship to Competencies. The Dimensions of Self Awareness, Self Regulation, Motivation and Social Skills has a strong relationship to Emotional Intelligence. However, Empathy has no strong relationship to Emotional Intelligence.*

Keywords: Competencies, Emotional Intelligence and Job Performance.

## **PENDAHULUAN**

Salah satu aset penting dalam suatu perusahaan yang tidak dapat diabaikan adalah keberadaan sumber daya manusia yang memadai untuk pelaksanaan kegiatan usaha. Seorang karyawan paling tidak harus memenuhi kompetensi minimal yang diperlukan agar pelaksanaan kerja dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Menurut Sutrisno (2010: 202) kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf, yang mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik.

Kompetensi diperlukan untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat (Sutrisno, 2010: 203). Kompetensi seseorang dibangun dari serangkaian dimensi yang meliputi tingkat pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi dan motif. Sinergi antar dimensi kompetensi akan membuat seorang karyawan memiliki karakteristik yang memadai untuk mencapai kinerja terbaik dalam menjalankan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Selain faktor kompetensi, faktor kecerdasan juga memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja terbaik seorang karyawan. Menurut Goleman, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mampu mengelola emosi, mampu memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain. (<http://info-kes.com>). Tingkat kecerdasan emosional seseorang

---

<sup>1</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya | e-mail: tinahanafi@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen STIE Musi Palembang | e-mail: johangunadyony@ukmc.ac.id

dibentuk dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Dimensi-dimensi ini harus dimiliki oleh seorang karyawan agar dapat bekerja secara optimal dan menciptakan suasana kerja kondusif yang menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja dan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Rumah Sakit RK Charitas didirikan pada tahun 1926 dan dikelola oleh lima orang biarawati Ordo Fransiskan Charitas dari Roosendaal Netherland. Tenaga kerja yang terlibat dalam rumah sakit RK Charitas saat ini berjumlah lebih dari 2000 orang yang terdiri dari pekerja medis dan non medis. Jumlah total karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas adalah 155 orang. Jumlah karyawan administrasi perkantoran dengan tingkat pendidikan dibawah program diploma, adalah sebanyak 78 orang (50,3%). Sedangkan karyawan dengan tingkat pendidikan diploma adalah sebanyak 28 orang (18,1%) dan karyawan dengan tingkat pendidikan S1 adalah sebanyak 49 orang (31,6%). Terdapat sebanyak 18 orang karyawan (11,6%) yang memiliki latar belakang pendidikan SMA sederajat dari bidang yang tidak berkaitan dengan pekerjaan administrasi perkantoran. Terdapat 5 orang karyawan (3,2%) yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma dari bidang yang tidak berkaitan dengan pekerjaan administrasi perkantoran. Sementara itu untuk tingkat pendidikan Strata 1 (S1) terdapat 14 orang karyawan (9%) yang merupakan lulusan dari bidang yang tidak terkait dengan pekerjaan administrasi perkantoran.

Pelatihan yang diberikan oleh rumah sakit RK Charitas lebih diutamakan untuk karyawan tenaga medis, yaitu sebanyak 16 bentuk kegiatan pelatihan (53,3%). Sementara itu, kegiatan pelatihan yang khusus diberikan bagi karyawan tenaga non medis atau dalam hal ini karyawan administrasi perkantoran, adalah sebanyak 9 bentuk kegiatan pelatihan (30%).

Salah satu dimensi kecerdasan emosional yang diamati dari para karyawan rumah sakit RK Charitas adalah motivasi. Hasil wawancara dengan kepala bagian memperlihatkan bahwa para karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas memiliki motivasi yang tidak terlalu tinggi. Observasi awal juga dilakukan terhadap dimensi keterampilan sosial. Menurut para kepala bagian, karyawan seringkali merasa sulit untuk bekerjasama dengan rekan-rekan dari bagian yang berbeda. Hal ini mengindikasikan ada permasalahan dalam interaksi sosial para karyawan antar bagian yang berbeda.

Setiap tahunnya, para karyawan, baik medis maupun non medis akan menjalani proses penilaian kinerja yang dinamakan *Personal Appraisal*. Bagian yang mengalami penurunan kinerja pada tahun 2013 dibandingkan tahun 2012 adalah bagian Sekretariat, Komite K3RS, KPKRS, Instalasi Gawat Darurat, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Laboratorium, Rehabilitasi Medik, *Pastoral Care*, Administrasi, Keuangan, Pembukuan dan Logistik. Sementara itu, bagian yang mengalami penurunan kinerja pada tahun 2014 dibandingkan tahun 2013 adalah bagian KPKRS, Farmasi Rawat Inap, Diklat dan Personalia. Rata-rata kinerja keseluruhan bagian adalah 60,1 (tahun 2012), 60,3 (tahun 2013) dan 76,8 (tahun 2014). Nilai rata-rata ini masih dibawah standar nilai kinerja yang diharapkan oleh rumah sakit RK Charitas, yaitu sebesar 85.

Berdasarkan hasil observasi awal mengenai kompetensi, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas, maka akan dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi Perkantoran Rumah Sakit RK Charitas Palembang.”

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
2. Bagaimana hubungan dimensi pengetahuan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
3. Bagaimana hubungan dimensi keterampilan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
4. Bagaimana hubungan dimensi konsep diri dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
5. Bagaimana hubungan dimensi karakteristik pribadi dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
6. Bagaimana hubungan dimensi motif dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
7. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
8. Bagaimana hubungan dimensi kesadaran diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
9. Bagaimana hubungan dimensi pengaturan diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
10. Bagaimana hubungan dimensi motivasi dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
11. Bagaimana hubungan dimensi empati dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?
12. Bagaimana hubungan dimensi keterampilan dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi pengetahuan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi keterampilan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi konsep diri dan kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi karakteristik pribadi dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi motif dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi kesadaran diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.

9. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi pengaturan diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi motivasi dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
11. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi empati dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
12. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar hubungan dimensi keterampilan sosial dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.

