PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Oleh:

Nama: R. ANGGIWIDYA GARINI

No. Mahasiswa: 16312339

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2020

PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Binsis dan Ekonomika UII

Oleh:

Nama: R. ANGGIWIDYA GARINI

No. Mahasiswa: 16312339

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebut oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman dan sanksi apapun yang berlaku."

Yogyakarta, 15 November 2020

Penulis



(R.Anggiwidya Garini)

Scanned with CamScanner

PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Nama: R. Anggiwidya Garini

No. Mahasiswa: 16312339

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 11 November 2020

Dosen Pembimbing,



(Umi Sulistiyanti, S.E., Ak., M.Acc., CA.,CPA)

BERITA ACARA TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN, SERTA STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Disusun Oleh : **RADEN ANGGIWIDYA GARINI**

Nomor Mahasiswa : **16312339**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Jumat, 04 Desember 2020**

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Umi Sulistiyanti,,S.E., Ak., M.Acc. .....

Penguji : Yunan Najamudin,Drs.,M.B.A. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia serta nikmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga penulis diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Nabi besar junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari jaman kegelapan hingga saat ini dengan pedoman Al-Qur'an dan Hadist.

Penelitian ini berjudul "**PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)**" disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Tentu saja skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya doa, dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga selalu diberi kemudahan, petunjuk, dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi tokoh idola untuk kita semua

3. Kedua orangtua penulis, Ayah dan Ibu, Bapak R. Soleh Abdurahman dan Ibu Juriati. Terimakasih atas segala doa dan kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis hingga sedewasa ini. Terimakasih atas segala pembelajaran formal maupun nonformal yang telah diberikan selama ini. Semoga penulis dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan oleh Ayah dan Ibu. Serta, semoga Ayah dan Ibu selalu diberi kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
4. R. Magistrevel Derizky dan R. Alem Janitra Abdurahman selaku kakak penulis. Terimakasih atas keberadaannya sejak di dalam kandungan hingga sedewasa ini, terimakasih atas segala perdebatan konyol dan pertengkaran semasa kecil. Terimakasih karena selalu ada.
5. Berlian Antya Fedora selaku adik kesayangan penulis. Terimakasih atas kemanjaannya dan sifat yang selalu merepotkannya.
6. Ibu Umi Sulistiyanti, S.E., Ak., M.Acc., CA., CA.,CPA . Selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Terimakasih selalu mengarahkan, memberikan ilmu serta motivasi selama penulis mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, berserta seluruh jajaran pimpinan Universitas Islam Indonesia
8. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, bereserta seluruh jajaran pimpinan FE UII

9. Galuh Ajeng Anindya dan Ashilla Sita Fadhila selaku sahabat penulis saat sekolah menengah pertama. Terimakasih atas kebobrokan dan keceriaan serta tawa yang telah diberikan hingga saat ini. Semoga selalu diberi kemudahan oleh Allah SWT dalam menjalankan segala urusan.
10. Meriyani Zulkarnain, Farah Athaya Maydista, Galih Ramadhani, Chandra Firmansyah, Yusuf Iman dan Hamdan selaku sahabat penulis saat sekolah menengah atas. Terimakasih atas keceriaan serta tawa yang telah diberikan. Walaupun jarang bertatap muka karena perbedaan kampus, jurusan dan kota. Semoga selalu diberi kemudahan oleh Allah SWT dalam menjalankan segala urusan.
11. Keluarga Oriflame, terimakasih telah menjadi temen kerja dan temen penyemangat dalam mencari rejeki dan menyelesaikan kuliah. Semoga selalu diberi kemudahan buat kedepannya.
12. Alya Salmaa Dewi dan Ilmi Ariyundhani, terimakasih telah menjadi mentor, dan teman penulis berkembang dalam segala aspek kehidupan.
13. Keluarga Karate, terimakasih telah menjadi teman penulis berkembang dalam kehidupan bersosialisasi.
14. Keluarga Panitia yang sudah diikuti selama masa perkuliahan, terimakasih sudah menjadi tempat bersosialisasi dan berkembang untuk mengutarakan pendapat dan berbaur dengan orang lain.

15. Keluarga KKN UII Angkatan 59 Desa Keditan Dusun Jengkol Unit 86. Terimakasih sudah menjadi teman penulis hidup bersama selama 30 hari. Terimakasih atas semua pembelajaran, keseruan dan sambatan yang selalu ada di setiap harinya. Sukses terus dan semoga dipertemukan kembali di kemudian hari!
16. Salma Ramadhani Putri atas segala keceriaan dan cerita yang telah diberikan kepada penulis sejak pertama kenal di kampus. Semoga langgeng terus kehidupan rumah tangganya ya!
17. InsyaAllah Sukses (Salma, Rosita, Miranda, Agestya, Arum dan Estri) atas segala bantuan, cerita, dan kebodohan yang telah diberikan kepada penulis selama penulis berkuliah di UII! Terimakasih banyak!
18. Akuntansi 2016, teman seperjuangan penulis selama berkuliah di FE UII. Semoga diberi kelancaran dan kemudahan oleh Allah SWT atas segala urusan kita.
19. Kepada responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini, karenanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemudahannya.
20. Nadia Husnaningtyas dan Gitrafi yang sudah bersedia menjadi tempat random dan bercerita tentang skripsi, udah mau di recokin tiba tiba.
21. Erisimon, manusia yang paling dekat dengan penulis, terimakasih banyak atas segala suka dan duka, kasih sayang dan semangat yang telah diberikan!

Terimakasih atas seluruh pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat menerima saran dan kritikan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 11 November 2020

Penulis



R. Anggiwidya Garini

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
BERITA ACARA TUGAS AKHIR/ SKRIPSI v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.5 Sistematika Penulisan 10
BAB II 12
KAJIAN PUSTAKA 12
2.1 Landasan Teori 12
2.1.1 *Agency Theory* 12
2.1.2 Konflik Peran 12
2.1.3 Ambiguitas Peran 14
2.1.4 Stres Kerja 16
2.1.5 Kinerja Karyawan 19
2.1.6 Kecerdasan Emosional 22
2.2 Hipotesis Penelitian 25

2.3 Penelitian Terdahulu 29
BAB III 37
METODE PENELITIAN 37
3.1 Populasi dan Sampel 37
3.2 Sumber Data dan Pengumpulan Data 37
3.3 Variabel Penelitian 38
3.3.1 Variabel Dependen (Y) 38
3.3.2 Variabel Independen 39
3.3.3 Variabel Moderasi 41
3.4 Teknik Analisis Data 41
3.4.1 Analisis Deskriptif 41
3.4.2 Uji Validitas 42
3.4.2 Uji Reliabilitas 42
3.4.3 Uji Normalitas 42
3.4.4 Uji Multikolinearitas 43
3.4.5 Uji Heteroskedastisitas 43
3.4.6 Analisis Regresi Moderating (*Moderating Regression Analysis*) 43
BAB IV 45
ANALISIS DATA 45
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian 45
4.2 Deskriptif Responden 45
4.2.1 Umur 46
4.2.2 Jenis Kelamin 46
4.2.3 Pendidikan 47
4.2.4 Lama Bekerja 48
4.2.5 Jabatan 48
4.2.6 Status 49
4.3 Uji Kualitas Data 49

4.3.1 Uji Validitas 49
4.3.2 Uji Reliabilitas 53
4.4 Uji Asumsi Klasik 54
4.4.1 Uji Normalitas 54
4.4.2 Uji Multikolinearitas 54
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas 55
4.5 Analisis Regresi Moderating (*Moderating Regression Analysis*) 56
4.6 Pembahasan 60
4.6.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai 60
4.6.2 Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai 61
4.6.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 62
4.6.4 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai 62
4.6.5 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai 63
4.6.6 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 64
BAB V 66
PENUTUP 66
5.1 Kesimpulan 66
5.2 Keterbatasan Dan Saran 66
5.3 Implikasi 67
DAFTAR PUSTAKA 68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... …..29

Tabel 4.1 Deskriptif Umur ..... …..54

Tabel 4.2 Deskriptif Jenis Kelamin ..... …..54

Tabel 4.3 Deskriptif Pendidikan ..... …..55

Tabel 4.4 Deskriptif Lama Bekerja ..... …..56

Tabel 4.5 Deskriptif Jabatan ..... …..56

Tabel 4.6 Deskriptif Status ..... …..57

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Konflik Peran ..... …..58

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Abiguitas Peran ..... …..58

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Stres Kerja ..... …..59

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai ..... …..60

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional ..... …..60

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas ..... …..61

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas ..... …..62

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas ..... …..63

Tabel 4.15 Hasil Uji *Moerating Regression Analysis* ..... …..65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....…...64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....…...78

Lampiran 2 Deskriptif Responden .....…...84

Lampiran 3 Data Kuesioner .....…...88

Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas.....… 103

Lampiran 5 Uji Normalitas .....….106

Lampiran 6 Uji Multikolinearitas .....….106

Lampiran 7 Uji Heteroskedastisitas .....….106

Lampiran 8 Uji *Moderating Regression Analysis*.....….107

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh konflik peran, ambiguitas peran, serta stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Objel dalam penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri dengan 90 karyawan yang memiliki kewajiban dan tugas yang berbeda beda. Data dianalisis menggunakan analisis regresi moderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh konflik peran dan kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran ditolak terhadap kinerja karyawan. Ambiguitas peran dan stres kerja diterima terhadap kinerja karyawan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri mampu memoderasi pengaruh ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of role conflict, role ambiguity, and job stress on employee performance with emotional intelligence as moderating variable. The objects in this study are 90 employees who have different obligations and duties at Kediri Pratama Tax Office. The Data were analysed by using moderated regression analysis. The result showed that the effect of role conflict and emotional intelligence moderates the effect of role conflict being rejected on employee performance. Role ambiguity and job stress are accepted on employee performance. The Kediri Pratama Tax office can moderate the influence of role ambiguity and job stress on employee performance.

Keyword : Role Conflict, Role Ambiguity, Job Stress, Employee Performance, Emotional Intelligence.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Keberhasilan dalam pencapaian tujuan suatu instansi, baik instansi pemerintahan maupun perusahaan atau organisasi profit dan non profit sangat ditentukan oleh sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang menjadi penggerak utama jalannya organisasi dalam mencapai tujuan. Tercapainya suatu tujuan dibuktikan dengan kinerja pegawai di instansi tersebut karena peran seorang pegawai sangat memengaruhi kestabilan serta menjadi faktor penentu dari sistem dan kebijakan. Tidak hanya sampai disitu, peran seorang pimpinan sebuah instansi juga memengaruhi kinerja pegawainya.

Seorang kepala instansi atau pimpinan harus memerhatikan kondisi pegawai secara fisiologi, psikologi, ataupun tingkah laku agar dapat meningkatkan kinerja pegawai dan mendorong secara keseluruhan untuk memberikan umpan balik (*feed back*) terhadap perubahan perilaku yang akan diterapkan untuk meningkatkan kinerjanya. Kinerja pegawai dimungkinkan dapat menimbulkan konflik peran dan ambiguitas peran yang dipengaruhi oleh stres kerja. Peran Sumber Daya Manusia (SDM) perlu dipertimbangkan terutama dalam melayani masyarakat, karena Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan harapan organisasi, dengan adanya tanda-tanda stres yang ditimbulkan akibat dari konflik peran dan ambiguitas peran yang dirasakan akan berdampak pada pelaksanaan kinerja pegawai (Habibullah dan Apriyani, 2009).

Pegawai pajak merupakan pekerjaan yang mudah terkena gejala stres, karena pekerjaan ini seseorang dituntut untuk rajin dalam bekerja, cekatan, gigih dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Penyebab stres yang sering dialami oleh pegawai pajak yaitu terjebak dalam situasi tekanan peran *(role stress)* dalam pekerjaan. *Role stress* memiliki tiga bagian yang terdapat di dalamnya yakni konflik peran (*role conflict),* ambiguitas peran (*role ambiguity)* dan peran yang berlebihan (*role overload)*. Apabila tekanan tersebut terjadi pada pegawai pajak serta menyebabkan perasaan tidak nyaman dalam melaksanakan pekerjaan sehingga keinginan untuk berhenti, dan mencari alternatif pekerjaan lain akan semakin meningkat.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja di bawah naungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. KPP memiliki peran untuk berhubungan langsung dengan wajib pajak. Sebagai pihak yang ahli dalam bidang perpajakan, KPP wajib memberikan yang terbaik kepada wajib pajak dalam memberikan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan yang tepat sehingga kewajiban sebagai wajib pajak dapat berjalan dengan baik.

