

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah Sakit XYZ di Bandung merupakan objek penelitian yang berfokus pada berbagai aspek, termasuk implementasi pada sistem informasi manajemen, transisi rekam medis manual ke elektronik, dan fasilitas konstruksi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan tidak adanya konflik pada karyawan yang merupakan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut. Berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan medis yang diberikan oleh karyawan yang dapat berhubungan dengan kepuasan pasien dan akan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga akan menilai pelatihan dan pengembangan yang diterima karyawan dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam bekerja. Rumah Sakit XYZ secara rutin melaksanakan program orientasi karyawan baru yang bertujuan untuk memberikan pemahaman awal mengenai tugas pokok, fungsi, budaya kerja, serta nilai-nilai perusahaan.

Program orientasi ini diharapkan mampu menciptakan integrasi sosial, meningkatkan komitmen karyawan baru terhadap organisasi, dan memudahkan adaptasi karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Sebagai perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, Rumah Sakit XYZ memiliki beban kerja yang tinggi dengan tuntutan layanan yang cepat, tepat, dan prima kepada pasien. Kondisi tersebut berpotensi menjadi pemicu stres pada karyawan. Beberapa pemicu stres yang terjadi di Rumah Sakit XYZ antara lain beban kerja berlebihan, tuntutan waktu, hubungan interpersonal yang kompleks, serta tuntutan administrasi yang tinggi.

Konflik antar-karyawan atau antar-unit kerja tidak bisa dihindari dalam organisasi, termasuk di Rumah Sakit XYZ. Konflik ini bersumber dari perbedaan persepsi dalam tugas, miskomunikasi, persaingan jabatan, serta ketidakjelasan peran dan tanggung jawab. Manajemen Rumah Sakit XYZ berupaya secara konsisten mengelola konflik tersebut melalui pendekatan mediasi, diskusi yang

secara terbuka, serta penyusunan kebijakan kerja yang transparan dan jelas. Penelitian ini mempunyai tujuan dan maksud untuk agar bisa dipenelitian.

3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit XYZ



Gambar 3. 1 Logo rumah sakit

Sumber: Kustom resmi dari Rumah Sakit XYZ, (2025)

Rumah Sakit XYZ merupakan salah satu perusahaan swasta dalam bidang pelayanan kesehatan yang terletak di wilayah Jawa Barat. Rumah sakit ini didirikan pada tanggal 16 agustus 2018, bertepatan dengan masa pandemi COVID-19. Berdirinya rumah sakit ini menjadi bagian upaya nyata dalam memperkuat pada sistem pelayanan dengan kesehatan mereka, khususnya dalam menghadapi tantangan besar akibat pada pandemi global yang melanda pada saat itu. Rumah Sakit XYZ adalah salah satu rumah sakit swasta terbaik dan terkenal di Jawa Barat. Rumah sakit yang dipimpin oleh Dr. E.H. yang merupakan milik PT. ABC. Rumah sakit ini merupakan Rumah Sakit ABC Group dan beroperasi sebagai rumah sakit tipe B lantai 8 dengan kapasitas 133 tempat tidur. Berlokasi di pulau Jawa bertepatan dengan di daerah Jawa Barat. Rumah Sakit XYZ berkomitmen untuk selalu hadir dan tepat waktu dalam menolong pasien melalui

pelayanan media terpadu pada peraturan dan fasilitas yang memberikan kemudahan untuk kehidupan yang lebih sehat bagi seseorang pasien. Selain itu, Rumah Sakit XYZ.

Selain itu, grup rumah sakit ini juga memperluas jangkauan pelayanannya dengan mendirikan Rumah Sakit XYZ di daerah sekitar Jawa Barat yang merupakan kolaborasi dengan Nahdlatul Ulama (NU), sekitaran, pesantren Al Jawa Barat, rumah zakat, dan bank Muamalat Indonesia. Rumah sakit ini direncanakan mulai beroperasi pada tahun 2022 sekarang dan diharapkan bisa dapat membantu masyarakat di Jawa Barat mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih baik. Rumah sakit XYZ tidak hanya sebuah perusahaan kesehatan, tetapi juga simbol dari semangat kolaborasi, pelayanan, dan inovasi dalam bidang kesehatan. Rumah Sakit XYZ akan terus berupaya menjadi mitra kesehatan yang terpercaya bagi masyarakat di masa kini maupun di masa akan kedepannya.