### **Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi bagi rumah sakit RK Charitas mengenai peranan dimensi pengetahuan, keterampilan, konsep diri, karakteristik pribadi dan motif dalam kompetensi serta dimensi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial dalam kecerdasan emosional sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan administrasi perkantoran yang akan berdampak pada peningkatan nilai perusahaan.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Kompetensi**

1. Lyle Spencer & Signe Spencer, kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja yang unggul di dalam pekerjaan.
2. Brian E. Becher, Mark Huslid & Dave Ulrich, mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja pekerjaan.
3. Marshall, kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran atau situasi tertentu.
4. Margaret Dale, kompetensi menggambarkan dasar pengetahuan dan standar kinerja yang dipersyaratkan agar berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan atau memegang suatu jabatan.
5. Badan Kepegawaian Negara, mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang PNS yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap berperilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan jabatannya, sehingga PNS tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

#### **Karakteristik Kompetensi**

Spencer dan Spencer menguraikan lima karakteristik yang membentuk kompetensi sebagai berikut (<http://arieplie.blogspot.com>): pengetahuan, keterampilan, konsep diri dan nilai-nilai, karakteristik pribadi, dan motif.

#### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecakapan Kompetensi**

Menurut Michael Zwell (<http://arieplie.blogspot.com>), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang adalah sebagai berikut: keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual dan budaya organisasi

### **Pengertian Kecerdasan Emosional**

1. Salovey dan Mayer, mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan
2. Jeane Segal, kecerdasan emosional adalah hubungan pribadi antar pribadi yang bertanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial dan kemampuan adaptasi sosial.
3. Robert K Cooper menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menetapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi.
4. Usman Najati mengartikan EQ (*Emosional Quotient*) sebagai sebuah kecerdasan yang bisa memotivasi kondisi psikologis menjadi pribadi-pribadi yang matang.
5. Daniel Goleman mengartikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mampu mengelola emosi, mampu memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain.

### **Dimensi Kecerdasan Emosional**

Menurut Daniel Goleman, terdapat 5 dimensi yang membangun kecerdasan emosional seseorang, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

### **Pengertian Kinerja**

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Menurut Wirawan (2009: 5), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pada dasarnya, kinerja mengukur perbandingan antara pencapaian seorang karyawan dengan standar yang telah ditetapkan untuk suatu jenis pekerjaan.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

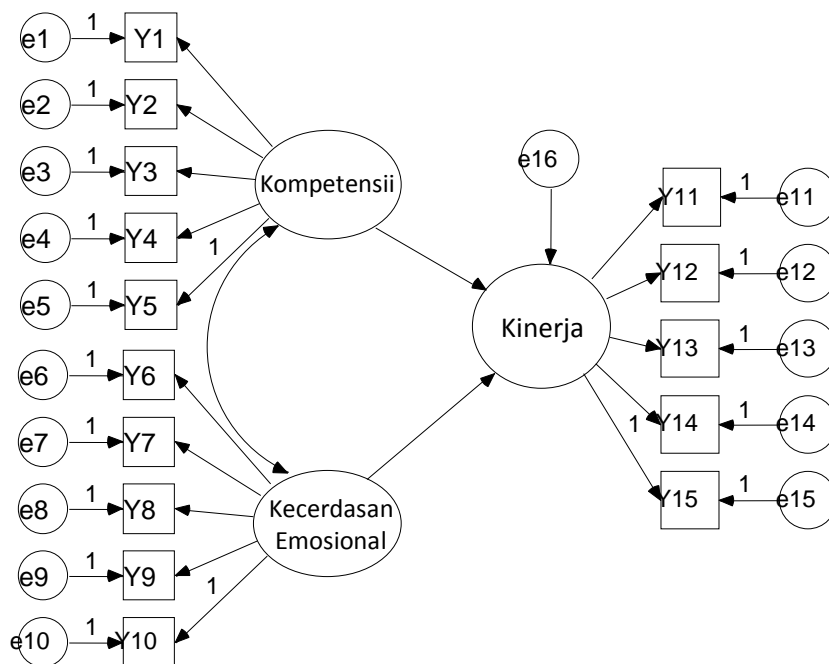
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan dapat diuraikan sebagai berikut (<http://kajianpustaka.com>): efektivitas dan efisiensi, otoritas (wewenang), disiplin, inisiatif, kompetensi karyawan, dan kecerdasan emosional.

### **Indikator Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut Robbins (2006: 260), terdapat enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:



**Gambar 1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

### Hipotesis

- H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H2 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi pengetahuan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H3 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi keterampilan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H4 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi konsep diri dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H5 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi karakteristik pribadi dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H6 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi motif dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H7 : Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran RS. RK Charitas Palembang.
- H8 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi kesadaran diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
- H9 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi pengaturan diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
- H10 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi motivasi dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
- H11 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi empati dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.

H12 : Terdapat hubungan yang kuat antara dimensi keterampilan sosial dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi oleh variabel dan indikator-indikator yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Independen Kompetensi Kerja ( $X_1$ ), dengan indikator: Pengetahuan ( $Y_1$ ), Keterampilan ( $Y_2$ ), Konsep Diri ( $Y_3$ ), Karakteristik Pribadi ( $Y_4$ ) dan Motif ( $Y_5$ ).
- 2) Variabel Independen Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ), dengan indikator: Kesadaran Diri ( $Y_6$ ), Pengaturan Diri ( $Y_7$ ), Motivasi ( $Y_8$ ), Empati ( $Y_9$ ), dan Keterampilan Sosial ( $Y_{10}$ ).
- 3) Variabel Dependen Kinerja ( $Z$ ), dengan indikator: Kualitas ( $Y_{11}$ ), Ketepatan Waktu ( $Y_{12}$ ), Efektivitas ( $Y_{13}$ ), Kemandirian ( $Y_{14}$ ) dan Komitmen Kerja ( $Y_{15}$ )

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Data Kuantitatif, meliputi data jumlah karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas dan hasil olah data dari kuesioner penelitian.
- 2) Data Kualitatif, meliputi data terkait uraian pekerjaan, struktur organisasi dan data kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas

Kuncoro (2011: 148) menyatakan bahwa menurut sumbernya, data dapat dibedakan menjadi:

- 1) Data Primer. Dalam penelitian ini data primer meliputi data hasil pengolahan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.
- 2) Data Sekunder. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi data terkait kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas, uraian pekerjaan dan data lainnya terkait karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan rumah sakit RK Charitas yang terdiri dari tenaga medis dan non medis. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 155 orang karyawan administrasi perkantoran.