Kinerja DJP sangat dituntut karena berhubungan dengan capaian target penerimaan negara dari sektor pajak, di mana 70% lebih dana Anggaran Pembiayaan dan Belanja Negara diperoleh dari sektor pajak. Berbagai macam cara yang ditempuh oleh DJP dalam meningkatkan kinerja pegawainya, untuk memberikan perhatian

lebih terhadap kecerdasan emosional para pegawai dan hal-hal lain yang dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Penerapan pemungutan pajak yang digunakan akhir akhir ini adalah *Self Assessment System*, di mana kantor pajak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak (WP) untuk berperan dalam menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besaran pajak terhutang melalui surat pemberitahuan pajak (SPT). Banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku dan kurangnya pemahaman secara menyeluruh dengan aturan perpajakan karena selalu berubah-ubah disebabkan oleh penerapan *self assessment system.*

Pekerjaan serta kesadaran diri yang dilaksanakan pegawai pajak, dapat dilihat dari sisi aktivitas yang dilakukan, KPP memiliki jumlah petugas Pegawai Pajak yang minim, oleh sebab itu pekerjaan yang efektif menjadi kebutuhan pokok. Dengan demikian, efisiensi kinerja pelaksanaan tugas akan meningkat yang pada akhirnya akan memberikan sumbangan signifikan terhadap tercapainya tujuan DJP khususnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam beberapa tahun terakhir adanya kasus yang melibatkan aparatur pajak yang menimbulkan skeptisme masyarakat mengenai kepercayaan terhadap KPP. Permasalahan menurunnya kinerja pegawai yang dihadapi kantor sebenarnya merupakan permasalahan klasik yang selalu *up to date* untuk didiskusikan. Ukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi dapat dinilai dari kinerja pegawai sebagai pelaku dengan tujuan harus dapat memproyeksikan ke dalam standar kinerja

para pegawai sesuai dengan unit kerjanya. Agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien, organisasi harus melakukan evaluasi kinerja secara terus menerus.

Salah seorang bendahara Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung dilaporkan ke Kejaksaan Tinggi (Kejati) Sumatera Selatan disebabkan adanya kasus penggelapan pajak. Berawal dari adanya kecurigaan saat melakukan pemeriksaan pembayaran melalui Surat Setoran Pajak (SSP) oleh KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Tersangka diduga tidak menyetorkan pajak yang telah dipungutnya dan membuat SSP yang tidak sah. Adapun kerugian negara yang ditimbulkan oleh tersangka adalah sebesar Rp. 576.971.553,- (Pajak.go.id 2015).

Dalam era globalisasi sekarang ini, perubahan lingkungan terjadi sangat cepat dapat dilihat dari perkembangan informasi dan teknologi yang begitu pesat. Perkembangan tersebut menuntut organisasi untuk melakukan perubahan seperti mengubah bentuk, visi dan misi agar mampu merespons perubahan lingkungan dan bisa untuk beradaptasi. Tetapi di setiap organisasi sering kali dihadapkan dengan masalah kinerja karyawan, salah satu permasalahannya adalah bagaimana caranya untuk meningkatkan kinerja kerja karyawan dan mengatasi hambatan yang terjadi agar setiap kegiatan dapat terlaksana untuk mencapai hasil yang maksimal dan efektif dan efisien. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, karena dengan mereka memiliki prestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan dan tentunya kinerja perusahaan akan meningkat. Namun, seringkali perubahan yang terjadi justru menimbulkan masalah baru bagi karyawan yang kurang

mampu mengikuti perubahan, mereka harus beradaptasi dengan cara kerja yang baru. Ketidakmampuan dalam merespons inilah yang menjadi salah satu sumber penyebab terjadinya konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja yang akhirnya memengaruhi kinerja karyawan.

Goleman (2006:44) menjelaskan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual terdapat kira-kira 20% faktor yang menentukan kesuksesan individu dalam hidup. Sedangkan 80% berisi kekuatan kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional. Kecerdasan intelektual tidak dapat banyak diubah oleh pengalaman dan pendidikan, kecerdasan intelektual cenderung berasal dari diri sendiri sehingga kita tidak dapat berbuat banyak untuk meningkatkannya. Sementara itu kecerdasan emosional dapat dibina, diajarkan dan dikembangkan pada masa kanak- kanak, sehingga masih ada peluang untuk menumbuh kembangkan dan meningkatkannya untuk memberikan sumbangan kesuksesan seseorang.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini menguji faktor faktor yg dimungkinkan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja.

Konflik peran merupakan suatu konflik yang timbul disebabkan oleh mekanisme pengendalian birokratis organisasi yang tidak sesuai dengan norma, aturan, etika dan kemandirian profesional. Kondisi tersebut terjadi karena adanya dua perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Adanya ketidakkonsistenan pendapat menurut (Wayan, 2017) konflik peran memberikan pengaruh positif terhadap stres kerja sehingga apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka tingkat stres kerja akan meningkat, dan begitupun sebaliknya. Sedangkan menurut (Rifki, 2016) konflik peran memberikan pengaruh negatif terhadap stres kerja karena perintah berbeda yang diterima secara bersamaan dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Variabel Independen yang kedua adalah ambiguitas peran. Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran terjadi ketika individu tidak memeroleh kejelasan akan tugas-tugas dari pekerjaan yang diberikan padanya dengan kata lain "tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan". (Amilin dan Rosita Dewi, 2008). Ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja kerja, mengurangi *job satisfication* (kepuasan kerja) dan meningkatkan terjadinya *turnover* (keluar masuk) karyawan. Semakin besar tingkat ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan semakin rendah kinerja karyawan di organisasi tersebut.

Variabel Independen yang ketiga adalah stres kerja. Stres Kerja yang ditimbulkan dari berbagai hal yang membuat karyawan merasa kurang nyaman. Menurut Triatna (2015:139) faktor penyebab stres adalah faktor pekerjaan, faktor non-pekerjaan, dan faktor dari pribadi seseorang.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) situasi di mana seseorang harus mampu mengendalikan diri, memberikan semangat, mengontrol emosi, dan bertahan

dalam menghadapi stres yang bisa saja terjadi karena hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun di lingkungan pribadi yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Berdasarkan ketidakkonsistenan pada beberapa penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. Pada penelitian Rija (2016) disimpulkan bahwa faktor konflik peran dan ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan hasil penelitian Julvia (2016) menunjukkan bahwa faktor konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tetapi stres kerja tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kantor Pelayanan Pajak yang dijadikan objek penelitian adalah KPP yang berada di Kediri. Peneliti tertarik untuk meneliti objek ini dikarenakan KPP Pratama Kediri melayani jumlah penduduk Kota Kediri sebanyak 534.620 jiwa. Kepadatan penduduk Kota Kediri adalah sebesar 4.216 jiwa per km2. Wilayah cakupan KPP Pratama Kediri juga terdapat banyak kawasan industri yang menjadi WP Badan yang didominasi oleh perusahaan PT Gudang Garam dan beberapa anak perusahaannya, serta terdapat pengawasan sektor perbankan, sehingga memungkinkan peneliti untuk dijadikan sampel penelitian.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh antara konflik peran terhadap kinerja pegawai?
5. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.
2. Pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.
3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.
4. Pengaruh kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.
5. Pengaruh kecerdasan emosional yang memoderasi ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.

6. Pengaruh kecerdasan emosional yang memoderasi stres kerja terhadap kinerja pegawai.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritik

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bermanfaat dalam pengembangan teori serta penambahan informasi ilmiah yang dapat digunakan sebagai acuan tambahan serta sebagai perbandingan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai di lingkungan sektor pajak.

2. Praktis

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi KPP agar dapat lebih meningkatkan kemampuan pegawai pajak mereka dalam melaksanakan tugas dengan lebih memberikan perhatian terkait dengan pengembangan kecerdasan emosional, sehingga mereka bekerja dengan optimal dan memberikan pemahaman yang baik bagi pegawai itu sendiri mengenai karakteristik individu yang ada khususnya mengenai aspek stres kerja yang memegang peranan penting dalam mengatasi konflik peran dan ambiguitas peran serta stres kerja untuk memperbaiki kinerja pegawai. Selain itu, pegawai harus mampu menghadapi tekanan baik dari atasan maupun dari para masyarakat untuk tidak menyimpang dari standar profesinya. Mengingat saat ini banyak terjadi kasus kecurangan oleh

wajib pajak yang mengakibatkan kerugian, khususnya secara finansial maupun secara moral sebagai bahan evaluasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini disusun dengan sistematika yang secara berurutan terdiri dari beberapa bab, yaitu: Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, Bab V Penutup. Selanjutnya, deskripsi masing-masing bab akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori yang mendasari penelitian, referensi dari penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana peneliti akan dilaksanakan. Oleh karenanya pada bagian ini menguraikan bagaimana menentukan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan pengukuran variabel, hipotesis, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, data, analisis data, interpretasi hasil olah data, dan argumentasi atau pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian, keterbatasan dan saran, serta implikasi dari hasil analisis yang telah diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Agency Theory*

Suatu perusahaan atau organisasi memiliki beberapa karyawan, di mana mereka bertanggung jawab atas kinerja diri sendiri dan terhadap perusahaan atau organisasi tersebut. Konflik kepentingan (*principal-agency problems)* merupakan masalah yang akan muncul jika karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal kepada suatu perusahaan atau organisasi.

Masalah yang muncul disebabkan karena adanya ketidaksesuaian kinerja, tekanan dari segala aspek dan ketidaksesuaian peran sehingga menyebabkan konflik pada perusahaan atau organisasi yang merupakan gambaran dari perspektif teori agensi. Kepentingan kinerja karyawan harus diutamakan oleh perusahaan atau organisasi dalam menjalankan suatu pekerjaan dengan cara meningkatkan kecerdasan emosional terhadap karyawan (Wardani & Khoiriyah, 2018).

Dalam hal ini seringkali karyawan dituntut untuk melakukan kinerja yang maksimal untuk meningkatkan *value* terhadap perusahaan atau organisasi. Karena hal tersebut perusahaan atau organisasi mendapatkan hasil yang maksimal.

2.1.2 Konflik Peran

Konflik peran yang dihadapi oleh pegawai pajak dalam melaksanakan tugasnya muncul karena adanya ketidaksesuaian yang diberikan pada individu di

dalam organisasi, baik dengan orang lain di dalam organisasi dan di luar organisasi. Tsai dan Shis (2005) dalam Silalahi (2014) dipandang sebagai perilaku, konflik merupakan bentuk interaktif yang terjadi pada tingkatan individual, interpersonal, kelompok atau pada tingkatan organisasi. Konflik ini terutama pada tingkatan individual yang sangat dekat berhubungan dengan emosional.

Menurut Sedarmayanti (2007) dalam Sadat (2010) konflik peran dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1) Masalah Komunikasi diakibatkan oleh salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti.
2) Masalah Struktur Organisasi, terjadi karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan.
3) Masalah pribadi, hal ini menyebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka, dan perbedaan dalam nilai nilai persepsi.

Menurut Winardi (2003) konflik dibagi menjadi empat macam, dilihat dari posisi seseorang dalam tingkatan organisasi. Keempat jenis konflik tersebut adalah sebagai berikut:

- Konflik vertikal, permasalahan yang terjadi antara karyawan yang memiliki kedudukan yang tidak setara di ruang lingkup organisasi. Contohnya, antara pimpinan dan jajaran staff.

- Konflik horizontal, permasalahan yang terjadi di antara pegawai yang memiliki kedudukan sama di dalam organisasi. Contohnya, permasalahan antara pegawai, atau antar divisi.
- Konflik garis staf, permasalahan yang terjadi karena seseorang yang biasanya memimpin pejabat karyawan yang biasanya berfungsi sebagai penasihat dalam organisasi.
- Konflik peran, permasalahan yang terjadi karena seseorang menanggung lebih dari satu tugas yang saling berlawanan.

2.1.3 Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran adalah suatu kondisi timbulnya konflik sebagai akibat tidak adanya informasi yang jelas mengenai arahan dan tujuan sehingga peran yang diharapkan seorang menjadi kabur dan tidak dapat dimengerti, yang kemudian terjadi ketidakpastian dalam kaitannya dengan aspek peran seseorang. Ambiguitas peran dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi.

Ambiguitas peran disebabkan karena banyaknya tuntutan pekerjaan, tekanan waktu dalam tugas, dan ketidakpastian pengawasan oleh atasan yang menyebabkan karyawan harus menebak dan memprediksikan sendiri tiap tindakannya (Cahyono, 2008). Penyebab lain juga adanya komunikasi yang buruk antara karyawan dengan

atasan atau dengan rekan kerja, kurangnya pengawasan serta program pelatihan yang buruk.

Ambiguitas yang dimiliki oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang berhubungan karena ketidakjelasan sasaran atau tujuan kerja dan kesamaan tentang tanggung jawab akan menyebabkan kinerja yang dihasilkan menurun. Orang orang dengan ambiguitas peran memiliki ketidakyakinan akan tanggung jawab dan wewenang yang mereka miliki. Ambiguitas peran dapat meningkatkan keluar-masuknya (turnover) karyawan karena keberadaannya dapat mendorong rasa frustasi yang keluar dari dalam diri karyawan.

