



**PENGARUH KONFLIK PERAN, KEPUTUSAN ETIS dan
STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN WANITA
RUMAH SAKIT XYZ DI ERA PANDEMIC COVID-19**



TESIS

DISUSUN OLEH :

IKA SURYANI
NIM : 55119120085

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KONFLIK PERAN, KEPUTUSAN ETIS DAN
STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN WANITA
RUMAH SAKIT XYZ DI ERA PANDEMIC COVID-19**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

**Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



IKA SURYANI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

55119120085

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH KONFLIK PERAN, KEPUTUSAN ETIS dan STRESS KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN WANITA RUMAH SAKIT XYZ DI ERA PANDEMIC COVID- 19**

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

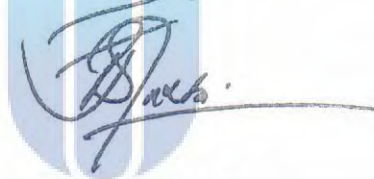
Nama : Ika Suryani

NIM : 55119120085

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 April 2022

Mengesahkan
Pembimbing

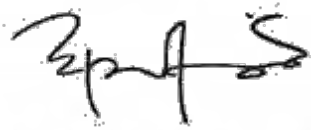


(Dr. Farida Elmi, MM)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Konflik Peran, Keputusan Etis dan Stress Kerja Sebagai Variabel *Intervening* Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Wanita Rumah Sakit XYZ di Era Pandemic Covid-19

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian

Nama : Ika Suryani

NIM : 55119120085

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 April 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 April 2022



(Ika Suryani)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : IKA SURYANI
NIM : 55119120085
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Konflik Peran, Keputusan Etis dan Stress kerja Sebagai Variabel *Intervening* Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Wanita Rumah Sakit XYZ di Era Pandemi Covid-19”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitiny pada tanggal 31/01/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, 31 Januari 2022

Administrator Turnitiny

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Arie Pangudi, A.Md

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh langsung dan tidak langsung konflik peran, keputusan etis dan stress kerja sebagai variabel *intervening* terhadap prestasi kerja karyawan wanita rumah sakit XYZ di era pandemi covid- 19. Selanjutnya, penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel langsung dan tidak langsung menggunakan sampel 144 karyawan wanita yang dipilih secara acak di rumah sakit XYZ swasta di Tangerang. SMART-PLS digunakan untuk analisis data dan untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik peran berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Konflik peran berpengaruh positif terhadap stress kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Stress kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Keputusan etis berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Keputusan etis berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Konflik peran melalui stress kerja tidak memiliki pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19, Keputusan etis melalui stress kerja tidak memiliki pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19. Stress kerja merupakan *intervening* dalam pengaruh konflik peran, keputusan etis terhadap prestasi kerja karyawan wanita di era pandemi covid-19.

Kata kunci : Konflik Peran, Keputusan Etis, Stress Kerja dan Prestasi Kerja

MERCU BUANA

ABSTRACT

This study explores the direct and indirect effects of role conflict, ethical decisions and job stress as intervening variables on the work performance of female employees of XYZ hospital in the era of the covid-19 pandemic. Furthermore, this study explains the relationship between direct and indirect variables using a sample of 144 female employees who were randomly selected at XYZ private hospital in Tangerang. SMART-PLS was used for data analysis and to explain the relationship between variables. The results showed that role conflict had a positive effect on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic, role conflict had a positive effect on work stress of female employees in the era of the covid-19 pandemic, Work stress has a positive effect on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic, Ethical decisions have a positive effect on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic, Ethical decisions have a positive effect on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic, Role conflicts through work stress does not have a positive influence on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic, ethical decisions through work stress do not have a positive influence on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic. Work stress is a intervening in the influence of role conflict, ethical decisions on the work performance of female employees in the era of the covid-19 pandemic.