### **Metode Pengumpulan Data**

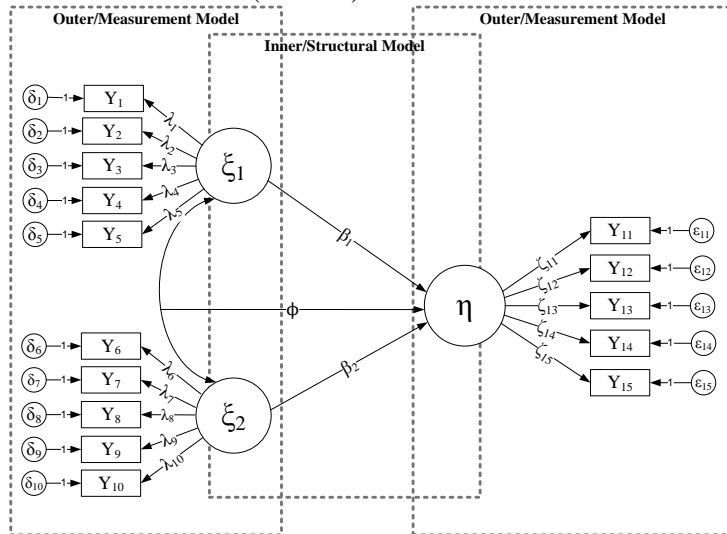
Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner wawancara personal (*personal interviewing*).

### **Uji Instrumen**

Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, dengan menyebarkan 50 eksemplar kuesioner akan disebar ke rumah sakit yang memiliki karakteristik yang serupa dengan rumah sakit RK Charitas, yaitu rumah sakit Myria.

**Analisis Structural Equation Modelling (SEM)**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program Structural Equation Modelling (SEM), yang dioperasikan melalui program Analysis of Moment Structure (AMOS).



**Gambar 2**

**Diagram Alur Model Kinerja Karyawan**

Model pengukuran (*outer model*) menunjukkan persamaan dari masing-masing variabel, baik variabel laten eksogen maupun variabel laten endogen. Model struktural (*inner model*), menunjukkan persamaan yang menggambarkan hubungan antar variabel laten eksogen dan variabel laten endogen. Model pengukuran (*outer model*) dalam penelitian ini dapat diuraikan pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Persamaan Outer Model**

Variabel Laten	Persamaan
Kompetensi – Eksogen	$Y_1 = \lambda Y_1 \xi_1 + \delta_1$
	$Y_2 = \lambda Y_2 \xi_1 + \delta_2$
	$Y_3 = \lambda Y_3 \xi_1 + \delta_3$
	$Y_4 = \lambda Y_4 \xi_1 + \delta_4$
	$Y_5 = \lambda Y_5 \xi_1 + \delta_5$
Kecerdasan Emosional – Eksogen	$Y_6 = \lambda Y_6 \xi_2 + \delta_6$
	$Y_7 = \lambda Y_7 \xi_2 + \delta_7$
	$Y_8 = \lambda Y_8 \xi_2 + \delta_8$
	$Y_9 = \lambda Y_9 \xi_2 + \delta_9$
	$Y_{10} = \lambda Y_{10} \xi_2 + \delta_{10}$
Kinerja Karyawan – Endogen	$Y_{11} = \zeta Y_{11} \eta + \varepsilon_{11}$
	$Y_{12} = \zeta Y_{12} \eta + \varepsilon_{12}$
	$Y_{13} = \zeta Y_{13} \eta + \varepsilon_{13}$
	$Y_{14} = \zeta Y_{14} \eta + \varepsilon_{14}$
	$Y_{15} = \zeta Y_{15} \eta + \varepsilon_{15}$

Keterangan:

- Y adalah indikator variabel laten eksogen (ξ) dan endogen (η)
- λY<sub>x</sub> adalah koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten eksogen dengan indikatornya



- $\zeta Y_x$  adalah koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten endogen dengan indikatornya
  - $\delta_x$  dan  $\varepsilon_x$  adalah residual kesalahan pengukuran (*measurement error*)
- Persamaan model struktural (*inner model*) dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$\eta = \beta_1 \xi_1 + \beta_2 \xi_2$$

Keterangan:

- $\eta$  adalah vektor konstruk endogen
- $\beta_1 \xi_1$  adalah koefisien jalur variabel endogen dengan variabel eksogen 1 ( $\xi_1$ )
- $\beta_2 \xi_2$  adalah koefisien jalur variabel endogen dengan variabel eksogen 2 ( $\xi_2$ )

Arti simbol dan notasi persamaan SEM:

$\xi$  (Xi) : variabel laten eksogen

$\eta$  (Eta) : variabel laten endogen

$\delta$  (Delta) : residual pengukuran pada indikator variabel laten eksogen

$\varepsilon$  (Epsilon): residual pengukuran pada indikator variabel laten endogen

$\lambda$  (Lambda): pengaruh variabel laten eksogen

$\zeta$  (Zeta): pengaruh variabel laten endogen

$\beta$  (Beta) : koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara parsial

$\phi$  (Phi): koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara simultan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

### Uji Validitas

Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk jumlah sampel 50, maka besarnya *degree of freedom* (df) = 50 – 2 = 48. Dengan df = 48 dan alpha = 0,05 maka didapat nilai r tabel sebesar 0,2787. Hasil pengujian validitas atas masing-masing item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2**  
**Pengujian Validitas Item Pernyataan Kuesioner**