Pada dasarnya, pegawai akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya apabila peran mereka dijelaskan dalam uraian pekerjaan dan rumusan harapan prestasi. Hal ini akan membuat pegawai memiliki pemahaman peran yang lebih baik sehingga dapat memahami apa yang diharapkan orang lain terhadapnya. Pemahaman tersebut kemudian menjadi landasan bagaimana bertindak dalam peran dan tanggung jawabnya.

2.1.3.1 Faktor-faktor timbulnya Ambiguitas Peran

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran menurut Everly dan Giordano (dalam Munandar, 2001):

- Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran kerja
- Kesamaran tentang tanggung jawab
- Ketidakjelasan tentang prosedur kerja

- Kesamaran apa yang diharapkan oleh orang lain
- Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan

2.1.3.2 Ciri-ciri seseorang dalam kondisi Ambiguitas peran

Ciri-ciri seseorang yang berada dalam kondisi ambiguitas peran, yaitu menurut:

- Ketidakjelasan tujuan peran yang dimainkan
- Ketidakjelasan siapa yang bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya
- Ketidakcukupan kekuasaan dalam melaksanakan tanggung jawabnya
- Kurangnya pemahaman tentang yang diharapkan dari dirinya, dan
- Kurangnya pemahaman perannya dalam pekerjaan, dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.1.4 Stres Kerja

Menurut ahli mengatakan bahwa stress dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya dan dapat memengaruhi emosi seseorang dalam berpikir. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, maka akan mengakibatkan stres. Umumnya stres di tempat kerja akan memengaruhi seseorang di luar tempatnya bekerja, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut mengakibatkan orang tersebut selalu memiliki kecemasan dan tidak mendapatkan kualitas hidup yang baik hampir di sepanjang waktu yang dimilikinya.

2.1.4.1 Jenis stres

Terdapat dua jenis stres menurut Griffin (2013), yaitu:

- *Eustress* adalah stres yang menyenangkan serta menyertai kejadian kejadian positif.
- *Distress* adalah stres yang tidak menyenangkan yang disertai kejadian kejadian negatif

2.1.4.2 Faktor penyebab stres kerja

Stres dapat disebabkan oleh banyak hal, diantaranya yaitu faktor-faktor yang berasal dari kondisi kerja dan faktor faktor yang berasal dari luar pekerjaan. Faktor-faktor pemicu stres yang berasal dari luar perusahaan diantaranya, yaitu:

- Kekuatan finansial.
- Masalah yang bersangkutan dengan anak.
- Masalah-masalah fisik.
- Masalah perkawinan, seperti perceraian.
- Perubahan yang terjadi di tempat tinggal.
- Masalah pribadi lainnya, seperti kematian.

Stres kerja harus dapat ditangani dengan serius, sebab keberadaannya dalam tingkatan yang tinggi dapat menyebabkan masalah serius terhadap sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Paling tidak, seorang manajer perlu memahami empat alasan penting mengapa stress kerja harus ditangani dengan baik, yaitu:

- Dari sudut pandang kehidupan kualitas kerja, para pekerja cenderung lebih puas dan dapat hadir bekerja secara rutin saat mereka memiliki lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
- Keharusan moral yang menyarankan manajer untuk dapat mengurangi stres yang berkaitan dengan pekerjaan karena hal tersebut mengarah kepada hasil-hasil yang negatif.
- Stres karyawan juga dapat mengakibatkan perekonomian menjadi sulit, karena ada banyak biaya yang harus ditanggung akibat penyakit yang muncul sebagai akibat dari stres.
- Karyawan menuntut perusahaan untuk dapat memberikan kompensasi atas permasalahan yang berkaitan dengan stres yang mereka hadapi.

Para manajer tidak dapat mengabaikan banyaknya implikasi stres yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan dalam setiap pengabaian yang dilakukan akan muncul masalah-masalah baru yang dampaknya lebih serius dari sebelumnya. Terlebih lagi, penyakit stres menyerang manusia yang merupakan aset paling berharga sekaligus sebagai penggerak utama bagi perusahaan.

2.1.4.3 Pendekatan Stres Kerja

Menurut Veithzal Rivai dalam Tunjungsari (2011) stres kerja dapat dilakukan dengan cara:

a. Pendekatan individu meliputi:
    - Berserah diri pada Allah

- Menenangkan pikiran
- Senam dan Olahraga
- Penyemangat dari ruang lingkungan keluarga
- Keluar dari zona nyaman

b. Pendekatan perusahaan meliputi:

- Mengadakan peningkatan iklim organisasi
- Mengadakan perubahan terhadap ruang fisik
- Menyuplai fasilitas jasmani
- Melaksanakan pengamatan serta transparansi kewajiban
- Mengembangkan keikutsertaan karyawan dalam tahap pengambilan keputusan
- Melakukan penataan ulang yang berkaitan dengan pekerjaan

2.1.5 Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai (performance) merupakan efek dari pekerjaan yang diraih seseorang berlandaskan aturan-aturan pekerjaan. Menurut Kinicki dan Kreitner (2014) kinerja adalah siklus berkelanjutan dari peningkatan kinerja dengan penentuan tujuan, umpan balik dan pelatihan, serta penghargaan dan penguatan positif. Menurut Widodo (2015) kinerja organisasi yaitu bagian dari kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kinerja individu dan kelompok yang telah ditentukan

Berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan sebagai bukti dari kerja yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan tugasnya di dalam perusahaan. Prestasi atau

hasil kerja (output) yang berkualitas maupun kuantitas yang baik berdasarkan standar kerja yang dicapai karyawan dalam satuan periode saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Dimensi-dimensi yang dijadikan ukuran kinerja, menurut Nawawi (2000), adalah:

1. Tingkat kemampuan kerja dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja.
2. Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu bekerja dengan usaha maksimum, dan memungkinkan tercapainya hasil yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.1.5.1 Faktor yang memengaruhi Kinerja

Menurut Mangkuprawira (2011) kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor, yaitu:

a. *Faktor intrinsic*

   Faktor Perseorangan, di mana ilmu, kepintaran, keinginan, tanggung jawab, semangat kerja dan konsisten yang harus dipunyai oleh masing masing orang.

b. *Faktor Ekstrinsik*

   Faktor pimpinan merupakan kualitas dari atas dan pimpinan dalam memberikan motivasi, bimbingan, dan pembinaan pada staf staf pegawai.

c. *Faktor kelompok*, merupakan motivasi dan dukungan dalam teman kerja, dan saling percaya antar sesama, akur dan saling menghargai sesama teman kerja.

d. *Faktor aliran informasi*, merupakan informasi kerja, pelayanan atau susunan yang memberikan organisasi dan kebiasaan kerja di dalam organisasi.
e. Faktor situasional, merupakan tekanan dan menjadi lebih baik pada faktor yang berada di dalam dan di luar lingkungan.

Faktor yang memengaruhi kinerja menurut Widodo (2015), yaitu:

- Target : terdapat kesimpulan mengenai target yang nyata berkaitan dengan keinginan organisasi yang nantinya dapat terwujud.
- Kriteria : tolak ukur seseorang telah sukses mencapai target sesuai dengan harapan organisasi.
- Hasil : laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan usaha untuk mencapai target sesuai kriteria yang sudah ditetapkan.
- Kesempatan : memberi kesempatan seseorang untuk menjalankan kewajibannya supaya target dapat tercapai.
- Keterampilan : mengadakan pelatihan yang lancar, yaitu tidak hanya sebatas mempelajari hal dari satu sisi namun mempelajari untuk melakukan hal yang baru.

2.1.5.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh pihak manajemen baik kepada karyawan maupun kepada manajer yang telah melakukan pekerjaan. Adapun manfaat dari penilaian kinerja menurut Fahmi (2014), adalah:

- Mengelola organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan.
- Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk menyediakan kriteria seleksi dan mengevaluasi program pelatihan pegawai.
- Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

Penilaian kinerja merupakan sesuatu yang mempunyai manfaat dalam memajukan sebuah organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja ini dapat mengetahui kondisi tentang kinerja yang dilakukan oleh seorang pegawai.

2.1.6 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain yang terdiri dari empati, mengungkapkan dan memahami perasaan orang lain. *Emotional Intelligence* adalah kemampuan dalam memahami emosi, mengelola emosi dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual (Halid,2014).

Howes dan Herald (1999) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah merupakan tantangan yang bagi seseorang menjadi lebih baik menggunakan emosinya. Menurut Goleman (2000) dalam (Rahmasari, 2012) mengungkapkan arti

dari kecerdasan emosi adalah kemampuan mengelola diri sendiri, tetap tekun, serta dapat memberikan semangat pada dirinya. Kecakapan tersebut dapat emosi menjadi lebih baik lagi.

Fokus dari kecerdasan emosional adalah *mengendalikan diri dan peduli pada sesama. Mengendalikan diri* berhubungan erat pada kemampuan mengerti pada diri sendiri sehingga tidak mudah marah dan merugikan diri sendiri maupun orang lain, sedangkan *peduli* berhubungan kemampuan memahami lingkungan sekitar sehingga tidak merugikan orang lain. Menurut Wong (2004) kecerdasan emosional terbagi ke dalam 4 macam yaitu:

- *Self-Emotions Appraisal (SEA).*
- *Others'-Emotions Appraisal (OEA).*
- *Use of Emotion (UOE).*
- *Regulation of Emotion (ROE)*

Menurut Goleman (2002) Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih popular, lebih mudah bergaul, dan lebih peka. Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain. Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain

juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain. Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

Ada beberapa faktor yang memengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Ari (2012), adalah:

- Lingkungan Keluarga.

  Kehidupan keluarga adalah tempat pertama untuk belajar dan memahami emosi yang berguna di masa depan untuk bertahan dalam interaksi sosial. Contohnya, terbiasa disiplin dan bertanggung jawab, bersikap peduli dan empati.
- Lingkungan yang bukan dalam lingkup keluarga. Contohnya adalah lingkungan atau masyarakat sekitar. Dalam lingkup tersebut, seseorang bisa mengembangkan cara untuk berinteraksi dengan baik dan tidak berlaku kasar, tegas pada diri sendiri, tidak bertindak yang bisa merugikan orang lain, dan melatih sensitivitas rasa empati.

2.2 Hipotesis Penelitian

2.2.1 Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan

Konflik peran adalah keadaan di mana karyawan mendapat lebih dari satu perintah yang jika hanya fokus mengerjakan satu perintah maka perintah yang lain akan terabaikan, keadaan seperti ini akan memunculkan kecemasan, kegelisahan, ketidaknyamanan karyawan di lingkungan kerja yang akan menurunkan kinerja dan berdampak pada perilaku-perilaku individu lain dalam berinteraksi di dalam perusahaan atau organisasi. Konflik bukan hanya terjadi pada adanya dua perintah yang saling bertentangan, tetapi juga terjadi antar karyawan. Dari pernyataan sebelumnya, maka bisa dikatakan konflik peran karena perintah maupun sesama rekan kerja akan membuat karyawan yang terjebak konflik merasa kalau dirinya dikucilkan dan tidak diperhatikan yang akan berdampak pada penurunan kinerja.

Hipotesis ini didukung oleh penelitian yg dilakukan oleh Maritha (2014) yg menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

H_1: Konflik Peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

2.2.2 Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan

Ambiguitas peran timbul oleh kurangnya penjelasan yang kurang terinci dan tidak sesuai dengan tugas tugas yang diberikan sehinga gambaran pekerjaan tidak dapat dapat ditangkap dengan jelas oleh para karyawan. Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran menghambat seseorang untuk berkembang dalam bekerja, mengurangi kepercayaan diri dalam bekerja, dan meningkatkan kemunduran

karyawan dalam bekerja. Semakin tinggi ambiguitas peran yang terjadi pada karyawan makan semakin rendah kinerja karyawan dalam bekerja. Individu yang mengalami ambiguitas peran akan merasa kurang percaya diri pada pekerjaannya, khawatir dan kurang efisiensi dibanding individu lain sehingga bisa menurunkan kualitas kerja mereka. Hal tersebut menyebabkan karyawan merasa bahwa segala sesuatu yang ia kerjakan seakan tanpa tujuan yang pasti dan merasa kebingungan dengan apa yang harus mereka kerjakan.

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan mengenai ambiguitas peran oleh Hanna dan Friska (2013) yang menjelaskan data bahwa ambiguitas peran memberikan pengaruh negatif pada kinerja karyawan.

H_2: Ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

2.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja yang dialami oleh pada karyawan dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah banyaknya tuntutan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran di dalam perusahaan, kerjasama antar pribadi yang kurang baik akan menghambat kesuksesan. Jika para karyawan mengalami stres kerja maka pekerjaan yang dikerjakan karyawan bisa terbengkalai karena tidak dikerjakan atau malas mengerjakannya sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi rendah atau kurang maksimal. Stres di dalam pekerjaan yang sudah tak tertahankan dapat memicu karyawan untuk keluar dari pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azizolla dkk (2013), Hon (2013) stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja.