Keywords: Role Conflict, Ethical Decisions, Job Stress and Job Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan perlindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran, Keputusan Etis dan Stress Kerja Sebagai Variabel *Intervening*, Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Wanita Rumah Sakit XYZ Di Era Pandemic Covid- 19”**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Penyusunan Proposal Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan motivasi yang sangat berharga dan berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Farida Elmi, MM selaku dosen pembimbing tesis yang telah memberikan pengetahuan, saran, semangat, bimbingan, waktu serta nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis.

Dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Indra Siswanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Bapak Dr. Kasmir, S.E., M.M, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Pihak Manajemen dan Karyawan Rumah Sakit XYZ, yang telah bersedia menjadi responden pra survei pada penelitian ini dan yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Bapak Bambang Suroso dan Ibu Ar Indra Dekrijanti, yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini.
8. Reo Ramces, yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2 April 2022

(Ika Suryani)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	20
1.2.1 Rumusan Masalah	20
1.2.2 Batasan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Kontribusi Penelitian.....	22
BAB II.....	24
KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	24
2.1 Konflik Peran.....	24
2.1.1 Pengertian Konflik Peran	24
2.1.2 Faktor-Faktor Konflik Peran	27
2.1.3 Dimensi dan Indikator Konflik Peran	30
2.2 Keputusan Etis	35
2.2.1 Pengertian Keputusan Etis	35
2.2.2 Faktor Keputusan Etis.....	37
2.2.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Etis	38
2.3 Stress Kerja.....	40
2.3.1 Pengertian Stress Kerja	40
2.3.2 Faktor Stress Kerja.....	42
2.3.3 Dimensi dan Indikator Stress Kerja.....	46
2.4 Prestasi Kerja Karyawan.....	50
2.4.1 Pengertian Prestasi Kerja Karyawan	50
2.4.2 Faktor-Faktor Prestasi Kerja Karyawan	52
2.4.3 Dimensi dan Indikator Prestasi Kinerja Karyawan	54
2.5 Penelitian Terdahulu	58
2.5.1 Jurnal Indonesia	58
2.5.2 Jurnal International.....	62
2.6 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	68
2.6.1 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kinerja Karyawan.....	68
2.6.2 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Stress Kerja Karyawan	70
2.6.3 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan	71
2.6.4 Pengaruh Keputusan Etis Terhadap Stress Kerja Karyawan	73

2.6.5 Pengaruh Keputusan Etis Terhadap Prestasi Kinerja Karyawan.....	74
BAB III.....	78
METODE PENELITIAN.....	78
3.1 Desain Penelitian.....	78
3.2 Definisi dan Operasional Variabel.....	80
3.2.1 Definisi Naratif.....	80
3.2.1.1 Variabel Dependent/ Y2	80
3.2.1.2 Variabel Independent (X1/ X2)	81
3.2.1.3 Variabel Mediasi.....	81
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	82
3.3 Populasi dan Sampel.....	85
3.3.1 Populasi.....	85
3.3.2 Sampel.....	86
3.4 Metode Pengumpulan Data	87
3.5 Metode Analisis Data	88
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	88
3.5.1.1 Deskripsi Responden	88
3.5.1.2 Deskripsi variabel.....	89
3.5.2 Uji Instrumen.....	90
3.5.2.1 Validitas Instrumen Penelitian.....	90
3.5.2.2 Reliabilitas Instrument Penelitian.....	91
3.5.3 <i>Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)</i>	92
3.5.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	94
3.5.5 Analisis Statistik Inferensial	94
3.5.5.1 Perumusan Model.....	95
3.5.5.2 Estimasi Model.....	97
3.5.5.3 Evaluasi Model.....	98
BAB IV	107
HASIL DAN PEMBAHASAN	107
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	107
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	107
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	110
4.1.3 Sumber Daya.....	112
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	117
4.1.5 Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis	118
4.2 Statistik Deskriptif.....	119
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden	120
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	120
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Usia... ..	120
4.2.1.3 Statistik Deskriptif Responden Berdasarkan Masa Kerja	121
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel.....	122
4.2.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Konflik Peran.....	122
4.2.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Etis.....	123
4.2.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Stress Kerja.....	124
4.2.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Prestasi Kerja Karyawan	125