Variabel	Dimensi	Indikator	r hitung	Keterangan
Kompetensi	Y1 (Pengetahuan)	Y 1a	0,948	Valid
		Y 1b	0,906	Valid
	Y2 (Keterampilan)	Y 2a	0,905	Valid
		Y 2b	0,874	Valid
	Y3 (Konsep Diri)	Y 3a	0,940	Valid
		Y 3b	0,930	Valid
	Y4 (Karakteristik Pribadi)	Y 4a	0,872	Valid
		Y 4b	0,927	Valid
	Y5 (Motif)	Y 5a	0,920	Valid
		Y 5b	0,902	Valid
Kecerdasan Emosional	Y6 (Kesadaran Diri)	Y 6a	0,893	Valid
		Y 6b	0,885	Valid
	Y7 (Pengaturan Diri)	Y 7a	0,917	Valid
		Y 7b	0,935	Valid

**Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi Perkantoran Rumah Sakit RK Charitas Palembang**

Kinerja	Y8 (Motivasi)	Y 8a	0,912	Valid
		Y 8b	0,906	Valid
	Y9 (Empati)	Y 9a	0,902	Valid
		Y 9b	0,916	Valid
	Y10 (Keterampilan Sosial)	Y 10a	0,943	Valid
		Y 10b	0,930	Valid
	Y11 (Kualitas)	Y 11a	0,955	Valid
		Y 11b	0,930	Valid
	Y12 (Ketepatan Waktu)	Y 12a	0,911	Valid
		Y 12b	0,897	Valid
	Y13 (Efektivitas)	Y 13a	0,976	Valid
		Y 13b	0,971	Valid
	Y14 (Kemandirian)	Y 14a	0,974	Valid
		Y 14b	0,951	Valid
	Y15 (Komitmen Kerja)	Y 15a	0,933	Valid
	Y 15b	0,959	Valid	

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS Ver. 20

**Uji Reliabilitas**

Nunnally (1994) dalam Ghozali (2011: 48) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variael dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Hasil pengujian reliabilitas atas masing-masing item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

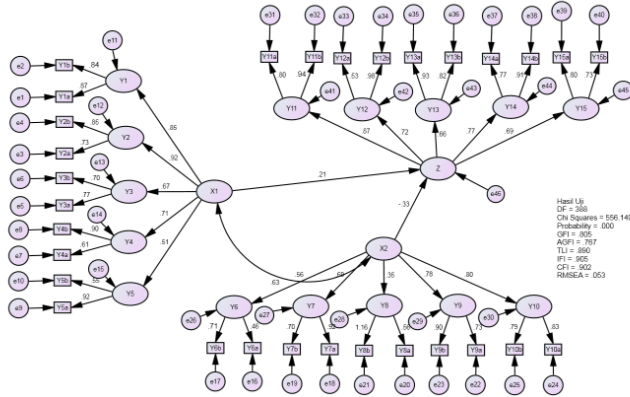
**Tabel 3**  
**Pengujian Reliabilitas Item Pernyataan Kuesioner**

Variabel	Dimensi	$\alpha$	Keterangan
Kompetensi	Y1 (Pengetahuan)	0,821	Reliabel
	Y2 (Keterampilan)	0,734	Reliabel
	Y3 (Konsep Diri)	0,855	Reliabel
	Y4 (Karakteristik Pribadi)	0,753	Reliabel
	Y5 (Motif)	0,793	Reliabel
Kecerdasan	Y6 (Kesadaran Diri)	0,735	Reliabel
Emosional	Y7 (Pengaturan Diri)	0,831	Reliabel
	Y8 (Motivasi)	0,789	Reliabel
	Y9 (Empati)	0,789	Reliabel
	Y10 (Keterampilan Sosial)	0,857	Reliabel
Kinerja	Y11 (Kualitas)	0,865	Reliabel
	Y12 (Ketepatan Waktu)	0,776	Reliabel
	Y13 (Efektivitas)	0,943	Reliabel
	Y14 (Kemandirian)	0,899	Reliabel
	Y15 (Komitmen Kerja)	0,871	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS Ver. 20

**Analisis Structural Equation Modelling**

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *Structural Equation Modelling* (SEM), yang dioperasikan melalui program *Analysis of Moment Structure* (AMOS) versi 20. Model yang dihasilkan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3**  
**Model Penelitian**

**Measurement Model**

*Measurement model* adalah proses pemodelan dalam penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki unidimensionalitas dari indikator-indikator yang menjelaskan sebuah faktor atau sebuah variabel. (Ferdinand, 2002: 74). Pengembangan *measurement model* dapat dilakukan dengan teknik *confirmatory factor analysis*(CFA).

**Uji Validitas**

Indikator penelitian dinyatakan valid apabila nilai *probability* (P) < 0,05. Hasil pengujian validitas terhadap variabel kompetensi, kecerdasan emosional dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Dengan Teknik *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1a	<---	Y1	1.000				
Y1b	<---	Y1	.582	.049	11.793	***	
Y2a	<---	Y2	1.000				
Y2b	<---	Y2	.857	.096	8.956	***	
Y3a	<---	Y3	1.000				
Y3b	<---	Y3	.805	.139	5.787	***	
Y4a	<---	Y4	1.000				
Y4b	<---	Y4	1.762	.302	5.843	***	
Y5a	<---	Y5	1.000				
Y5b	<---	Y5	.567	.154	3.680	***	
Y6a	<---	Y6	1.000				
Y6b	<---	Y6	1.555	.554	2.809	.005	
Y7a	<---	Y7	1.000				
Y7b	<---	Y7	.924	.139	6.648	***	
Y8a	<---	Y8	1.000				