3.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi penyedia utama untuk pusat layanan pada kesehatan terdepan dengan berfokus pada nilai mutu pelayanan secara sangat berkualitas

2. Misi

1. Memberikan pengalaman terbaik dalam pelayanan dan keselamatan pasien, dengan penuh kasih sayang serta terpercaya sesuai dengan kebutuhan setiap pasien.
2. Mempersiapkan insan perumahsakitian yang unggul, profesional dan berorientasi pada pelayanan terbaik kepada pasien.
3. Memberikan layanan kesehatan terbaik untuk masyarakat berbasis riset, data, dan fakta.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel yang secara objektif melalui pengumpulan data berupa angka-angka yang akan dianalisis menggunakan teknik statistik. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh data yang terkait pada masalah yang ada. Di dalam buku metode penelitian kuantitatif yang di tulis oleh Abadi, H. (2020) pada desain penelitian kuantitatif sudah direncanakan dan tidak dapat diubah selama penelitian lapangan. Sebaliknya, pada desain penelitian kualitatif bersifat lentur, sehingga tidak perlu terlalu lengkap.

Karena sifatnya yang desain dapat berubah seiring dengan penemuan pada fenomena baru di lapangan. Menurut Creswell, J. W. (2014) kuantitatif adalah berpusat pada pengumpulan dan analisis data numerik berdasarkan penggunaan survei, eksperimen, dan analisis data statistic untuk mendapatkan hasil yang bisa digeneralisasi. Tujuan kuantitatif ini adalah untuk menguji data hipotesis, mengukur variabel yang ada, dan menentukan bagaimana variabel tersebut bisa berhubungan satu sama lain.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian, konsep utama yang harus dipahami dengan baik adalah populasi dan sampel. populasi hanya mencakup semua subjek atau objek yang menjadi fokus pada penelitian, sedangkan sampel bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili populasi secara semuanya.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk pelajari dan kemudian akan ditarik pada kesimpulan. Populasi mencakup semua individu yang dapat memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti dalam ruang lingkup suatu penelitian.

Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang masih aktif bekerja di Rumah Sakit XYZ. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Rumah Sakit XYZ yang berjumlah orang. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada karyawan Rumah Sakit XYZ yang berisikan pertanyaan yang terkait dengan masalah pada penelitian ini. dalam penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, kuesioner akan disebar dengan cara melalui media *online* dengan *google form* kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang peneliti harapkan. Jumlah populasi saat ini 348 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa sampel adalah Sebagian kecil dari populasi yang dimana diambil dengan metode tertentu kemudian diteliti dan dianalisis. Sugiyono (2018) juga menegaskan bahwa kualitas sampel sangat bergantung pada metode pengambilan sampel yang dipilih.

Penelitian ini menggunakan rumus Hair untuk menentukan jumlah sampel. Menurut Sugiyono (2019) *non-probability sampling* adalah metode pengambilan data sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau jumlah populasi yang diambil sebagai sampel. Dengan adanya tingkat kesalahan pada 5% dari kepercayaan 95%, untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian rumus Hair. Dalam analisis, rumus Hair akan memberikan pedoman untuk menentukan benarkah data yang telah digunakan sudah memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Kelayakan dalam data dan hasil dinilai dengan beberapa rumus yang telah dihitung sesuai dengan kriteria rumus Hair.

Jumlah sementara sampel dalam penelitian ini adalah 200 orang responden karyawan Rumah Sakit XYZ. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Karena populasi penelitian lebih dari 100 orang, peneliti menggunakan rumus air untuk menghitung ukuran sampel. Sampel yang diambil oleh peneliti dengan persentase kelonggaran

atau tingkat kesalahan yang ditoleransi yaitu 5% hingga 10%. Berikut adalah rumus Hair:

$$5 \times \text{Indikator}$$

$$5 \times 30 = 150$$

Menurut Hair et., al (2018) Dalam analisis *Model Equation Struktural* (SEM) menjelaskan bahwa ukuran sampel harus bebesar di antara 100 – 200 orang. Dengan pertimbangan pada perhitungan yang sudah dihitung oleh peneliti, maka sampel penelitian ini sebanyak 210 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan satu teknik pengumpulan data yaitu hanya menggunakan kuesioner sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2023) Kuesioner adalah metode yang melibatkan kepada responden dalam serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk mereka jawab. Peneliti dapat mengumpulkan data yang akurat. Ketika mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang variabel yang akan diteliti dan mereka bisa mengetahui harapan jumlah responden mereka kepada peneliti. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui metode yang diberikan kepada sampel penelitian yang relevan. Dalam metode kuesioner ini, peneliti melakukan kontak langsung atau tidak langsung dengan responden untuk menjamin bahwa mereka dengan sukarela memberikan data yang objektif. Kuesioner adalah alat penelitian yang digunakan untuk mengukur sebuah variabel yang diteliti. Oleh karena itu, kuesioner ini harus digunakan untuk mengumpulkan informasi yang sangat relevan tentang faktor – faktor seperti orientasi karyawan, *role ambiguity*, *role conflict*, *relationship conflict*, dan kinerja karyawan.

Kuesioner ini bersifat tertutup, dengan pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang telah ditetapkan sebelumnya,

sehingga responden hanya perlu memilih pada kolom yang telah disediakan. Responden hanya perlu memilih pernyataan yang telah diberikan oleh peneliti, seperti sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, serta kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah diberikan oleh peneliti terkait dengan topik yang dibahas dalam kuesioner.

3.5 Operasionalisasi Variabel

Peran dari operasional variabel penelitian ini menggunakan Orientasi Karyawan, *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, Kinerja Karyawan, dan *Relationship Conflict*. Menurut Sugiyono (2012) pada dasarnya, variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang bisa mengumpulkan informasi dan kemudian membuat sebuah kesimpulan. Karyawan dengan skala 5 sampai 1 yang dimana menunjukkan tidak sangat setuju dan sangat setuju. Karena skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, penelitian ini dilakukan dengan skala ini Sugiyono, (2017). Tabel berikut menunjukkan skor penelitian yang dapat menghasilkan jawaban dari kuesioner:

Tabel 3. 1 Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert

No	Pernyataan	Simbol	Nilai Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017)

3.2 Tabel Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Operasional variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Pernyataan Kuesioner	Sumber
Orientasi Karyawan	Orientation is the planned introduction of new employees to their jobs, their coworkers and culture of the organization by human resource. Most organizations offer an employee orientation program coordinated by the human resource department.	Perkenalan karyawan	Dikenalkan kepada rekan kerja secara langsung	Saya diperkenalkan kepada rekan kerja secara langsung selama masa orientasi	Cook, 1992, p. 133, quoted in Blackwell, 1997
			Program orientasi dalam budaya organisasi	Program orientasi memberikan gambaran yang jelas tentang kebiasaan kerja di dalam perusahaan ini	
	To achieve employee focus, a firm with a high degree of employee orientation cultivates a set of shared values and beliefs about putting the employee first and reaps results in the form of a defensible competitive advantage,	Fokus karyawan	Karyawan merasa dihargai	Saya merasa cukup dihargai oleh perusahaan tempat saya bekerja	Su, Z. X., Wright, P. M., & Ulrich, M. D. (2018)
			Karyawan melakukan hasil tugas yang sangat memuaskan	Saat pertama kali masuk kerja, saya telah menuaikan hasil yang memuaskan	

	decreased costs and increased profits.				
	It refers to the process by which a new employee is introduced to the organization, to the work group, and to the job. Traditionally, organizations approach orientation by describing to the new employee the organization's history, structure, fringe benefits, rules and regulations.	Pemberitahuan sistem	Informasi tentang benefit yang diberikan	Saya menerima informasi mengenai fasilitas, tunjangan, dan benefit yang saya dapatkan	Ahmed, S. (2014)
			Sejarah perusahaan yang harus diketahui	Saya menerima banyak informasi tentang sejarah perusahaan	
Role Ambiguity	Stressors as “aspects that are often experienced as unenjoyable, unsatisfying, uncomfortable, meaningless, stressful, discouraging, life-eroding, or frustrating.	Stres dalam kerja	Tidak menyenangkan dan tidak nyaman	Stres bisa membuat saya merasa tidak nyaman dan tidak menyenangkan	Clarke, M., Spurr, S., & Walker, K. (2022)
			Frustrasi tekanan rekan kerja	Tekanan dari rekan kerja membuat saya frustrasi sepanjang	