H_3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi antara Konflik Peran dan Kinerja Karyawan

Seseorang mengalami konflik peran saat berada di situasi tekanan yang berbeda dan tidak dapat bekerja dengan baik dalam waktu yang bersamaan akan menyebabkan stres yang dapat merugikan tujuan seseorang dalam bekerja. Apabila stres terjadi setiap saat akan menyebabkan *reduced personal accomplishment* (kurangnya kepuasaan dalam bekerja), merasa kurang puas dan tidak nyaman dalam bekerja. Konflik peran dapat menimbulkan kurangnya semangat dalam bekerja dan berdampak terhadap tingkah laku individu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rifka (2016) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran dan kinerja karyawan.

H_4: Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran dan kinerja karyawan

2.2.5 Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi antara Ambiguitas Peran dan Kinerja Karyawan

Ambiguitas peran perlu menjadi pusat perhatian agar memberikan *performance* yang baik, karena setiap karyawan ingin mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang mereka bisa kerjakan serta kesadaran diri dari pekerjaan mereka. Saat tidak adanya kejelasan tentang tujuan pekerjaan mereka dan apa yang mereka

inginkan dari pekerjaan mereka maka akan timbul ambiguitas peran. Apabila seseorang tidak memiliki kecerdasan emosional pada dirinya akan menyebabkan turunnya kualitas pekerjaan mereka dan merasa tertekan dengan apa yang mereka kerjakan.

Oleh karena itu, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik dan mampu menghadapi adanya ambiguitas mengenai tanggung jawab dan tugas-tugasnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rifka (2016) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran dan kinerja karyawan

H_5: Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran dan kinerja karyawan

2.2.6 Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk (1) menilai emosi dalam diri dan orang lain, (2) memahami makna emosi – emosi ini, dan (3) mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur. Jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, karyawan akan mampu mengelola stres yang dialaminya sehingga dalam pekerjaan karyawan akan menghasilkan kinerja yang semakin meningkat. Dan juga sebaliknya jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah, karyawan akan kesulitan atau tidak mampu mengelola stres yang dialaminya sehingga dalam pekerjaannya karyawan akan menghasilkan kinerja

yang semakin menurun. Kecerdasan emosi menentukan potensi individu untuk mempelajari keterampilan praktis yang berdasarkan pada lima unsur, yaitu kesadaran diri, memotivasi, pengaturan diri, empati, kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anggara (2015) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan.

H_6: Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan

2.3 Penelitian Terdahulu

NO.	Penelitian dan Tahun	Judul dan Tujuan	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1.	(Patria, 2016)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Kab di Pekanbaru Padang dan Batam)	Independen: Konflik Peran Ambiguitas Peran Dependen: Kinerja Auditor Moderasi: Kecerdasan Emosional	Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Auditor Ambiguitas Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Auditor Interaksi Konflik Peran dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif Terhadap Kinerja Auditor

				Interaksi Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif Terhadap Kinerja Auditor
2.	(Rija Nur et al., 2016)	Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Independen: Konflik Peran Ambiguitas Peran Stres Kerja Dependen: Kinerja Karyawan	Konflik Peran berdampak negatif terhadap Kinerja Karyawan Ambiguitas Peran berdampak negatif terhadap Kinerja Karyawan Stres Kerja berdampak negatif terhadap Kinerja Karyawan
3.	(Wayan, 2017)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai melalui Mediasi Stres Kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali	Independen: Konflik Peran Ambiguitas Peran Dependen: Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Moderasi: Stress Kerja	Konflik Peran Mempunyai Pengaruh yang Negatif Terhadap Kinerja Pegawai. Ambiguitas Peran Mempunyai

				Pengaruh yang Negatif Terhadap Kinerja Pegawai Konflik Peran Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Stres Kerja. Ambiguitas Peran Mempunyai Pengaruh Positif Terhadap Stres Kerja Stres Kerja Mempunyai Pengaruh Negatif Signifikan dengan Kinerja Pegawai
4.	(Lanny & Agusta, 2017)	Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Manado Sarapung	Independen: Konflik Peran Stres Kerja Dependen: Kinerja Karyawan BRI	Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

5.	(Susatmoko, 2017)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pemahaman *Good Governance*, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai variabel Pemoderasi	Independen: Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pemahaman Good Governance Konflik Peran Ketidakjelasan Peran Dependen: Kinerja Auditor Moderasi: Kecerdasan Emosional	Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kinerja Auditor Pemahaman Good Governance berpengaruh positif terhadap Kinerja Auditor Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Auditor Ketidakjelasan Peran tidak berpengaruh terhadap Kinerja Auditor Kecerdasan Emosional dapat memoderasi hubungan antara Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Auditor

				Kecerdasan Emosional dapat memoderasi hubungan antara Pemahaman Good Governance terhadap Kinerja Auditor Kecerdasan Emosional dapat memoderasi hubungan antara Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Kecerdasan Emosional tidak dapat memoderasi hubungan antara Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor.
6.	(Tri, 2015)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) pada Kinerja Karyawan.	Independen: Kecerdasan Emosional Kecerdasan Spiritual Dependen: Kinerja Karyawan	Kecerdasan Emosional mempunyai hubungan positif terhadap Kinerja Karyawan

				Kecerdasan Spiritual mempunyai hubungan positif terhadap Kinerja Karyawan
7.	(Joko & Agus, 2017)	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame kota Semarang	Independen: Konflik Peran Ambiguitas Peran Dependen: Stres Kerja Kinerja Karyawan	Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Stres Kerja Ambiguitas Peran berpengaruh positif terhadap Stres Kerja Konflik Peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai Ambiguitas Peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai
8.	(Vicilia, 2015)	Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan	Independen: Konflik Peran Ambiguitas Peran Dependen: Kinerja Karyawan	Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

		Nasional (BTPN) TBK.		Ambiguitas Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan
9.	(Cristine, 2016)	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan	Independen: Stres Kerja Konflik Peran Dependen: Kinerja Karyawan	Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan Konflik Peran berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan
10.	(Rachel, 2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado	Independen: Stres Kerja Dependen: Kinerja Karyawan	Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan
11.	(Dewi, 2017)	*The Influence of Role Ambiguity, Role Conflict, Work Overload, and Relationship Conflict on Job Performance.*	Independen: Role Ambiguity Role Conflict Work Overload Relationship Conflict Dependen: Job Performance	Role Ambiguity berpengaruh positif terhadap Job Performance Role Conflict berpengaruh positif terhadap Job Performance Work Overload berpengaruh

				positif terhadap Job Performance Relationship Conflict berpengaruh positif terhadap Job Performance

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri. Berdasarkan struktur organisasi terdapat 90 karyawan yang memiliki kewajiban dan tugas yang berbeda beda. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *total sampling. Total Sampling* adalah Merupakan cara menemukan sampel di mana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel semua. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat 90 karyawan.

3.2 Sumber Data dan Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Peneliti memperoleh sumber data dari penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengumpulan data yang disebarkan oleh peneliti melalui penyebaran via online kepada responden.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan Skala Interval dengan empat pilihan, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel dari suatu penelitian dapat dikategorikan ke dalam variabel dependen (Y) atau variabel terikat, variabel independen (X) atau variabel bebas, dan variabel moderasi. Variabel dependen dalam penelitian ini ada kinerja karyawan. Variabel independen yaitu variabel yang menyebabkan perubahan pada variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengaruh konflik peran (X_1), ambiguitas peran (X_2), serta stres kerja (X_3). Sedangkan variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_4). Dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

3.3.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau sebagai variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Menurut Wilson (2012) dalam (Lutfisari, 2014) mengemukakan kinerja karyawan *(performance)* adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Widodo (2015) kinerja merupakan bagian pencapaian dari kerja karyawan dari sisi kuantitas dan kualitas berdasarkan standar kerja atau SOP perusahaan yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja atau hasil kerja individu dan kelompok.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja perusahaan yang telah dicapai karyawan per satuan periode

waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen disebut juga sebagai variabel bebas yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan atau sebagai sebab terjadinya perubahan atau sebagai sebab munculnya variabel yang dipengaruhi (variabel terikat/dependen). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari 3 hal, yaitu:

3.3.2.1 Konflik Peran

Konflik Peran adalah suatu kondisi saling memiliki persepsi bahwa pihak lain akan atau telah memengaruhi secara negatif.

Indikator konflik peran timbul jika pegawai mengalami, (1) pertentangan antara tugas tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, (2) tugas yang harus dilakukan merasa bukan merupakan bagian dari pekerjaannya, (3) tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya, dan (4) pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya. Sehingga dapat diketahui indikator konflik peran dalam penelitian ini adalah pertentangan tugas dengan tangungj awab, pertentangan tugas dengan pekerjaan, pertentangan atasan atau dengan rekan kerja, pertentangan keyakinan pribadi.

3.3.2.2 Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran adalah suatu kondisi timbulnya konflik sebagai akibat tidak adanya informasi yang jelas mengenai arahan dan tujuan sehingga peran yang diharapkan seorang menjadi kabur dan tidak dapat dimengerti, yang kemudian terjadi ketidakpastian dalam kaitannya dengan aspek peran seseorang. Ambiguitas peran dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi.

Karyawan yang mengalami ambiguitas peran, yaitu (1) ketidakjelasan peran yang diberikan, (2) tidak memiliki kekuasaan yang cukup dalam melaksanakan tanggung jawab, (4) kurangnya pemahaman apa yang dicapai (5) tidak paham akan peran yang dicapai secara keseluruhan.

3.3.2.3 Stres Kerja

Stres Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Indikator stres di tempat kerja yaitu kepuasan kerja rendah, kinerja yang menurun, semangat dan energi menjadi hilang, komunikasi tidak lancar, pengambilan keputusan jelek, kreativitas dan inovasi berkurang, dan tidak produktif.

3.3.3 Variabel Moderasi

Variabel mediasi merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung memengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel mediasi dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional.

Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan dalam mengetahui atau mengenali diri sendiri, dan orang lain, kemampuan atau mengetahui memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan orang lain. Goleman (2001) menyatakan dapat membagi kecerdasan emosional yang dapat memengaruhi keberhasilan atau pencapaian seseorang dalam bekerja terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data. Teknik analisis data yang digunakan meliputi:

3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini berupa tabel-tabel dan angka sehingga agar lebih mudah dipahami oleh pembaca maka dilakukan analisis deskriptif yang mendeskripsikan hasil uji tersebut. Deskripsi ini menggambarkan tentang data

masing-masing variabel secara umum atas data yang diolah, antara lain: minimum, maksimum, mean dan standar deviasi.

3.4.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud pengukuran. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree off freedom* (df) = n – 2. Pada rumus tersebut, (n) dimaksud adalah jumlah sampel yang diambil oleh peneliti dan dengan alpha yang digunakan yaitu 0.05. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian bertujuan mengetahui jawaban responden memiliki konsistensi jawaban, sehingga jawaban responden tersebut dapat dilakukan analisis berikutnya (Arikunto, 2010:221). Jawaban responden dapat dikatakan reliabel atau konsisten yaitu *cronbach alpha* > 0.60.

3.4.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini bertujuan mengetahui residual data berdistribusi normal. Uji normalitas data menggunakan aklat uji *Kolmogrov Smirnov* dengan bantuan SPSS. Residual data data dapat dikatakan normal jika memiliki nilia *Asim.sig* > 0,05 (Alpha).

3.4.4 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui korelasi atau hubungan antar variabel independen, suatu model yang baik tidak menggandung multikolinearitas. Sebuah modal dikatakan terdapat multikolinearitas jika nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factor) > 10.

3.4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini bertujuan menguji *variance* data bervariasi dan tidak bersifat homogen, Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan alat uji scatter Plot. Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED.

3.4.6 Analisis Regresi Moderating (*Moderating Regression Analysis*)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi moderating *(Moderating Regression Analysis)* yaitu pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator. Teknik analisis data ini digunakan untuk melakukan pengujian mengenai persepsi pegawai atas pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Hasil pengujian digunakan

untuk membuat kesimpulan dan disusun sesuai dengan masalah dan hipotesis penelitian. Model regresi berganda ditunjukkan dalam persamaan berikut:

$KP = \alpha + \beta 1KP + \beta 2AP + \beta 3SK + \beta 4KE + \beta 5KP*KE + \beta 6AG*KEC + \beta 7SK*KEC + e$

Keterangan:

KP : Kinerja Pegawai

α : Konstanta

β1 – β3 : Koefisien Regresi

KP : Konflik Peran

AP : Ambiguitas Peran

SK : Stres Kerja

KE : Kecerdasan Emosional

e : error term (variabel yang tidak dijelaskan dalam model.