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y8b	<---	Y8	2.213	.803	2.755	.006	
Y9a	<---	Y9	1.000				
Y9b	<---	Y9	1.304	.168	7.758	***	
Y10a	<---	Y10	1.000				
Y10b	<---	Y10	.869	.106	8.235	***	
Y11a	<---	Y11	1.000				
Y11b	<---	Y11	.982	.088	11.206	***	
Y12a	<---	Y12	1.000				
Y12b	<---	Y12	1.364	.273	4.991	***	
Y13a	<---	Y13	1.000				
Y13b	<---	Y13	.776	.083	9.341	***	
Y14a	<---	Y14	1.000				
Y14b	<---	Y14	.906	.100	9.087	***	
Y15a	<---	Y15	1.000				
Y15b	<---	Y15	1.188	.180	6.585	***	

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20

**Uji Reliabilitas Konstruk**

*Construct reliability* dihitung dengan menggunakan rumus:

$$CR = \frac{[\sum_{i=1}^n \lambda_i]^2}{[\sum_{i=1}^n \lambda_i]^2 + [\sum_{i=1}^n \delta_i]^2}$$

**Tabel 5**  
**Nilai Construct Reliability**

Y	$[\sum_{i=1}^n \lambda_i]^2$	$[\sum_{i=1}^n \delta_i]^2$	$CR = \frac{[\sum_{i=1}^n \lambda_i]^2}{[\sum_{i=1}^n \lambda_i]^2 + [\sum_{i=1}^n \delta_i]^2}$
Y1	2.903616	0.087616	0.970709
Y2	2.4964	0.1764	0.934002
Y3	2.175625	0.275625	0.887557
Y4	2.301289	0.233289	0.907957
Y5	2.140369	0.288369	0.881268
Y6	1.364224	0.692224	0.663389
Y7	2.617924	0.145924	0.947203
Y8	2.951524	0.079524	0.973764
Y9	2.640625	0.140625	0.949438
Y10	2.604996	0.148996	0.945898
Y11	3.006756	0.070756	0.977009
Y12	2.277081	0.241081	0.904263
Y13	3.066001	0.062001	0.980179
Y14	2.819041	0.103041	0.964737
Y15	2.356225	0.216225	0.915946

Sumber: Hasil Olah Data

**Structural Model**

Model dalam penelitian ini juga perlu dilakukan pengujian kesesuaian dan pengujian statistik.. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

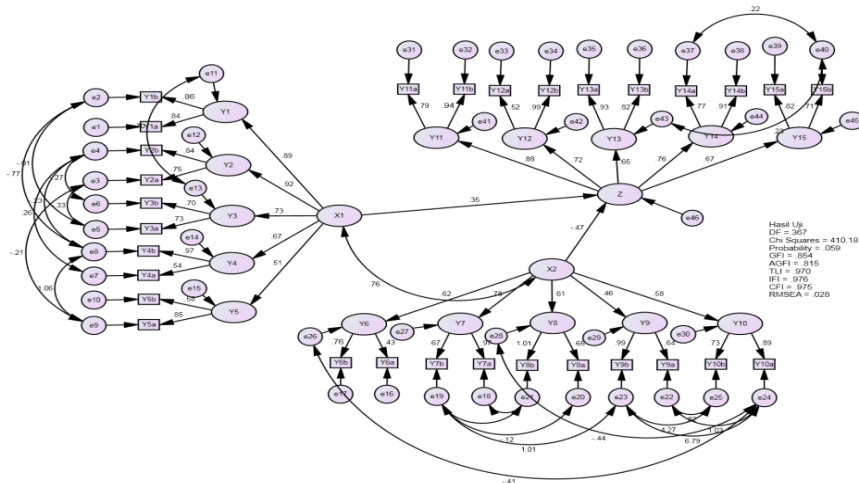
**Tabel 6**  
**Goodness of Fit Indeks**

Goodness of Fit Indeks	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi Square	$\leq 434.9289$ , dimana Chi Square untuk df 388; Taraf Sig 5% = 434.9289	556.149	Not Fit
Probability	$> 0.05$	0.000	Not Fit
GFI	$> 0.90 =$ Good Fit, $80 - 90 =$ Marginal Fit	0.805	Marginal Fit
AGFI	$> 0.90 =$ Good Fit, $80 - 90 =$ Marginal Fit	0.767	Not Fit
IFI	$> 0.90 =$ Good Fit, $80 - 90 =$ Marginal Fit	0.905	Marginal Fit
TLI	$> 0.90 =$ Good Fit, $80 - 90 =$ Marginal Fit	0.890	Marginal Fit
CFI	$> 0.90 =$ Good Fit, $80 - 90 =$ Marginal Fit	0.902	Marginal Fit
RMSEA	$< 0.08$	0.053	Good Fit

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20

**Modifikasi Model**

Modifikasi model penelitian ini bertujuan untuk menurunkan nilai *chi square*, meningkatkan nilai *probability*, dan meningkatkan nilai *Adjusted Goodness-of-Fit Index* (AGFI). Proses modifikasi menghasilkan model yang dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4**  
**Model Penelitian Setelah Modifikasi**

**Measurement Model**

Setelah dilakukan modifikasi, hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Setelah Modifikasi**

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1a	<--- Y1	1.000				
Y1b	<--- Y1	.622	.050	12.532	***	
Y2a	<--- Y2	1.000				
Y2b	<--- Y2	.830	.087	9.565	***	
Y3a	<--- Y3	1.000				
Y3b	<--- Y3	.853	.151	5.653	***	
Y4a	<--- Y4	1.000				
Y4b	<--- Y4	2.117	.427	4.953	***	
Y5a	<--- Y5	1.000				
Y5b	<--- Y5	.652	.169	3.857	***	
Y6a	<--- Y6	1.000				
Y6b	<--- Y6	1.754	.549	3.193	.001	
Y7a	<--- Y7	1.000				
Y7b	<--- Y7	.814	.117	6.955	***	
Y8a	<--- Y8	1.000				
Y8b	<--- Y8	1.669	.291	5.737	***	
Y9a	<--- Y9	1.000				
Y9b	<--- Y9	1.637	.386	4.244	***	
Y10a	<--- Y10	1.000				
Y10b	<--- Y10	.739	.126	5.885	***	
Y11a	<--- Y11	1.000				
Y11b	<--- Y11	.985	.087	11.292	***	
Y12a	<--- Y12	1.000				
Y12b	<--- Y12	1.382	.280	4.938	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y13a <--- Y13	1.000				
Y13b <--- Y13	.775	.080	9.632	***	
Y14a <--- Y14	1.000				
Y14b <--- Y14	.913	.102	8.914	***	
Y15a <--- Y15	1.000				
Y15b <--- Y15	1.112	.179	6.219	***	