	Role ambiguity is experienced when employees sense a lack of clarity, specificity, or predictability in the workplace regarding responsibilities or the boundaries of their jobs.	Ekspetasi bekerja	Ekspetasi dalam tanggung jawab	Saya merasa kurang memiliki tanggung jawab pekerjaan sehingga kesulitan untuk memenuhi ekspetasi rumah sakit	Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (Eds.). (2004)
			Spesifikasi yang diharapkan	Saya merasa bahwa pekerjaan yang saya kerjakan sangat detail dan spesifik	
	That the members in the group who experience role ambiguity would spend a lot of time defining and understanding the various roles and so they paid less attention to solving the problem, and as a result their performance became less effective.	Ketidakpastian sesuatu	Tidak memiliki tanggung jawab kepada tim	Saya tidak sepenuhnya yakin terhadap tanggung jawab yang harus saya lakukan dalam tim yang menimbulkan saya stress	Lueras, M. A. (2022)
			Perubahan tugas secara mendadak	Perubahan tugas sering terjadi secara tiba-tiba tanpa ada penjelasan	
Role Conflict	The self-assessment of current and/or anticipated levels of conflict may prove to be an	Penilaian diri sendiri	Kenyamanan akan terjadi mengganggu	Saya merasa bahwa saat ini terdapat konflik yang mengganggu kenyamanan saya dalam bekerja	Chung, H. Q., Chen, V., &

important source of data for the career planner.		Karier pada karyawan oleh atasan	Penilaian diri sendiri hanya dinilai oleh atasan	Olson, C. B. (2021).
High work-role salient men, oriented toward getting their needs met at work may develop strong self-induced pressures to comply with work-role demands which may then conflict with family expectations.	Kebutuhan sehari – hari	Prioritas utama	Saya menganggap pekerjaan sebagai prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan pribadi saya	Kerksieck, P., Brauchli, R., de Bloom, J., Shimazu, A., Kujanpää, M., Lanz, M., & Bauer, G. F. (2022)
		Tekanan pada tuntutan kerja	Saya mengalami tekanan pada tuntutan kerja yang tidak sebanding dengan kebutuhan	
It may be useful to build into career planning activities an explicit recognition of the potential for conflict among work, family, and personal roles.	Perencanaan karir kerja	Dampak pada konflik berhubung dengan karir	Dalam merencanakan karir, saya secara sengaja memikirkan dampak terhadap kehidupan keluarga saya	Greenhaus, J. H., & Kopelman, R. E. (1981)
		Aktivitas kegiatan kerja	Saya merasa keterlibatan dalam segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan bisa membantu merendahkan konflik antar rekan	

Relationship Conflict	Relationship conflict concerns interpersonal incompatibilities between team members and typically involves distrust, fear, anger, frustration, and other negative emotions	Komunikasi tim	Khawatir yang menimbulkan konflik saat komunikasi	Saya merasa takut dan khawatir akan muncul konflik saat komunikasi dengan tim	Guerrero, L. K., & La Valley, A. G. (2006).
			Ketidakcocokan akan terjadi konflik tim	Saya merasa adanya relationship conflict di tim saya yang disebabkan oleh ketidakcocokan antar tim	
	A person who is involved in conflict will usually become selfish, unable to work together with others, self-centred, and have no enthusiasm and his life will be full of stress.	Hubungan dalam tim	Tidak mampu melihat situasi dari orang lain	Saya sulit memahami sudut pandang orang lain saat terjadi konflik	Hawass, H. H. (2022).
		Penurunan semangat tim	Saya merasa kurang bersemangat untuk menyelesaikan tugas kerja		
	The teams that performed poorly started with more relationship conflict than task conflict. Were so busy disliking one another that	Isu hubungan tim	Waktu untuk menyelesaikan pada konflik personal	Tim saya membutuhkan waktu yang sangat lama untuk menyelesaikan konflik antar personal mereka	Thiel, C. E., Harvey, J., Courtright, S., &