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pegawai KPP Pratama Kediri. Meneliti objek ini dikarenakan terdapat banyak kawasan industri yang menjadi WP Badan yang didominasi oleh perusahaan PT Gudang Garam dan beberapa anak perusahaannya, serta terdapat pengawasan sektor perbankan, sehingga memungkinkan peneliti untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling.*

Total Sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 90 orang. Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung tidak melalui perantara, tetapi melalui pengiriman kuesioner secara online pada responden sebanyak 90 orang, namun hanya 81 kuesioner yang mengisi dan dapat diolah sedangkan sisanya tidak dapat diolah (*missing data*) karena tidak mengisi.

4.2 Deskriptif Responden

Deskriptif responden dalam penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan umur, jenis kelamin, pendidikan, lama bekerja, jabatan, dan status. Deskripsi responden disajikan pada tabel dalam bentuk persentase sebagai berikut:

4.2.1 Umur

Umur adalah selisih antara tahun responden dilahirkan dengan tahun pada saat dilakukannya penelitian. Penyajian data responden berdasarkan usia pada penelitian ini adalah:

Tabel 4.1
Hasil Deskriptif Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
20 – 30	19	23,5
31 – 40	34	42,0
41 – 50	23	28,4
51 – 60	5	6,2
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang mengisi kuesioner yang paling mendominasi adalah responden dengan usia produktif 31-40 tahun yaitu sebanyak 34 pegawai atau 42,0%, serta usia minoritas adalah responden dengan usia 51-60 tahun yaitu sebanyak 5 pegawai atau 6,2%.

4.2.2 Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu deskriptif dalam penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan jenis kelamin responden. Deskriptif jenis kelamin dalam penelitian ini adalah

Tabel 4.2
Hasil Deskriptif Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	49	60,5
Perempuan	32	39,5
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah laki laki berjumlah 49 pegawai atau 60,5%. Jadi Sebagian pegawai di KPP Pratama Kediri berjenis kelamin laki – laki.

4.2.3 Pendidikan

Deskriptif responden dalam penelitian ini berdasarkan tingkat Pendidikan dibagi menjadi 6 kategori, yaitu: Sekolah Menengah Pertama (SMA) atau sederajat, Diploma 1 (D1), Diploma 3 (D3), Diploma 4 (D4), Strata Satu (S1), dan Strata Dua (S2). Jumlah responden berdasarkan tingkat Pendidikan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.3
Hasil Deskriptif Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	2	2,5
D1	16	19,8
D3	16	19,8
D4	3	3,7
S1	34	42,0
S2	10	12,3
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Deskriptif pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas dimiliki oleh pendidikan S1 dengan jumlah responden 34 pegawai atau 42,0%, serta tingkat pendidikan minoritas adalah SMA dengan jumlah responden 2 pegawai atau 2,5%.

4.2.4 Lama Bekerja

Deskriptif lama bekerja dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan lamanya seorang pegawai bekerja. Deskriptif lama bekerja dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.4
Hasil Deskriptif Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
0 – 5th	18	22,3
➢ 5th – 10th	10	12,3
➢ 10th – 15th	15	18,5
➢ 15th – 20th	14	17,2
➢ 20th	24	29,4
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan lama bekerja pegawai paling lama adalah responden di atas 20 tahun sebanyak 24 pegawai atau 29,4%.

4.2.5 Jabatan

Jabatan merupakan kedudukan yang menunjukkan tugas, fungsi, tanggung jawab, serta hak dan kewajiban seorang pegawai dalam suatu organisasi. Deskriptif jabatan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.5
Hasil Deskriptif Jabatan

Jabatan	Frekuensi	Persentase (%)
AR	32	39,5
FPP/Penilai Pajak	8	9,9
Kepala Seksi	9	11,1
Pelaksana	32	39,5
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jabatan yang mayoritas adalah AR sejumlah 32 pegawai atau 39,5% serta yang minoritas adalah FPP/Penilai Pajak sejumlah 8 pegawai atau 9,9%.

4.2.6 Status

Status adalah keadaan seseorang dalam hubungan dengan satu sama lain atau masyarakat di sekelilingnya. Deskriptif status dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4.6
Hasil Deskriptif Status

Status	Frekuensi	Persentase (%)
Duda/Janda	3	3,7
Kawin	62	76,5
Tidak Kawin	16	19,8
Total	81	100

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan status pernikahan pegawai sebagian besar adalah responden dalam kategori kawin yaitu sebanyak 62 pegawai atau 76,5%.

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud pengukuran. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk

degree off freedom (df) = n – 2, dalam penelitian ini n adalah jumlah sampel yaitu (df)= 81-2 sebesar 0,1841.

a. Variabel Konflik Peran (X1)

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Peran X1

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 1 Pernyataan 1	0,1841	0,344	Valid
Variabel 1 Pernyataan 2	0,1841	0,340	Valid
Variabel 1 Pernyataan 3	0,1841	0,662	Valid
Variabel 1 Pernyataan 4	0,1841	0,607	Valid
Variabel 1 Pernyataan 5	0,1841	0,739	Valid
Variabel 1 Pernyataan 6	0,1841	0,532	Valid
Variabel 1 Pernyataan 7	0,1841	0,629	Valid
Variabel 1 Pernyataan 8	0,1841	0,665	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas menunjukkan dapat nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Oleh karena itu untuk 8 item pernyataan yang dipakai variabel konflik peran dinyatakan valid dan dapat digunakan.

b. Variabel Ambiguitas Peran (X2)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Ambiguitas Peran X2

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 2 Pernyataan 1	0,1841	0,660	Valid
Variabel 2 Pernyataan 2	0,1841	0,781	Valid

Variabel 2 Pernyataan 3	0,1841	0,690	Valid
Variabel 2 Pernyataan 4	0,1841	0,775	Valid
Variabel 2 Pernyataan 5	0,1841	0,789	Valid
Variabel 2 Pernyataan 6	0,1841	0,833	Valid
Variabel 2 Pernyataan 7	0,1841	0,721	Valid
Variabel 2 Pernyataan 8	0,1841	0,799	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat digunakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu untuk 8 item pernyataan yang dipakai variabel ambiguitas peran valid dan dapat digunakan.

c. Variabel Stres Kerja (X3)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja X3

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 3 Pernyataan 1	0,1841	0,725	Valid
Variabel 3 Pernyataan 2	0,1841	0,788	Valid
Variabel 3 Pernyataan 3	0,1841	0,766	Valid
Variabel 3 Pernyataan 4	0,1841	0,723	Valid
Variabel 3 Pernyataan 5	0,1841	0,759	Valid
Variabel 3 Pernyataan 6	0,1841	0,685	Valid
Variabel 3 Pernyataan 7	0,1841	0,605	Valid
Variabel 3 Pernyataan 8	0,1841	0,748	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat digunakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu untuk 8 item pernyataan yang dipakai variabel stress kerja valid dan dapat digunakan.

d. Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai Y

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Dependen Pernyataan 1	0,1841	0,500	Valid
Dependen Pernyataan 2	0,1841	0,567	Valid
Dependen Pernyataan 3	0,1841	0,747	Valid
Dependen Pernyataan 4	0,1841	0,697	Valid
Dependen Pernyataan 5	0,1841	0,648	Valid
Dependen Pernyataan 6	0,1841	0,678	Valid
Dependen Pernyataan 7	0,1841	0,732	Valid
Dependen Pernyataan 8	0,1841	0,648	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat digunakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu 8 item pernyataan yang dipakai variabel stress kerja valid dan dapat digunakan.

e. Variabel Kecerdasan Emosional M

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional M

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Moderasi Pernyataan 1	0,1841	0,521	Valid

Moderasi Pernyataan 2	0,1841	0,565	Valid
Moderasi Pernyataan 3	0,1841	0,747	Valid
Moderasi Pernyataan 4	0,1841	0,863	Valid
Moderasi Pernyataan 5	0,1841	0,848	Valid
Moderasi Pernyataan 6	0,1841	0,860	Valid
Moderasi Pernyataan 7	0,1841	0,918	Valid
Moderasi Pernyataan 8	0,1841	0,720	Valid

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 dapat digunakan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu 8 item pernyataan yang dipakai variabel kecerdasan emosional valid dan dapat digunakan.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian bertujuan mengetahui jawaban responden memiliki konsistensi jawaban, sehingga jawaban responden tersebut dapat dilakukan analisis berikutnya (Arikunto, 2010:221). Jawaban responden dapat dikatakan reliabel atau konsisten yaitu *cronbach alpha* > 0.60.

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	**Nilai Minimum**	***Cronbach Alpha (α)***	**Keterangan**
Konflik Peran X1	0,60	0,709	Reliabel
Ambiguitas Peran X2	0,60	0,882	Reliabel
Stres Kerja X3	0,60	0,870	Reliabel
Kinerja Pegawai Y	0,60	0,810	Reliabel
Kecerdasan Emosional M	0,60	0,906	Reliabel

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.12 seluruh pernyataan yang ada pada instrumen penelitian layak digunakan sebagai kuesioner untuk mengukur variabel. Pernyataan pernyataan telah memenuhi persyaratan reliabilitas yaitu nilai *Cronbach Alpha (α)*.

4.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas

4.4.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini bertujuan mengetahui residual data berdistribusi normal. Uji normalitas data menggunakan alat uji *Kolmogrov Smirnov* dengan bantuan SPSS. Residual data data dapat dikatakan normal jika memiliki nilai *Asim.sig* > 0,05 (Alpha).

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Residual	Alpha
N	81	
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200	0,05

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih dari 0,05. Jadi data penelitian ini residual berdistribusi normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan mengetahui korelasi atau hubungan antar variabel independen, suatu model yang baik tidak menggandung multikolinearitas.

Sebuah modal dikatakan terdapat multikolinearitasjika nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factor) > 10, berikut adalah hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

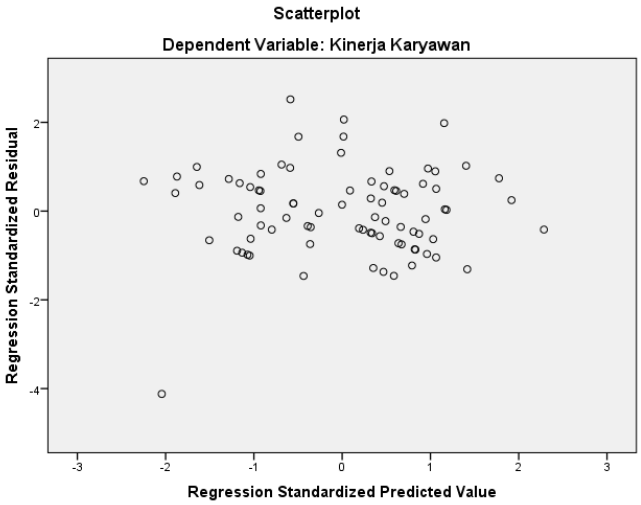
Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	*Tolerance*	VIF	Keterangan
Konflik Peran	0,844	1,184	Tidak terjadi multikolinearitas
Ambiguitas Peran	0,533	1,878	Tidak terjadi multikolinearitas
Stres Kerja	0,421	2,378	Tidak terjadi multikolinearitas
Kecerdasan Emosional	0,733	1,364	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah:



Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.15 scatterplot di atas terlihat bahwa pola tersebut bergelombang dan menyebar sehinga terindikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Moderating (*Moderating Regression Analysis*)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi moderating *(Moderating Regression Analysis)* yaitu pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator. Teknik analisis data ini digunakan untuk melakukan pengujian mengenai persepsi pegawai atas pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja dengan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Hasil pengujian digunakan untuk membuat kesimpulan dan disusun sesuai dengan masalah dan hipotesis penelitian.

Tabel 4.15
Moderating Regression Analysis

Persamaan		Nilai F (Sig)	R^2	Hasil	Simpulan
1	$Y = \beta_0 + \beta_1 KP + e$			Konflik Peran tidak memiliki pengaruh terhadap Y	Tidak Terdukung
	Y = 23,796 + 0,045 KP +e	0,208	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,650)	Sig. 0,650	0,010		
2	$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai	Tidak Terdukung
	Y = 14,081 + 0,097 + 0,444	9,647	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,282)	0,000	0,178		
3	$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X1 + e$				
	Y = 33,471 + 0,944 + 0,498 + 0,051	7,372	R^2		
	Sig. (0,010) (0,162)	0,000	0,193		
4	$Y = \beta_1 + \beta_2 AB + e$			Ambiguitas Peran (X2) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 29,194 + 0,394	20,073	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,0000)	Sig. 0,000	0,193		
5	$Y = \beta_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 21,950 + 0,299 + 0,312	15,892	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,0001)	Sig. 0,000	0,271		
6	$Y = \beta_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 X_4 + \beta_6 X_2 + e$				
	Y = 11,615 + 0,577 + 0,834 + 0,045	11,473	R^2		
	Sig. (0,124) (0,341)	Sig. 0,000	0,282		

7	$Y = \beta_2 + \beta_3 KT + e$			Stres Kerja (X3) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 29,838 + 0,379	24,589	R^2		
	Sig. (0,000) (0,000)	Sig. 0,000	0,228		
8	$Y = \beta_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 23,653 + 0,281 + 0,245	15,340	R^2		
	Sig. (0,000) (0,002)	Sig. 0,000	0,264		
9	$Y = \beta_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_7 X_3 + e$	11,642	R^2		
	Y = 11,409 + 0,516 + 0,845 + 0,40	Sig. 0,000	0,285		

Sumber: Data Primer, Diolah (2020)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan *Moderating Regression Analysis* dilakukan untuk mengetahui hasil *output* pada pengolahan data pada tabel di atas. Hasil analisis sebagai berikut:

1. Persamaan (1) pada tabel di atas diketahui memiliki nilai *adjusted r square* sebesar 0,010 yang artinya hanya terdapat 1% kemampuan variabel konflik peran, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel konflik peran. Hasil kedua menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,45 dan nilai signifikan 0,650 yang dapat disimpulkan bahwa tidak ada terdapat pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.