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20  
 Nilai *construct reliability* setelah proses modifikasi adalah sebagaiberikut:

**Tabel 8**  
**Construct Reliability Setelah Modifikasi**

Y	$[\sum_{i=1}^n \lambda i]^2$	$[\sum_{i=1}^n \delta i]^2$	$CR = \frac{[\sum_{i=1}^n \lambda i]^2}{[\sum_{i=1}^n \lambda i]^2 + [\sum_{i=1}^n \delta i]^2}$
Y1	2.893401	0.089401	0.970028
Y2	2.515396	0.171396	0.936208
Y3	2.036329	0.328329	0.861152
Y4	2.283121	0.239121	0.905195
Y5	2.042041	0.326041	0.862319
Y6	1.425636	0.649636	0.686963
Y7	2.683044	0.131044	0.953433
Y8	2.742336	0.118336	0.958633
Y9	2.676496	0.132496	0.952831
Y10	2.627641	0.143641	0.948168
Y11	3.010225	0.070225	0.977203
Y12	2.283121	0.239121	0.905195
Y13	3.069504	0.061504	0.980356
Y14	2.802276	0.106276	0.963461
Y15	2.3409	0.2209	0.913772

Sumber: Hasil Olah Data

**Structural Model**

Setelah proses modifikasi, hasil perhitungan indeks *goodness of fit* dapat diuraikan dalam tabel 9 berikut ini:

**Tabel 9**  
**Goodness of Fit Indeks Setelah Modifikasi**

Goodness of Fit Indeks	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi Square	≤ 412.6708, dimana Chi Square untuk df 367; Taraf Sig 5% = 412.6708	410.181	Good Fit
Probability	> 0.05	0.059	Good Fit
GFI	> 0.90 = Good Fit, 80 – 90 = Marginal Fit	0.854	Marginal Fit
AGFI	> 0.90 = Good Fit, 80 – 90 = Marginal Fit	0.815	Marginal Fit
IFI	> 0.90 = Good Fit, 80 – 90 = Marginal Fit	0.970	Good Fit

TLI	> 0.90 = Good Fit, 80 – 90 = Marginal Fit	0.976	Good Fit
CFI	> 0.90 = Good Fit, 80 – 90 = Marginal Fit	0.975	Good Fit
RMSEA	< 0.08	0.028	Good Fit

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20

### **Pengujian Hipotesis**

Setelah diperoleh model fit, maka selanjutnya dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian. Suatu variabel indenpenden dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen bila nilai *probability* (P) <0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

**Tabel 10**  
**Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap kinerja**

Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P
Kompetensi Terhadap Kinerja	0,249	0,131	1,906	0,057
Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	-1,831	0,931	-1,965	0,049

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20

Suatu dimensi memiliki hubungan korelasi positif yang lemah bila koefisien korelasi berada diantara 0 sampai dengan 0,50 dan dikatakan memiliki hubungan korelasi positif yang kuat bila koefisien korelasi berada diantara 0,50 sampai dengan 1,00 (Lind, dkk, 2014: 62).

**Tabel 4.11**  
**Koefisien Korelasi Dimensi Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional**

Variabel Independen (X)	Dimensi (Y)	Koefisien Korelasi (r)
Kompetensi (X1)	Pengetahuan (Y1)	0,892
	Keterampilan (Y2)	0,918
	Konsep Diri (Y3)	0,734
	Karakteristik Pribadi (Y4)	0,674
	Motif (Y5)	0,507
Kecerdasan Emosional (X2)	Kesadaran Diri (Y6)	0,625
	Pengaturan Diri (Y7)	0,779
	Motivasi (Y8)	0,611
	Empati (Y9)	0,456
	Keterampilan Sosial (Y10)	0,579

Sumber: Hasil Olah Data Dengan Amos 20

### **Pembahasan**

- a. Pengaruh kompetensi (X1) terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas (Z)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai *probability* (P) X1 terhadap Z adalah 0,057 (>0,05). Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis 1 (H1). Melalui teknik triangulasi diperoleh informasi bahwa semua bentuk pekerjaan di rumah sakit RK Charitas sudah diatur dalam suatu ketentuan yang disebut dengan *standard operating procedure* (SOP) dan *manual procedure* sehingga pekerjaan administrasi perkantoran menjadi suatu bentuk rutinitas yang tidak memerlukan penggunaan kompetensi secara



husus dalam penyelesaiannya. Disamping itu, tidak ada perubahan yang terlampaui ekstrim dalam prosedur pelaksanaan kerja di lingkup pekerjaan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas sehingga tidak dibutuhkan penyesuaian kompetensi para karyawan yang tinggi untuk mencapai kinerja yang optimal.

b. Hubungan dimensi pengetahuan (Y1) terhadap kompetensi (X1)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r$ ) Y1 terhadap X1 adalah 0,892 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2 (H2). Sebagian besar karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas menjalankan beban pekerjaan yang sesuai dengan latar belakang bidang pendidikannya sehingga memiliki kemampuan analitis dan konseptual yang memadai.

c. Hubungan dimensi keterampilan (Y2) terhadap kompetensi (X1)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r$ ) Y2 terhadap X1 adalah 0,918 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 3 (H3). Karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas secara berkala mendapatkan pelatihan terkait dengan bidang pekerjaan. Pelatihan yang diberikan tersebut memberikan keahlian tambahan dan menjadikan seorang karyawan lebih terampil dalam menjalankan pekerjaannya.