	they didn't feel comfortable challenging one another. It took months for many of the teams to make real headway on their relationship issues.		Tidak nyaman untuk mengutarakan pendapat ada isu	Saya merasa tidak nyaman menyampaikan pendapat karena adanya ketengan antar tim	Bradley, B. (2019)
Kinerja Karyawan	Employee performance can be measured based on work results, efficiency, work quality, initiative, and work attitude. Companies need to optimize the potential of their employees to generate added value and achieve organizational goals.	Performa pekerja	Efisiensi pada tepat waktu	Saya selalu menyelesaikan tugas tepat waktu	Arifin, Z., Nirwanto, N., & Manan, A. (2019)
			Pencapaian pekerjaan	Saya bisa berpotensi dari nilai pencapaian selama bekerja	
	Job performance is defined as the total expected value to the organization of the discrete A behavioural episodes that an individual carries out over a standard period of time. The	Standar pekerjaan	Rekan yang mengalami kesulitan	Saya aktif membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam tugasnya	Khalid, N. W. (2023)
			Standar prosedur kerja	Saya menjalankan tugas sesuai dengan standar prosedur operasional rumah sakit	

	definition of performance presented in a previous publication in connection with a theory of individual differences in task and contextual performance.				
	Performance suggests that employee performance is a function of the interaction between ability, motivation, and motivation. Of the interaction between ability (ability), motivation (motivation), and opportunity.	Interaksi antar karyawan	Lingkungan kerja yang mendukung peluang	Lingkungan kerja saya mendukung untuk memberikan performa paling terbaik	Vermeeren, B. (2017)
			Motivasi dalam hal keinginan untuk penacapaian	Saya sangat bermotivasi untuk mencapai kemampuan saat ini	

3.6 Teknik Analisis Data

Pada proses ini, karena penelitian ini berbentuk reflektif *software* SmartPLS digunakan untuk mengolah datanya. Jenis model yang menunjukkan hubungan antara variabel laten dan indikatornya yang disebut dengan reflektif Ghozali dan Latan, (2020:7). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner sebagai teknik tersebut, yang dimana responden diberikan sejumlah pernyataan dari peneliti yang ditujukan kepada mereka kemudian mereka akan memilih jawaban yang sudah mereka jawab. Untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, metode *Structural Equation Modelling* (SEM) Bersama dengan *Partial Least Square* (PLS) yang telah digunakan.

Ada 3 tahap analisis data yang dilakukan oleh penelitian ini adalah analisis dalam bentuk *outer model*, *inner model*, dan *pre-test*.

3.6.1 Pretest

Pada penelitian ini, pretest yaitu proses uji coba kuesioner dengan memakai 30 responden dalam hasil survei yang telah peneliti buat untuk masa pengujian. Hasil pretest ini akan ditujukan agar peneliti bisa membedakan apakah responden bisa dapat kerjasama dan dapat dipercaya.

3.6.2 Pengujian secara model pengukuran (Outer Model)

Menurut penelitian Ghozali dan Latan, (2020:67) bahwa *outer model* yang juga dikenal sebagai model pengukuran yang menunjukkan hubungan antara setiap indikator dan variabel lainnya. Dengan menggunakan *outer model*, uji validitas dan reliabilitas dapat diuji langsung. Hal tersebut bisa berguna yang dapat di mengetahui dalam kemampuan instrumen pada penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, seperti konsistensi responden dalam instrumen penelitian atau kuesioner yang ada. *Convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability* (*cronbach's alpha*) adalah model pengukuran ini yang digunakan untuk melakukan pengukuran.

Menurut penelitian Ghozali dan Latan (2020:67) bahwa uji yang terdapat di *outer model* sebagai instrumen penelitian ini dapat dilakukan pada sebagai berikut:

1. Convergent Validity

Validitas konvergen berkaitan dengan gagasan bahwa metrik yang konstruk harus memiliki korelasi yang tinggi. Dalam SMARTPLS dengan indikator refleksi, *convergent validity* dapat diuji dengan *loading factor* yang merupakan korelasi antara skor item atau komponen dengan skor yang konstruk. Untuk *convergent validity* yang di dalam *rule of thumb* adalah untuk *loading factor* > 0.7 sedangkan *average variance extracted (AVE)* > 0.5. Validitas ini ada terkaitnya dengan prinsip bahwa konvergen indikator harus lebih tinggi dari korelasi. Nilai pada *loading factor* untuk setiap konvergen indikator yang menunjukkan bahwa validitas konvergen indikator refleksif dengan SMARTPLS versi 4.0.