2. Persamaan (2) dan (3) pada tabel di atas digunakan untuk mengetahui nilai yang mengalami peningkatan dari persamaan 2 nilai adjusted r square sebesar 0,178 dan persamaan *adjusted r square* sebesar 0,193. Hal tersebut membuktikan adanya peningkatan nilai *adjusted r square.* Berdasarkan persamaan 1 sebelumnya menunjukkan hasil bahwa tidak ada terdapat pengaruh variabel konflik peran terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat diambil kesimpulan berdasarkan persamaan 1, 2, dan 3 yaitu kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.

3. Persamaan (4) pada tabel di atas diketahui memiliki nilai *adjusted r square* sebesar 0,193 yang artinya hanya terdapat 19,3% kemampuan variabel ambiguitas peran, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel ambiguitas peran. Hasil kedua menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,394 dan nilai signifikan 0,000 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.

4. Persamaan (5) dan (6) pada tabel di atas digunakan untuk mengetahui nilai yang mengalami peningkatan dari persamaan 5 nilai adjusted r square sebesar 0,271 dan persamaan *adjusted r square* sebesar 0,282. Hal tersebut membuktikan adanya peningkatan nilai *adjusted r square.* Berdasarkan persamaan 4 sebelumnya menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh variabel ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat diambil kesimpulan berdasarkan

persamaan 4, 5, dan 6, yaitu kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.

5. Persamaan (7) pada tabel di atas diketahui memiliki nilai *adjusted r square* sebesar 0,228 yang artinya hanya terdapat 22,8 % kemampuan variabel stress kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (Y) sebagai variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel stres kerja. Hasil kedua menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,379 dan nilai signifikan 0,000 yang dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai.
6. Persamaan (8) dan (9) pada tabel di atas digunakan untuk mengetahui nilai yang mengalami peningkatan dari persamaan 8 nilai adjusted r square sebesar 0,264 dan persamaan *adjusted r square* sebesar 0,285. Hal tersebut membuktikan adanya peningkatan nilai *adjusted r square.* Berdasarkan persamaan 7 sebelumnya menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh variabel stress kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat diambil kesimpulan berdasarkan persamaan 7, 8, dan 9, yaitu kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H1 ditolak, yang artinya tidak ditemukan pengaruh konflik peran pada kinerja karyawan. Apabila terjadi pertentangan yang timbul di antara kedua belah pihak

maka skala permasalahan yang muncul sudah pasti akan dihindari oleh karyawan. Salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan yang dapat mengendalikan konflik peran adalah dengan memahami setiap tugas yang diberikan dan memahami pekerjaan mana yang harus diambil terlebih dahulu. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lanny (2017) yang menghasilkan data bahwa konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Rija (2016) yang menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

4.6.2 Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H2 diterima, yang artinya terdapat pengaruh ambiguitas terhadap kinerja pegawai. Terjadinya ambiguitas peran karena deskripsi pekerjaan yang tidak menjelaskan secara rinci terkait standar kinerja yang jelas sehinga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh anggota organisasi. Menurut Luthans (2009), ambiguitas peran menghalangi peluang untuk meningkatkan kinerja kerja, mengurangi *job satisfiction* (kepuasan kerja) dan meningkatkan terjadinya *turnover* (keluar masuk) karyawan. Semakin besar tingkat ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan semakin rendah kinerja karyawan tersebut. Individu yang mengalami ketidakjelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka. Hal tersebut menyebabkan karyawan merasa

bahwa segala sesuatu yang ia kerjakan seakan tanpa tujuan yang pasti dan merasa kebingungan dengan apa yang harus mereka kerjakan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hanna dan Friska (2013) di mana hasil dari ambiguitas peran memberikan pengaruh negatif pada kinerja.

4.6.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H3 diterima, yang artinya memberikan dampak pada stres kerja terhadap kinerja karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu banyaknya permintaan tugas, konflik peran atau ambiguitas peran dalam perusahaan, hubungan antar individu yang kurang baik dan lambannya kemajuan kinerja dalam organisasi. Stres yang dialami para karyawan menyebabkan pekerjaan bisa terbengkalai karena tidak dikerjakan sehingga menghasilkan kinerja yang buruk. Stres di dalam pekerjaan yang sudah tak tertahankan dapat memicu karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Hasil penelitian ini didukung oleh Azizolla dkk (2013), Hon (2013) yang menyatakan stres kerja mempunyai pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kinerja.

4.6.4 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H4 ditolak, yang artinya kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak dapat memengaruhi karyawan saat berhadapan pada

tekanan atau permintaan tugas-tugas yang diberikan. Karyawan mampu mengelola emosi dengan baik dan stabil sehingga mampu bertahan dalam situasi konflik yang terjadi agar hubungan antar pribadi tetap terjalin. Hasil penelitian ini didukung oleh Wiguna (2014) yang menyatakan kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh konflik peran dan kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Susatmoko (2017) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional bisa memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.

4.6.5 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H5 diterima, yang artinya kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas terhadap kinerja pegawai. Menghasilkan *performance* yang baik perlu memperhatikan ambiguitas peran, karena anggota organisasi perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan yang dikerjakan serta bertanggung jawab pada pekerjaan. Saat tidak ada kepastian kejelasan pekerjaan dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan menimbulkan ambiguitas peran. Ambiguitas peran sebagai penyebab kebingungan bagi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, karena dapat menjadi pemicu keinginan keluarnya karyawan dari pekerjaannya.

Sebuah pekerjaan yang tidak mempunyai kemampuan kecerdasan emosional akan menyebabkan penurunan kinerja. Apabila seseorang merasa kurang nyaman dengan pekerjaan yang mereka lakukan, tentu akan memberikan dampak pada hasil

kerja yang dilakukan. Di mana sebelumnya telah dijelaskan, kecerdasan emosi tinggi yang dimiliki oleh seseorang akan lebih mampu mengenali emosi dan pikiran yang terjadi, tidak mudah larut dalam keadaan, memiliki pemikiran yang jernih, dan mampu mengendalikan diri. Oleh karena itu, individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu bekerja dengan baik dan menghadapi adanya ambiguitas terkait tanggung jawab dan tugas-tugasnya. Hasil penelitian ini didukung oleh Patria (2016) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran dan kinerja karyawan

4.6.6 Kecerdasan Emosional Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil Uji *Moderating Regression Analysis* didapatkan hasil bahwa H6 diterima, yang artinya kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk (1) menilai emosi dalam diri dan orang lain, (2) memahami makna emosi – emosi ini, dan (3) mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur. Jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, karyawan akan mampu mengelola stres yang dialaminya sehingga dalam pekerjaan karyawan akan menghasilkan kinerja yang semakin meningkat. Dan juga sebaliknya jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah, karyawan akan kesulitan atau tidak mampu mengelola stres yang dialaminya sehingga dalam pekerjaannya karyawan akan menghasilkan kinerja yang semakin menurun. Kecerdasan emosi

menentukan potensi individu untuk mempelajari keterampilan praktis yang berdasarkan pada lima unsur, yaitu kesadaran diri, memotivasi, pengaturan diri, empati, kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain. Hasil penelitian ini didukung oleh Anggara (2015) Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja dan kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai faktor yang memengaruhi dan memoderasi hubungan kinerja pegawai, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. Ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
3. Stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
4. Kecerdasan emosional tidak memoderasi pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai.
5. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai.
6. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai.

5.2 KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka terdapat saran yang perlu diperhatikan baik dari pihak KPP dan penelitian berikutnya. Saran penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan kurang dominannya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, sehingga perlu ditambahkan variabel baru untuk penelitian berikutnya.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada wilayah KPP Pratama Kediri, untuk penelitian selanjutnya lebih diperluas untuk objeknya sehingga bisa di generalisasi.
3. Hasil penelitian ini dapat membuat suatu penelitian lanjutan yang baru dengan objek yang sama terhadap pengetahuan dan pemahaman seorang karyawan terhadap pekerjan yang dikerjakannya.

5.3 IMPLIKASI

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka peneliti berpendapat bahwa konflik peran merupakan gejala psikologis yang dialami pegawai karena adanya dua rangkaian tuntutan yang bertentangan sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman dalam bekerja secara potensial bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan, sehingga perlu perhatian khusus oleh KPP dalam memberikan beban pekerjaan kepada pegawai. Karena jika tidak ada pengelolaan emosional yang baik maka akan berdampak terhadap kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Ahdiyah, Marita. 2014. Memperkuat Manajemen Strategis Dengan Pengukurankinerja Dalam Organisasi Sektor Publik. Universitas Negeri Yogyakarta.

Amilin dan Rosita, Dewi. 2008. Pengaruh komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik dengan Role Stress Sebagai Variabel Moderating. JAAI, Vol. 12, No. 1, Hal. 13-24.

Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Arbabisarjou Azizolla, Ajdari, Zaman, dan Omeidi Khaled (2013). The Relationship Between job stress and Performance Among The Hospitals Nurses.Health Promotion Research Center, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran, World of Sciences Journal; 2013[02] ISSN 2307-

Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Cahyono, Ari. 2012. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Dosen dan Karyawan di Universitas Pawyatan Daha Kediri", Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi Vol. 1 No.1.

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 . Semarang: Universitas Diponegoro.

Dewi, Fatahul Ariffin Hazalena. 2017. *The Influence of Role Ambiguity, Role Conflict, Work Overload, and Relationship Conflict on Job Performance*.

Dewi, Hazelena. 2017. The Influence of role ambiguity, role conflict, work overload, and relationship conflict on job performance. Malaysia. Kolej University Islam Antarabangsa Selangor.

Eko Widodo,Suparno.2015." Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia".Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Fahmi, Irham. 2014. Analisis Laporan Keuangan. Bandung: Alfabeta.

Fanani, Z., Hanif, R.A., & Subroto, B. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia. Vol. 5, No. 2, Hlm. 139-155. Fisher, R.T.

Goleman, Daniel, (2006) Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih Penting dari IQ. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hanna, Elizabeth dan Friska Firnanti. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Auditor, Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 15, No. 1, hlm. 13-28.

Hon, Alice H. Y. 2013. "The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances".Journal Tourism Management.

Howes, dan Herald. (1999). Emotional Intellegence (terjemahan). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

https://www.pajak.go.id/id/kanwil-djp-sumatera-selatan-dan-kepulauan-bangka-belitung-limpahkan-kasus-penggelapan-pajak-oleh, diakses pada 20 desember 2019.

Irzani, Dwi. 2014. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Mediasi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 2. No. 1.

Joko & Agus. 2017. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame kota Semarang.

Jimad, Habibullah dan Apriyani, Iin. (2009). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung.

Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 5 No. 3, 302-322.

Julvia, Cristine. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis. Vol. 16. No.1.

Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Lanny, Agusta, & Lucky. 2017. Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Kantor Cabang Manado Sarapung.

Lufitasari, Resti. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY.

Luthans, Fred. 2009. Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andy Offset.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2012). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. REfika Aditama.

Mangkuprawira, Sjafri. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua). Ghalia Indonesia: Bogor.

Maritha, Sherly. 2014. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan

Peran, Kesan Ketidakpastian Lingkungan, Locus of Control dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru, Padang dan Batam). Skripsi. Universitas Riau. Riau.

Moorhead dan Griffin. 2013. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

Munandar, Ashar Sunyoto, 2001. Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Indonesia. Jakarta.

Nawawi, Hadari, 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Nur, Ismi Rija. 2016. Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen. Volume 8, (1).

Patria, Rifki. 2016. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Kap di Pekanbaru Padang dan Batam). JOM Fekon Vol. 3. No.1.

Rachel, William, Wehelmina. 2018. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6. No. 2.

Rahmasari, Lisda. 2012. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.. Majalah Ilmiah INFORMATIKA. Volume 3, No 1.

Sadat, Anwar, 2010, Pengaruh Konflik Peran dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan, Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Sara Yohana Kristin & Sadjiarto Arja. 2014. Hubungan Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Iklim Organisasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai *Account Representative* di KPP Pratam Surabaya Rungkut. Tax & Accounting Review. Volumer 1, No.2.

Silalahi, Wolmen, 2014, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemeriksa Pajak, Tesis Universitas Sumatera Utara.