d. Hubungan dimensi konsep diri (Y3) terhadap kompetensi (X1)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r$ ) Y3 terhadap X1 adalah 0,734 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 4 (H4). Melalui teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa sebagian besar pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas saling berhubungan dengan bagian atau unit kerja lainnya. Kondisi ini sangat berperan dalam membangun sikap bersedia bekerja sama dengan rekan lainnya agar pekerjaan dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

e. Hubungan dimensi karakteristik pribadi (Y4) terhadap kompetensi (X1)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r$ ) Y4 terhadap X1 adalah 0,674 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 5 (H5). Dengan menggunakan teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa pola kerja yang diterapkan oleh rumah sakit RK Charitas menciptakan interaksi yang tinggi diantara para karyawan sehingga dibutuhkan kemampuan untuk mengendalikan emosi dan kemampuan penyesuaian diri terhadap perubahan kondisi kerja.

f. Hubungan dimensi motif (Y5) terhadap kompetensi (X1)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r$ ) Y5 terhadap X1 adalah 0,507 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 6 (H6). Pada rumah sakit RK Charitas, pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan administrasi perkantoran merupakan serangkaian alur yang dapat berhubungan dengan beberapa bagian lain sehingga mengharuskan para karyawan memahami bagian-bagian yang saling berkaitan agar dapat berkoordinasi dengan baik dalam menjalankan pekerjaannya.

g. Pengaruh kecerdasan emosional (X2) terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas (Z)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai *probability* (P) X2 terhadap Z adalah 0,049 ( $<0,05$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 7 (H7). Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muttaqiyathun (2010), Jorfi *et all* (2010), Pretice dan King (2011), Risma (2012), Rahman *et all* (2012), Jaya *et all* (2012), Fitriastuti (2013), Shamsuddin dan Rahman (2014) dan Karmandita dan Subudi (2014),

yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

h. Hubungan dimensi kesadaran diri (Y6) terhadap kecerdasan emosional (X2)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) Y6 terhadap X2 adalah 0,625 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 8 (H8). Kesadaran akan keterbatasan diri dan tingkat kemampuan yang dimiliki, menjadikan para karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas peka terhadap kebutuhan akan pengetahuan dan keterampilan baru yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan kerja dan peningkatan kinerja.

i. Hubungan dimensi pengaturan diri (Y7) terhadap kecerdasan emosional (X2)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) Y7 terhadap X2 adalah 0,779 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 9 (H9). Dengan menggunakan teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa para karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas memiliki rasa tanggung jawab tinggi terhadap konsekuensi atas pekerjaan yang menjadikan para karyawan senantiasa menjalankan pekerjaan dengan penuh ketelitian untuk meminimalisir kesalahan.

j. Hubungan dimensi motivasi (Y8) terhadap kecerdasan emosional (X2)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) Y8 terhadap X2 adalah 0,611 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 10 (H10). Dengan menggunakan teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa penilaian kinerja yang diterapkan manajemen rumah sakit RK Charitas memotivasi para karyawan untuk berusaha mencapai hasil optimal dan prestasi terbaik dalam bekerja yang akan berdampak pada insentif yang diterima. Motivasi ini mendorong para karyawan untuk menggunakan segala potensi diri dalam menjalankan pekerjaan.

k. Hubungan dimensi empati (Y9) terhadap kecerdasan emosional (X2)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) Y9 terhadap X2 adalah 0,456 ( $<0,5$ ). Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis 11 (H11). Melalui teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa masing-masing karyawan sangat terfokus pada penyelesaian bagian pekerjaannya secara tepat waktu agar dapat dikerjakan oleh bagian terkait lainnya.

l. Hubungan dimensi keterampilan sosial (Y10) terhadap kecerdasan emosional (X2)

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (r) Y10 terhadap X2 adalah 0,579 ( $>0,5$ ). Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 12 (H12). Melalui teknik triangulasi, diperoleh informasi bahwa pola kerja yang diterapkan oleh rumah sakit RK Charitas membuat para karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi persuasif yang baik agar rangkaian alur pekerjaan yang melibatkan beberapa bagian atau unit kerja dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai ketentuan. Disamping itu, para karyawan juga harus bersedia membangun kerjasama yang baik dengan berbagai pihak agar pelaksanaan kerja tidak terhambat dan dapat mencapai hasil yang optimal

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
2. Hasil penelitian mendukung hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi pengetahuan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
3. Hasil penelitian mendukung hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi keterampilan dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
4. Hasil penelitian mendukung hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi konsep diri dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
5. Hasil penelitian mendukung hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi karakteristik pribadi dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
6. Hasil penelitian mendukung hipotesis 6 (H6) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi motif dan kompetensi karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
7. Hasil penelitian mendukung hipotesis 7 (H7) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
8. Hasil penelitian mendukung hipotesis 8 (H8) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi kesadaran diri dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
9. Hasil penelitian mendukung hipotesis 9 (H9) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi pengaturan diri dan kecerdasan emosional kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
10. Hasil penelitian mendukung hipotesis 10 (H10) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi motivasi dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
11. Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis 11 (H11) yang menyatakan bahwa hubungan yang kuat antara dimensi empati dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.
12. Hasil penelitian mendukung hipotesis 12 (H12) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dimensi keterampilan sosial dan kecerdasan emosional karyawan administrasi perkantoran rumah sakit RK Charitas Palembang.

### **Saran**

1. Manajemen rumah sakit RK Charitas sebaiknya melakukan perubahan, pengembangan dan perbaikan dalam prosedur pelaksanaan kerja sehingga pekerjaan administrasi perkantoran tidak hanya menjadi suatu bentuk rutinitas dan bersifat monoton. Para karyawan hendaknya dapat menggunakan kompetensi secara optimal dalam menjalankan pekerjaan di bidang administrasi perkantoran sehingga akan berdampak terhadap pencapaian dan peningkatan kinerja, baik kinerja karyawan secara perorangan maupun kinerja bagian atau unit kerja.