2. Discriminant Validity

Discriminant validity ini terkait dengan gagasan bahwa pengukuran pada konstruk yang berbeda tidak seharusnya berkorelasi tinggi. Jika dua instrument yang berbeda mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak akan berkorelasi jika masing-masing menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi validitas ini akan terjadi. Parameter dapat dihitung dengan membandingkan akar *average variance extracted (AVE)* konstruk harus lebih tinggi dibanding dengan korelasi antar variabel lain.

3. Composite Reliability

Pengukuran model juga dapat melakukan uji reliabilitas konstruk untuk membuktikan ketepatan, akurasi, dan konsistensi pada instrument dalam pengukuran konstruk. Ada 2 cara untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk adalah *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Namun, pada penelitian *cronbach's alpha* akan memberikan nilai lebih rendah, sehingga lebih baik menggunakan *composite reliability* untuk menilai reliabilitas konstruk. Nilai *composite reliability* harus >0.7 untuk dikatakan

konstruk yang reliabel. Meskipun nilai >0.6 masih dapat diterima untuk studi. *Cronbach's alpha* Teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrument atau data psikometrik lain. Ini akan mengukur nilai terendah atau bisa disebut dengan batas maksimal pada reliabilitas suatu variabel. Nilai *cronbach's alpha* harus >0.6 agar konstruk dianggap reliabel.

Tabel 3. 3 Rule of thumb outer model

<i>Criteria</i>	<i>Parameter</i>	<i>Rule of Thumb</i>
<i>Convergent validity</i>	<i>Loading factor</i>	$> 0.5, 0.6, 0.7$ untuk pada setiap indicator yang ada
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	> 0.7 untuk pada setiap indicator yang ada
<i>Composite Reliability</i>	<i>Composite Reliability</i> <i>Cronbach's Alpha</i>	$> 0.6 - 0.7$ untuk pada setiap variabel yang ada

Sumber: Ghozali dan Latan (2020)

3.6.3 Pengujian secara model skruktural (Inner Model)

Dalam *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS SEM), *inner model* atau model struktural merupakan kerangka konseptual yang merepresintasikan dalam hubungan secara kausal antar konstruk laten dalam sistem penelitian. Menurut Ghozali et., (2020) bahwa model ini berfungsi sebagai untuk menjelaskan pengaruh atau keterkaitan antar variabel yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan teori yang mendasari sebelumnya. *Inner model* menjadi dasar salah satu untuk menguji hipotesis yang melibatkan hubungan antar variabel. *Inner model* ini dapat dilihat ada beberapa indikator yang diperlukan:

1. Koefisien determinasi (R^2)

Pada *koefisien determinasi*, analisis nilai *r-square* dengan variabel laten lainnya mampu menjelaskan oleh variabel independen. Berikut adalah kriteria yang harus diperhatikan menurut Haryono (2016:384):

- a. Nilai *r-square* 0.19 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai (lemah).
- b. Nilai *r-square* 0.33 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai sedang (moderate).
- c. Nilai *r-square* 0.67 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai tinggi (kuat).

2. **F-square (F^2)**

Pada *f-square* menjelaskan bahwa ukuran efek yang digunakan untuk menilai besarnya kontribusi suatu variabel lain terhadap variabel dependen dalam *inner model*. Semakin besar nilai *f-square* semakin besar pula pengaruh oleh variabel. Berikut adalah kriteria yang harus diperhatikan menurut Haryono (2016:386):

- a. Nilai *f-square* 0.02 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai (lemah) maka dikatakan tidak ada pengaruh pada variabel.
- b. Nilai *f-square* 0.15 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai sedang (moderate) maka dikatakan seimbang dengan nilai variabel.
- c. Nilai *f-square* 0.35 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai tinggi (kuat) maka dikatakan variabel sempurna.