Siregar, Rifka, 2016. Pengaruh Karakteristik Perusahaan Terhadap PenghindaranPajak Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI). Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi : Volume 5, Nomor 2, Februari 2016.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susatmoko, Sigit. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pemahaman Good Governance, Konflik Peran, dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang dan Surakarta).

Triatna, Cepi. 2015. Perilaku Organisasi dalam Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stresss Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Jurnal Universitas Komputer Indonesia. Vol. 1 No. 1, Maret 2011.

Tri, Cahyo Wibowo. 2015. Analisi Pengaruh Emosional *(EQ)* dan Kecerdasan Spiritual *(SQ)* Pada Kinerja Karyawan. Jurnal Bisnis & Manajemen Vol. 15, No. 1, 2015 : 1 – 16.

Vicilia, Marlin. 2015 Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) TBK. Cabang Manado.

Wardani, D. K., & Khoiriyah, D. (2018). PENGARUH STRATEGI BISNIS DAN KARAKTERISTIK PERUSAHAAN TERHADAP PENGHINDARAN PAJAK. AKUNTANSI DEWANTARA, 2(1), 25-36.

Wayan, Murdasa Yasa I**.** 2017. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhdap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 4, No 1. Maret 2017, Hal 38-57.

Wiguna, Meilda. 2014. Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity, Self-Efficacy, Sensitifitas Etika Profesi, Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Audit. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol. 11 No. 2: 503-519.

Winardi. 2003,Manajemen Perilaku Organisasi.Penerbit. Prenada Media, Jakarta.

Wong D. L.,Whaly (2004). Buku Ajar Keperawatan Pediatrik, Alih bahasa Sunarno,Agus dkk.Edisi 6 Volume 1.Jakarta :EGC.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

A. Identitas Responden

Nama Lengkap :

Umur

- 20-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- 41-50 Tahun
- 51-60 Tahun

Jenis Kelamin

- Laki - Laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir

- SMA
- D1
- D3

- D4
- S1
- S2

Lama Bekerja:

Jabatan

- AR
- FPP/Penilai Pajak
- Kepala Seksi
- Pelaksana

Status

- Kawin
- Tidak Kawin
- Duda/Janda

B. Pengisian Kuesioner

Berilah penilaian Saudara/I terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda yang dianggap paling sesuai beradasarkan pilihan yang anda pilih, terdapat empat (4) alternative jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
Variabel Dependen **Konflik Peran (X1)**					
1.	Saya melakukan pekerjaan yang sesuai dengan posisi saya.				
2.	Saya menerima tugas yang sesuai dengan kemampuan saya.				
3.	Saya menerima pekerjaan tanpa petunjuk untuk menyelesaikannya.				
4.	Saya mengerjakan hal yang tidak perlu atau tidak penting.				
5.	Saya menerima perintah yang berbeda dari 2 atau lebih atasan.				
6.	Saya bekerja dengan 2 kelompok atau lebih yang bekerja dengan cara yang cukup berbeda.				
7.	Saya mengerjakan hal yang sesuai yang bisa diterima oleh 1 orang tapi tidak diterima oleh orang lain.				

8.	Saya menerima pekerjaan tanpa sumber daya yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.				
Ambiguitas Peran (X2)					
1.	Saya tidak memahami peranan saya dalam pekerjaan				
2.	Saya kurang mengetahui cakupan (lingkup) dari pekerjaan yang saya tekuni				
3.	Deskripsi jabatan yang saya miliki kurang jelas dalam menunjukkan apa yang harus saya kerjakan.				
4.	Saya merasa kurang memiliki informasi serta arahan yang jelas mengenai tugas/pekerjaan yang harus saya lakukan.				
5.	Saya merasa tidak memiliki rencana yang jelas dalam pekerjaan ini.				
6.	Saya merasa tidak memiliki tujuan yang jelas dalam pekerjaan ini.				
7.	Saya kurang mengetahui tanggung jawab saya di kantor				
8.	Saya kurang memahami wewenang yang saya miliki di kantor				
STRES KERJA (X3)					
1.	Saya menerima instruksi pekerjaaan yang tidak jelas				
2.	Saya merasa ada ketidakadilan dalam pembagian pekerjaan				

3.	Saya merasa memiliki beban kerja yang berat karena tuntutan pekerjaan yang tinggi				
4.	Saya terlibat dalam kegiatan yang saling bertentangan dalam pekerjaan				
5.	Saya merasa kesulitan dalam memenuhi standar kerja				
6.	Saya mengalami hambatan komunikasi dengan rekan kerja.				
7.	Saya memiliki hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja.				
8.	Saya merasa lelah fisik karena beban kerja yang tinggi.				
Variabel Moderasi **Kecerdasan Emosional (M)**					
1.	Saya memiliki pemahaman yang baik dengan apa yang saya rasakan.				
2.	Saya memiliki pemahaman yang baik dengan apa yang dirasakan orang-orang di sekitar saya.				
3.	Saya bisa memotivasi diri saya sendiri.				
4.	Saya dapat mengontrol kemarahan saya, jadi saya bisa menangani kesulitan dengan rasional.				
5.	Saya cukup mampu menyesuaikan apa yang saya rasakan dengan situasi yang ada.				

6.	Saya selalu bisa tenang dengan cepat jika saya marah.				
7.	Saya memiliki kontrol yang baik dengan emosi saya.				
8.	Saya bisa dengan cepat memahami perasaan dan emosi orang lain.				
Variabel Independen **Kinerja Pegawai (Y)**					
1.	Kuantitas kerja saya selama ini telah melebihi rata-rata karyawan lainnya.				
2.	Kualitas kerja saya selama ini telah melebihi rata-rata karyawan lainnya.				
3.	Saya selalu memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dalam melakukan pekerjaan.				
4.	Saya selalu berusaha lebih keras daripada karyawan lainnya dalam bekerja				
5.	Saya selalu memegang standar professional yang tinggi dalam melakukan pekerjaan.				
6.	Saya mampu menggunakan akal sehat dalam bekerja.				
7.	Saya selalu dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.				

8.	Saya selalu menggunakan kreativitas dalam menjalankan pekerjaan.				

Lampiran 2: Rangkuman Deskriptif Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	19	23.5	23.5	23.5
	31-40	34	42.0	42.0	65.4
	41-50	23	28.4	28.4	93.8
	51-60	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	49	60.5	60.5	60.5
	Perempuan	32	39.5	39.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	16	19.8	19.8	19.8
	D3	16	19.8	19.8	39.5
	D4	3	3.7	3.7	43.2
	S1	34	42.0	42.0	85.2
	S2	10	12.3	12.3	97.5
	SMA	2	2.5	2.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Lama_Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	2.5	2.5	2.5
	1	1	1.2	1.2	3.7
	2	3	3.7	3.7	7.4
	3	5	6.2	6.2	13.6
	4	2	2.5	2.5	16.0
	5	5	6.2	6.2	22.2
	6	3	3.7	3.7	25.9

7	1	1.2	1.2	27.2
9	3	3.7	3.7	30.9
10	3	3.7	3.7	34.6
11	4	4.9	4.9	39.5
12	3	3.7	3.7	43.2
13	4	4.9	4.9	48.1
14	2	2.5	2.5	50.6
15	2	2.5	2.5	53.1
16	1	1.2	1.2	54.3
17	4	4.9	4.9	59.3
18	5	6.2	6.2	65.4
19	1	1.2	1.2	66.7
20	3	3.7	3.7	70.4
21	1	1.2	1.2	71.6
22	6	7.4	7.4	79.0
23	1	1.2	1.2	80.2
24	1	1.2	1.2	81.5
25	7	8.6	8.6	90.1
26	2	2.5	2.5	92.6
28	4	4.9	4.9	97.5
30	1	1.2	1.2	98.8
32	1	1.2	1.2	100.0

	Total	81	100.0	100.0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	AR	32	39.5	39.5	39.5
	FPP/Penilai Pajak	8	9.9	9.9	49.4
	Kepala Seksi	9	11.1	11.1	60.5
	Pelaksana	32	39.5	39.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duda/Janda	3	3.7	3.7	3.7
	Kawin	62	76.5	76.5	80.2
	Tidak Kawin	16	19.8	19.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Lampiran 3: Hasil Data Kuesioner

Variabel : Konflik Peran (X1)

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8
1	4	4	1	1	2	4	1	1
2	4	4	1	1	1	4	1	1
3	4	4	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	1	2	2
5	4	4	2	2	3	4	4	2
6	4	4	2	1	2	2	2	2
7	4	4	3	1	1	1	2	2
8	3	3	2	2	2	3	2	2
9	4	4	2	2	2	2	3	2
10	4	4	1	1	1	1	3	1
11	3	3	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	2	2	1	3	2
13	4	4	3	1	2	2	1	1
14	4	3	2	1	3	3	2	3
15	3	3	2	2	2	2	2	2
16	4	4	1	1	1	1	1	1
17	3	3	3	2	2	2	2	2
18	4	4	3	2	2	1	2	1
19	3	3	2	1	2	3	2	1
20	3	2	2	1	1	2	4	2
21	3	3	2	2	2	2	2	3
22	3	3	2	1	2	2	2	2
23	4	4	1	1	1	1	1	1
24	4	4	4	4	1	4	3	3
25	4	4	2	2	2	2	2	2
26	4	4	2	1	2	3	2	2
27	4	4	2	1	1	1	2	2
28	3	3	3	2	2	3	2	1

29	4	4	3	2	1	1	2	2
30	4	4	1	1	1	1	2	2
31	3	3	2	1	2	2	3	2
32	4	3	4	1	3	2	3	3
33	3	3	2	1	1	1	1	1
34	4	4	2	2	2	3	2	2
35	4	4	2	2	4	3	2	1
36	4	4	2	1	2	1	3	2
37	3	3	2	2	2	2	2	2
38	4	4	3	1	1	1	1	1
39	4	4	3	2	1	2	2	1
40	4	4	2	1	2	2	2	1
41	4	4	3	4	3	3	3	2
42	4	4	3	2	2	2	2	2
43	3	3	2	1	2	2	2	2
44	3	3	2	4	1	3	1	2
45	3	4	3	1	2	3	2	1
46	3	3	3	2	1	1	1	2
47	4	3	2	1	2	2	2	2
48	4	3	3	1	2	2	3	1
49	4	4	1	1	1	1	1	1
50	4	4	1	1	1	1	1	1
51	3	3	2	1	1	1	1	1
52	4	4	2	2	2	2	2	2
53	4	4	2	1	1	2	1	1
54	4	4	2	1	2	1	2	2
55	3	3	3	2	3	3	2	2
56	4	3	1	2	1	2	2	2
57	3	3	3	2	2	2	1	1
58	3	3	3	2	2	2	2	2
59	3	4	4	3	3	2	3	3
60	4	4	1	1	2	2	2	1
61	3	2	3	2	2	3	4	2
62	4	4	1	1	1	1	1	1
63	3	3	2	2	2	2	2	2
64	3	3	3	3	2	3	3	2
65	4	4	1	1	1	1	4	4
66	4	4	1	1	1	1	1	1

67	2	2	4	1	3	1	4	3
68	4	4	4	2	3	3	4	3
69	4	4	3	3	1	1	2	1
70	3	3	3	1	4	4	3	4
71	3	3	3	1	1	3	2	2
72	4	4	1	2	3	3	1	2
73	4	4	1	1	1	1	1	1
74	3	3	3	1	2	2	2	1
75	3	4	2	2	2	2	1	2
76	4	4	1	1	1	1	1	1
77	4	4	3	1	1	2	1	1
78	3	4	4	4	4	2	3	3
79	3	2	2	1	1	3	1	2
80	4	4	2	1	3	3	2	3
81	3	3	2	1	1	1	2	1

Variabel : Ambiguitas Peran (X2)

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	1	1	2	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	2	3	2	2	2	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	2	2	2	2	2	2	2
12	1	1	1	2	2	2	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	2	2	2	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	2	1	1	1	2
20	1	1	3	1	2	2	1	1
21	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	2	1	1	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2
26	1	1	1	1	1	1	1	2
27	2	2	1	1	2	2	1	2
28	2	2	3	2	2	2	2	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1

30	1	2	1	1	1	1	1	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	2	2	1	2	2	2
33	1	1	1	1	2	1	1	1
34	2	2	2	2	1	1	1	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1
36	2	1	1	1	1	1	1	1
37	2	2	2	2	2	2	2	2
38	1	1	1	1	2	1	1	1
39	1	1	2	2	2	2	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	2	2	1	1	1	1
42	2	2	2	2	2	2	1	2
43	1	1	2	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	2	1	1	1
46	2	2	3	3	2	2	2	3
47	2	2	2	2	2	2	1	2
48	1	1	1	2	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	4	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	2	2	2	2
53	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	2	1	2	1	1	1	1
55	1	1	2	2	1	1	1	1
56	2	1	3	2	2	1	1	2
57	1	1	3	2	2	2	1	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2
59	1	2	4	3	3	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	2
61	2	2	3	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1
63	2	2	2	2	2	2	2	3
64	2	2	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	4	1	4	1	1	2