4.3	Hasil Analisa Data Menggunakan Smart PLS	126
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran/ <i>Outer Model</i>	126
4.3.1.1	Uji Validitas <i>Konvergen</i>	126
4.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	131
4.3.1.3	Uji Reabilitas	135
4.3.2	Evaluasi Model Struktural/ <i>Inner Model</i>	136
4.3.2.1	<i>Path Coefficient</i>	137
4.3.2.2	<i>R-Square (R²)</i>	137
4.3.2.3	<i>Effect Size (F²)</i>	139
4.3.2.4	<i>Goodness of Fit (GoF)</i>	140
4.3.2.5	<i>Predictive Relevance (Q²)</i>	140
4.3.2.6	<i>Uji Hipotesis</i>	141
4.4	Pembahasan	148
4.4.1	Pengaruh Konflik Peran terhadap Prestasi Kerja	148
4.4.2	Pengaruh Konflik Peran terhadap Stress Kerja	150
4.4.3	Pengaruh Stress Kerja terhadap Prestasi Kerja	153
4.4.4	Pengaruh Keputusan Etis terhadap Stress Kerja	155
4.4.5	Pengaruh Keputusan Etis terhadap Prestasi Kerja	157
4.4.6	Pengaruh Konflik Peran terhadap Prestasi Kerja melalui Stress Kerja.....	159
4.4.7	Pengaruh Keputusan Etis terhadap Prestasi Kerja melalui Stress Kerja.....	160
BAB V		162
KESIMPULAN DAN SARAN		162
5.1	Kesimpulan	162
5.2	Saran	163
DAFTAR PUSTAKA		169
LAMPIRAN.....		176

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	82
Tabel 3.2 Rumus Interval.....	90
Tabel 3.3 Klasifikasi KMO.....	100
Tabel 3.4 Rumus Croncbach's	101
Tabel 3.5 Korelasi Antara Variabel Dalam Model.....	102
Tabel 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Gender.....	120
Tabel 4.2 Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	120
Tabel 4.3 Karateristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	121
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Konflik Peran.....	122
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif KeputusanEtis	123
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Stress Kerja.....	124
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Prestasi Kerja.....	125
Tabel 4.8 Hasil AVE.....	131
Tabel 4.9 Hasil <i>Cross Loading</i>	132
Tabel 4.10 Kriteria <i>Fornel Lacker</i>	134
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	136
Tabel 4.12 Nilai <i>Path Coefficient</i>	137
Tabel 4.13 Nilai <i>R- Square</i>	138
Tabel 4.14 Nilai F-Square.....	139
Tabel 4.15 Nilai <i>Bootstrapping</i>	143
Tabel 4.16 Hasil Analisis <i>Indirect Effect</i>	144
Tabel 4.17 Hasil Analisis <i>Indirect, Direct, Total Effect</i>	147

TABEL GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Konflik Peran.....	8
Gambar 1.2 Hasil Pra Survei Stress Kerja.....	9
Gambar 1.3 Hasil Pra Survei Keputusan Etis.....	10
Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Prestasi Kerja.....	11
Gambar 1.5 Persentase BOR RS XYZ.....	12
Gambar 1.6 Persentase Absensi.....	13
Gambar 1.7 Persentase Penilaian Prestasi Kerja Karyawan wanita RS XYZ.....	14
Gambar 1.8 Feedback Komplain Pasien Pada Pelayanan RS XYZ.....	17
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual & Pengembangan Hipotesis.....	77
Gambar 4.2 CFA Konflik Peran.....	127
Gambar 4.3 CFA Keputusan Etis.....	128
Gambar 4.4 CFA Stress Kerja.....	129
Gambar 4.5 CFA Prestasi Kerja.....	130
Gambar 4.6 t- table.....	141
Gambar 4.7 <i>Bootstraping</i>	142