3. **Predictive relevance (Q^2)**

Pada *q-square* digunakan untuk menilai validitas dari inner model, khususnya dalam konteks prediksi terhadap indikator-indikator yang telah diamati. Berikut adalah kriteria yang harus diperhatikan menurut Haryono (2016:387):

- a. Nilai *q-square* 0.0 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai (lemah).
- b. Nilai *q-square* 0.25 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai sedang dikatakan rendah (moderate).
- c. Nilai *f-square* 0.5 maka pengaruh dari variabel dikategori sebagai (tinggi),

4. Variance inflation factor (VIF)

Pada *variance inflation factor* menjelaskan bahwa varian yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas di antara variabel – variabel dalam inner model. Nilai VIF dibawah 5 – 10 menunjukkan bahwa tidak terpengaruh multikolinearitas dalam inner model.

3.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015:173) “sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”. Dalam penelitian ini uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan butir untuk mengukur kualitas produk, harga, promosi dan keputusan pembelian. Menurut Ghozali (2015:53) uji validitas penelitian ini bisa dilaksanakan dengan baik melalui bantuan program IBM SPSS *Statistic* 25 dapat melakukan perbandingan nilai *r* hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai *r* tabel. Syarat kevaliditasan suatu item adalah apabila *r* hitung > *r* tabel pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrumen itu dianggap valid dan jika *r* hitung < *r* tabel maka instrumen dianggap tidak valid. Setelah perhitungan dilakukan Adapun Dasar keputusan untuk valid pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *r* tabel < *r* hitung < *r* tabel, maka butir pernyataan tidak valid.
- b. Jika *r* hitung < *r* tabel atau < *r* hitung > *r* tabel, maka butir pernyataan valid.

Uji validitas adalah untuk mengetahui apakah alat kuesioner yang digunakan selama pengumpulan data valid. Cek validitas menurut Sugiyono (2022:125) menunjukkan tingkat akurasi antara data yang sebenarnya terjadi pada subjek dan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mengetahui validitas suatu item, kita mengkorelasikan *view item* dengan jumlah total item.

- a. Jika korelasi masing-masing faktor positif dan besarnya 0,3 atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruk atau alat yang kuat dengan nilai struktural yang baik.
- b. jika nilai korelasinya kurang dari 0,3 maka entri tersebut dinyatakan tidak valid, sehingga harus dikoreksi.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2016: 148) reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen sudah dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilah - milah jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan yang diuji merupakan pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Koefisien reliabilitas yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,60 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliable.

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Metode

yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan ganjil dan total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap

Selain valid, alat ukur harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur digunakan berulang kali memberikan hasil yang relatif sama. Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, dengan koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6.5 Analisis Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SEM berbasis variance atau yang disebut dengan PLS (*Partial Least Square*). Tujuan dari penggunaan PLS SEM adalah dengan melakukan prediksi yang menghubungkan antar konstruk. Berbeda dengan PLS SEM yang bertujuan untuk melakukan prediksi dengan penggunaan CBSEM yang lebih ditujukan sebagai metode untuk melakukan konfirmasi teori. Sehingga dapat dikatakan oleh Ghazali (Natalia et al., 2017) bahwa PLS SEM lebih berorientasi kepada prediksi sedangkan CBSEM berorientasi pada teori.

Untuk menganalisis penelitian ini, metode analisis data *Partial Least Square* (PLS) akan digunakan. Keputusan peneliti untuk menggunakan metode ini adalah karena PLS SEM dapat menunjukkan indikator dengan lebih detail

dan memungkinkan untuk menampilkan informasi tentang indikator yang saling mempengaruhi. Adapun kriteria PLS SEM adalah sebagai berikut:

1. Tidak terpengaruh oleh kekurangan data, dengan catatan ukuran sampel yang lebih besar akan meningkatkan ketepatan estimasi PLS SEM (minimal 30).
2. Tidak memerlukan asumsi distribusi (asumsi normalitas), karena PLS SEM tergolong statistik non-parametric.
3. Skala pengukuran dapat berupa data berskala metrik (rasio dan interval), data berskala kuasai metrik (ordinal) atau nominal.
4. Mudah menggabungkan model pengukuran reflektif dan formatif.
5. Menangani model yang kompleks dengan banyak pengaruh dan hubungan model struktural maksimal lebih dari 1000 indikator.