68	2	2	2	3	2	2	1	2
69	4	4	1	1	2	2	1	1
70	2	2	3	3	2	2	1	3
71	1	2	2	2	2	2	2	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	2	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1
77	4	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	2	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	3	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1

Variabel : Stres Kerja (X3)

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	1	3	2	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	2	2	1	1	1
7	1	1	2	1	1	1	1	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	4	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	3	2	2	2	2	3
12	2	2	3	2	2	3	4	3
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	4	3	2	2	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	2	1	1	1	1	1	1
17	2	2	3	2	2	2	1	2
18	1	1	3	1	1	1	1	3
19	2	3	2	2	2	2	1	3
20	1	3	3	3	2	1	1	3
21	2	3	4	2	2	3	2	3
22	1	2	2	2	2	2	2	2
23	1	3	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	3	2	1	1	1	3
27	2	2	2	1	1	2	1	3
28	1	3	3	1	3	2	2	2
29	2	2	2	2	1	1	1	1

30	1	1	2	1	2	2	2	2
31	1	1	1	2	1	1	1	1
32	2	2	2	2	2	2	2	2
33	1	1	2	2	1	1	1	2
34	2	2	2	3	2	2	2	2
35	2	2	3	2	2	1	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	1
37	2	2	2	2	2	2	1	2
38	1	1	2	1	1	1	1	1
39	2	1	2	2	2	1	1	2
40	1	1	1	1	1	1	1	2
41	2	2	3	2	1	1	1	2
42	2	2	2	2	2	2	1	2
43	2	2	2	2	2	2	2	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	2	1	1	1	1	1	2
46	2	3	3	3	3	2	2	2
47	2	2	2	1	2	2	2	2
48	1	1	2	1	1	1	1	1
49	1	1	3	1	2	1	1	1
50	1	1	2	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	2	1	1	2
52	2	2	3	2	2	2	2	3
53	1	2	3	2	3	1	1	3
54	2	1	3	2	1	1	1	2
55	2	2	2	1	1	2	1	2
56	2	3	4	3	3	1	1	4
57	2	3	3	2	2	1	1	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2
59	3	3	3	3	3	2	1	3
60	1	2	3	1	1	2	1	2
61	2	2	3	4	3	2	2	2
62	1	1	2	1	1	1	1	2
63	2	2	3	2	2	3	2	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1
67	4	4	4	2	3	1	1	3

68	2	2	2	2	2	2	1	2
69	2	2	3	1	2	1	1	2
70	3	4	3	2	2	2	2	3
71	2	2	2	2	2	2	2	2
72	1	1	3	1	3	1	1	3
73	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	2	1	1	1	1	2
75	2	2	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1
78	3	4	4	1	1	1	1	4
79	1	1	3	1	2	1	1	1
80	3	2	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1

Variabel : Kecerdasan Emosional (M)

No	M_1	M_2	M_3	M_4	M_5	M_6	M_7	M_8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	2	3	3
9	3	3	3	2	3	2	2	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	2	1	1	1	3
13	4	4	4	4	4	3	3	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	3	4	2	3	4
19	2	3	2	2	2	2	2	3
20	3	3	3	4	4	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	3	2	3	2	2	2
29	4	4	4	4	4	4	4	4

30	3	2	3	3	3	3	3	4
31	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	3	4	4	4	4	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	2	3	3	2	3
35	3	4	3	4	3	3	3	4
36	3	3	4	4	3	4	4	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	2	3	3
41	3	4	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3	4	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	4	4	4	3	4	3
46	3	3	3	4	4	4	4	4
47	3	3	2	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	2	2	3
51	3	3	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	3	4	4	2	2	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	2	1	1	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	2	3	2	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	2	3	3	3	2	3	2
62	4	3	4	4	3	3	3	3
63	3	3	3	3	2	3	2	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	2	3	3	3	3	3	3
67	4	4	2	4	4	4	3	4

68	3	3	4	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4	4	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3
72	4	3	4	3	3	2	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	3	4	4
76	4	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	2	4	3	3	3	3	3
79	3	3	4	4	3	4	4	4
80	4	3	4	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3

Variabel: Kinerja Pegawai (Y)

N0	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8
1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	2	3	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	4	4	4	4	3	4
8	2	2	3	2	3	3	3	3
9	2	2	4	3	3	4	4	3
10	1	1	4	2	3	4	4	4
11	2	2	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	2	3	2	4
13	3	3	3	3	4	4	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	4	4	4	4
17	2	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	4	3	3	4	4	3
19	2	2	3	2	3	3	3	2
20	3	3	3	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	3	2	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3
25	2	2	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3
27	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	2
29	3	4	4	3	3	4	4	2
30	3	3	3	2	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	3	2	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	3	4	4	4
35	2	2	3	3	3	3	3	3

36	3	3	3	3	3	4	4	3
37	3	3	3	1	3	4	3	3
38	2	2	3	2	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	4	4	4
40	2	2	4	4	4	4	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3
42	2	2	2	3	3	3	2	3
43	3	3	3	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	2	3	2	4	4	4	3
46	2	2	3	2	3	3	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	3	2	4	4	4	3
49	2	2	3	3	4	4	3	4
50	2	2	4	3	4	4	4	4
51	2	2	3	3	4	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	3	2	4	4	2	4
54	2	3	3	3	3	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	4
56	2	2	3	3	4	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	2	3	3	3	3	3	3
59	3	3	2	2	2	4	2	2
60	2	3	4	4	4	4	4	3
61	2	2	3	2	3	3	3	2
62	3	3	3	3	4	4	4	2
63	2	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	4	4	4	4
66	1	1	3	2	3	3	2	2
67	3	3	2	2	1	4	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	4	3	4	4	4	4
70	2	2	3	4	4	3	3	3
71	3	3	3	3	4	4	3	3
72	3	2	3	2	3	4	4	3
73	2	2	4	3	4	4	2	4

74	2	2	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	4	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	4	4	4	4
78	4	3	3	3	3	4	4	3
79	2	2	3	2	4	4	3	4
80	3	3	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	3	4	4	4	4

Lampiran 4: Output Uji Validitas dann Reliabilitas

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 1 Pernyataan 1	0,1841	0,344	Valid
Variabel 1 Pernyataan 2	0,1841	0,340	Valid
Variabel 1 Pernyataan 3	0,1841	0,662	Valid
Variabel 1 Pernyataan 4	0,1841	0,607	Valid
Variabel 1 Pernyataan 5	0,1841	0,739	Valid
Variabel 1 Pernyataan 6	0,1841	0,532	Valid
Variabel 1 Pernyataan 7	0,1841	0,629	Valid
Variabel 1 Pernyataan 8	0,1841	0,665	Valid

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 2 Pernyataan 1	0,1841	0,660	Valid
Variabel 2 Pernyataan 2	0,1841	0,781	Valid
Variabel 2 Pernyataan 3	0,1841	0,690	Valid
Variabel 2 Pernyataan 4	0,1841	0,775	Valid
Variabel 2 Pernyataan 5	0,1841	0,789	Valid
Variabel 2 Pernyataan 6	0,1841	0,833	Valid
Variabel 2 Pernyataan 7	0,1841	0,721	Valid
Variabel 2 Pernyataan 8	0,1841	0,799	Valid

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Variabel 3 Pernyataan 1	0,1841	0,725	Valid
Variabel 3 Pernyataan 2	0,1841	0,788	Valid
Variabel 3 Pernyataan 3	0,1841	0,766	Valid
Variabel 3 Pernyataan 4	0,1841	0,723	Valid
Variabel 3 Pernyataan 5	0,1841	0,759	Valid
Variabel 3 Pernyataan 6	0,1841	0,685	Valid
Variabel 3 Pernyataan 7	0,1841	0,605	Valid
Variabel 3 Pernyataan 8	0,1841	0,748	Valid

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Moderasi Pernyataan 1	0,1841	0,521	Valid
Moderasi Pernyataan 2	0,1841	0,565	Valid
Moderasi Pernyataan 3	0,1841	0,747	Valid
Moderasi Pernyataan 4	0,1841	0,863	Valid
Moderasi Pernyataan 5	0,1841	0,848	Valid
Moderasi Pernyataan 6	0,1841	0,860	Valid
Moderasi Pernyataan 7	0,1841	0,918	Valid
Moderasi Pernyataan 8	0,1841	0,720	Valid

Butir	R tabel	R hitung	Keterangan
Dependen Pernyataan 1	0,1841	0,500	Valid
Dependen Pernyataan 2	0,1841	0,567	Valid
Dependen Pernyataan 3	0,1841	0,747	Valid
Dependen Pernyataan 4	0,1841	0,697	Valid
Dependen Pernyataan 5	0,1841	0,648	Valid
Dependen Pernyataan 6	0,1841	0,678	Valid
Dependen Pernyataan 7	0,1841	0,732	Valid
Dependen Pernyataan 8	0,1841	0,648	Valid

Variabel	Nilai Minimum	*Cronbach Alpha (α)*	Keterangan
Konflik Peran X1	0,60	0,709	Reliabel
Ambiguitas Peran X2	0,60	0,882	Reliabel
Stres Kerja X3	0,60	0,870	Reliabel
Kinerja Pegawai Y	0,60	0,810	Reliabel
Kecerdasan Emosional M	0,60	0,906	Reliabel

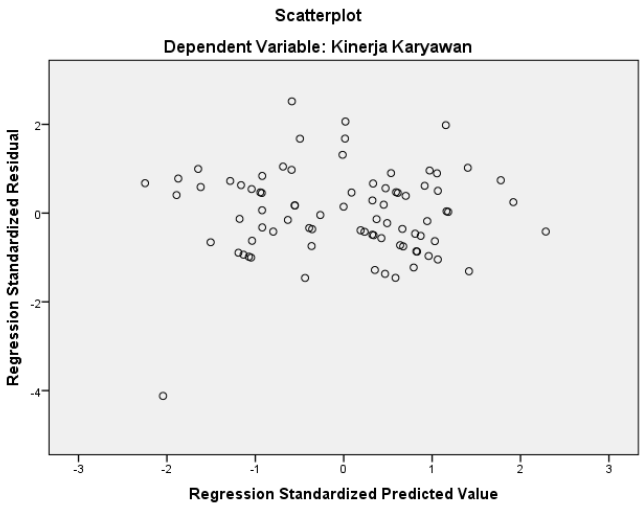
Lampiran 5: Output Uji Normalitas

Keterangan	Residual	Alpha
N	81	
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200	0,05

Lampiran 6: Output Uji Multikolinearitas

Variabel	*Tolerance*	VIF	Keterangan
Konflik Peran	0,844	1,184	Tidak terjadi multikolinearitas
Ambiguitas Peran	0,533	1,878	Tidak terjadi multikolinearitas
Stres Kerja	0,421	2,378	Tidak terjadi multikolinearitas
Kecerdasan Emosional	0,733	1,364	Tidak terjadi multikolinearitas

Lampiran 7: Output Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 8: Moderating Regression Analysis

Persamaan		Nilai F (Sig)	R^2	Hasil	Simpulan
1	$Y = \beta_0 + \beta_1 KP + e$			Konflik Peran tidak memiliki pengaruh terhadap Y	Tidak Terdukung
	Y = 23,796 + 0,045 KP +e	0,208	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,650)	Sig. 0,650	0,010		
2	$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai	Tidak Terdukung
	Y = 14,081 + 0,097 + 0,444	9,647	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,282)	0,000	0,178		
3	$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_4 X_4 + \beta_5$ X1 + e				
	Y = 33,471 + 0,944 + 0,498 + 0,051	7,372	R^2		
	Sig. (0,010) (0,162)	0,000	0,193		
4	$Y = \beta_1 + \beta_2 AB + e$			Ambiguitas Peran (X2) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 29,194 + 0,394	20,073	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,0000)	Sig. 0,000	0,193		
5	$Y = \beta_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 21,950 + 0,299 + 0,312	15,892	R^2		
	Sig. (0,0000) (0,0001)	Sig. 0,000	0,271		
6	$Y = \beta_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 X_4 + \beta_6 X_2 + e$				
	Y = 11,615 + 0,577 + 0,834 + 0,045	11,473	R^2		

	Sig. (0,124) (0,341)	Sig. 0,000	0,282		
7	$Y = \beta_2 + \beta_3 KT + e$			Stres Kerja (X3) memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 29,838 + 0,379	24,589	R^2		
	Sig. (0,000) (0,000)	Sig. 0,000	0,228		
8	$Y = \beta_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$			Kecerdasan Emosional memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai	Terdukung
	Y = 23,653 + 0,281 + 0,245	15,340	R^2		
	Sig. (0,000) (0,002)	Sig. 0,000	0,264		
9	$Y = \beta_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_7 X_3 + e$	11,642	R^2		
	Y = 11,409 + 0,516 + 0,845 + 0,40	Sig. 0,000	0,285		