2. Manajemen rumah sakit RK Charitas sebaiknya menerapkan pola kerja yang dapat menumbuhkan rasa empati diantara para karyawan. Rasa empati akan membangun kepekaan para karyawan terhadap permasalahan pekerjaan yang dihadapi rekan lain dan menumbuhkan rasa kepedulian untuk membantu mengatasinya. Hal ini akan memudahkan proses penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh karyawan bagian administrasi perkantoran sehingga tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan dan mendukung pencapaian kinerja yang optimal, baik kinerja karyawan secara perorangan maupun kinerja bagian atau unit kerja.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel bebas kompetensi untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja pada objek penelitian yang berbeda dan dapat menambahkan variabel bebas lainnya diluar yang telah digunakan dalam penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Tae, Hamed dan Dina Fadhil Jihad Alwaely, Examining The Relationships Among Human Resources Roles, Professional Competencies and Emotional Intelligence (An Empirical Study), **Global Journal of Management and Business Research**, Vol. 12, Issue 23, Version 1.0, 2012.
- Bangun, Wilson, 2012, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Erlangga, Jakarta.
- Citra, Nurmalita, 2013, **Kecerdasan Emosi Dari Pandangan Daniel Goleman**, (<http://aricitraworld.blogspot.com>, diakses 27 Agustus 2015)
- Damanik, Ericson, 2015, **Pengertian dan Konsep Kompetensi Menurut Ahli**, (<http://ariplie.blospot.com>, diakses 24 Agustus 2015)
- Danuarta, Adad, 2014, **Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli**, (<http://adaddanuarta.blogspot.com>, diakses pada 28 Desember 2015)
- Dhermawan, Anak Agung Ngurah Bagus, dkk., Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali, **Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan**, Vol. 6, No. 2, 2012.
- Faustyna, Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Pada Tugas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dharma Deli Medan, **Jurnal Manajemen dan Bisnis**, Vol. 14, No. 01, April 2014.
- Ferdinand, Augusty, 2002, **Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen**, BP Undip, Semarang.
- Fitriastuti, Triana, Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan, **Jurnal Dinamika Manajemen**, Vo. 4, No. 2, 2013.
- Ghozali, Imam, 2011, **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hayati, Ida Nur, dkk., Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan di Nusa Tenggara Barat), **Jurnal Aplikasi Manajemen**, Vol. 11, No. 4, Desember 2013.
- Jaya, Maryana Kuswandi, dkk., Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kerawang, **Jurnal Manajemen**, Vol. 10, No. 1, Oktober 2012
- Jorfi, Hasan, dkk., Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees, **Postmodern Openings**, 2010, Year 1, Vo.l 4, December.

- Karmandita, I Gusti Ngurah dan Made Subudi, Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan SI Doi Hotel dan Restoran Legian , **E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 3 No. 4, 2014.**
- Kuncoro, Mudrajad, 2011, **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Erlangga, Jakarta.\
- Lind, Douglas A., dkk., 2014, Teknik-Teknik Statistika Dalam Bisnis Dan Ekonomi, Salemba Empat, Jakarta.
- Malthis, Robert L dan John H. Jackson, 2006, **Human Resource Management**, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muttaqiyathun, Ani, Hubungan Emotional Quotient, Intelectual Quotient dan Spiritual Quotient dengan Entrepreneur's Performance, **Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No3, Desember 2009 – Maret 2010.**
- Nadhirin, Arif Lukman, 2009, Mengapa Kecerdasan Emosional Itu Penting? (<http://nadhirin.blogspot.co.id>, diakses pada 28 Desember 2015).
- Nieuwerf, Redik B., 2012, Triangulasi (Metode Campuran), (<http://pillarsofthemind.blogspot.co.id>, diakses pada 28 Januari 2016).
- Pretice, Catherine dan Brian King, The Influence of Emotional Intelligence on the Service Performance of Casino Frontline Employee, **Tourism and Hospitality Research, Vol. 11, 2011.**
- Rahman, Sahidur, dkk., Relationship Among Emotional Intelligence, Deviant Workplace and Job Performance: An Empirical Study, **Portuguese Journal of Management Studies, Vol. XVII, No. 1, 2012.**
- Risma, Devi, Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan, **Educhild, Vol. 01, No. 1, Tahun 2012.**
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan**, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Robbins, Stephen P., 2006, **Perilaku Organisasi**, PT. Indeks, Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2011, **Metode Penelitian Bisnis**, Salemba Empat, Jakarta.
- Shamsuddin, Noorazzila dan Ramlee Abdul Rahman, The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Center Agents, **Procedia – Social and Behavioral Sciences, 129, 2014.**
- Stein, Steven J dan Howard E. Book, 2004, **Ledakan EQ: 15 Prinsip Dasar Kecerdasan Emosional Meraih Sukses**, Kaifa, Bandung.
- Suandi, Yuli, 2009, Kecerdasan Emosi Menurut Daniel Goleman, (<http://yulisuandi.blog.binusian.org>, diakses 28 Agustus 2015)
- Sutrisno, H. Edy, 2010, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Wirawan, 2009, **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, Salemba Empat, Jakarta.
- Wiyoto, Slamet, Analisis Persepsi Dosen Tentang Pengaruh Kecerdasan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Perusahaan, **Jurnal Informasi, Perpajakan, Akutansi dan Keuangan Publik, Vol. 5, No.2, Juli 2010.**
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan, 2009, **Structural Equation Modelling**, Salemba Infotek, Jakarta.
- Yuliandi, Influence of Competency, Knowledge and Role Ambiguity on Job Performance and Implication for PPAT Performance, **Journal of Economics and Sustainable Development, Vol. 5, No. 17, 2014.**

Yusi, Syahirman dan Umiyati Idris, **Metodologi Penelitian Ilmu Sosial**, Pendekatan Kuantitatif, Citra Books Indonesia, Jakarta, 2009.

----- Kumpulan Artikel Pendidikan, 2011  
(<http://gudangartikelpendidikan.blogspot.com>, diakses 24 Agustus 2015)

----- Memahami Kecerdasan Emosional, 2013 (<http://info-kes.com>, diakses 27 Agustus 2015)

----- Pengertian, Indikator dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja, 2014  
(<http://kajianpustaka.com>, diakses 28 Agustus 2015)