3.7 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022) Uji hipotesis adalah hasil dasar dari jawaban sementara yang akan menentukan hasil pengujian hipotesis didalam penelitian apakah hipotesis ini diterima atau ditolak. Hipotesis ini sendiri adalah proses untuk mengevaluasi apakah data tersebut memiliki bukti yang cukup untuk mendukung hipotesis. Hipotesis yang diuji biasanya terdiri dari hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis yaitu pertanyaan yang tentang hubungan antara dua atau lebih dari variabel. Berdasarkan pada pola pemikiran di atas, hipotesis penelitian ini adalah “Pengaruh Orientasi Karyawan, *Role Ambiguity*, dan *Role Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit XYZ Dimediasi *Relationship Conflict*”.

Secara umum SEM PLS digunakan dalam metode penelitian ini. Hal ini dikarenakan pendekatan ini nilai t-statistik dan nilai p-value dapat digunakan untuk melihat hasil pengujian hipotesis. Nilai t-statistik yang digunakan untuk pengujian hipotesis dengan nilai alpha 5% adalah 1.972 Ghozali (2018). Untuk t-statistik > 1.972, sedangkan p-value < 0.05. Berikut adalah analisis *direct effect* dan *indirect effect* pada uji hipotesis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menurut Ghozali (2011) sebagai berikut:

1. Analisis *direct effect* (pengaruh langsung) dengan *path coefficient*

Analisis *direct effect* merupakan pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat yang terjadi secara langsung tanpa melalui variabel perantara (mediasi). Adapun kriteria yang harus diperhatikan yang sudah dijelaskan oleh Ghozali (2011) sebagai berikut:

a. Path coefficient

Jika nilai *path coefficient* positif, maka dengan pengaruh pada variabel searah jika nilai nilai independent meningkat maka nilai variabel dependen juga meningkat. Jika nilai *path coefficient* negatif, maka dengan pengaruh pada variabel berlawanan jika nilai variabel independen meningkat maka nilai dependen juga akan menurun.

b. Nilai probabilitas (p-value)

1. Jika nilai $p\text{-value} < 0.05$ maka dikatakan pengaruh signifikan antara variabel.
2. Jika nilai $p\text{-value} > 0.05$ maka dikatakan pengaruh tidak signifikan antara variabel.

2. Analisa *indirect effect* (pengaruh tidak langsung)

Analisis *indirect effect* merupakan mengacu pada pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat melalui satu atau lebih yaitu variabel intervening atau mediasi. Adapun kriteria yang harus diperhatikan yang sudah dijelaskan oleh Ghozali (2011) sebagai berikut:

- a. Jika nilai $p\text{-value} < 0.05$ bahwa adanya nilai pengaruh signifikan secara tidak langsung sehingga variabel mediasi berperan sebagai terdapat pengaruh independen dan variabel dependen.
- b. Jika nilai $p\text{-value} > 0.05$ bahwa adanya nilai pengaruh tidak signifikan secara tidak langsung sehingga variabel mediasi tidak berperan sebagai terdapat pengaruh independen dan variabel dependen.

Tabel 3. 4 Uji hipotesis pada direct effect dan indirect effect

<i>Criteria</i>	<i>Parameter</i>	<i>Rule of Thumb</i>
<i>Direct effect</i> (Pengaruh langsung)	Path coefficient	Jika positif maka variabel yang secara langsung adalah searah. Sebaliknya, jika negatif maka variabel yang secara langsung adalah berlawanan.
	P-value	Jika nilai < 0.05 maka antara pengaruh dengan variabel lainnya termasuk signifikan. Sebaliknya, jika nilai > 0.05 maka antara pengaruh dengan variabel termasuk tidak signifikan.
<i>Indirect effect</i> (pengaruh tidak langsung)	P-value	Jika nilai < 0.05 signifikan maka secara tidak langsung. Sebaliknya, jika nilai > 0.05 tidak signifikan maka secara tidak langsung.

Sumber: Ghozali (2011)

U M M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA