



**PENGARUH KONFLIK PERAN, KONFLIK KERJA,  
AMBIGUITAS PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT. MULIA KARYA PRIMA  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :  
**WILDAN RIDZA SIDANI**  
**NPM : 21601081202**

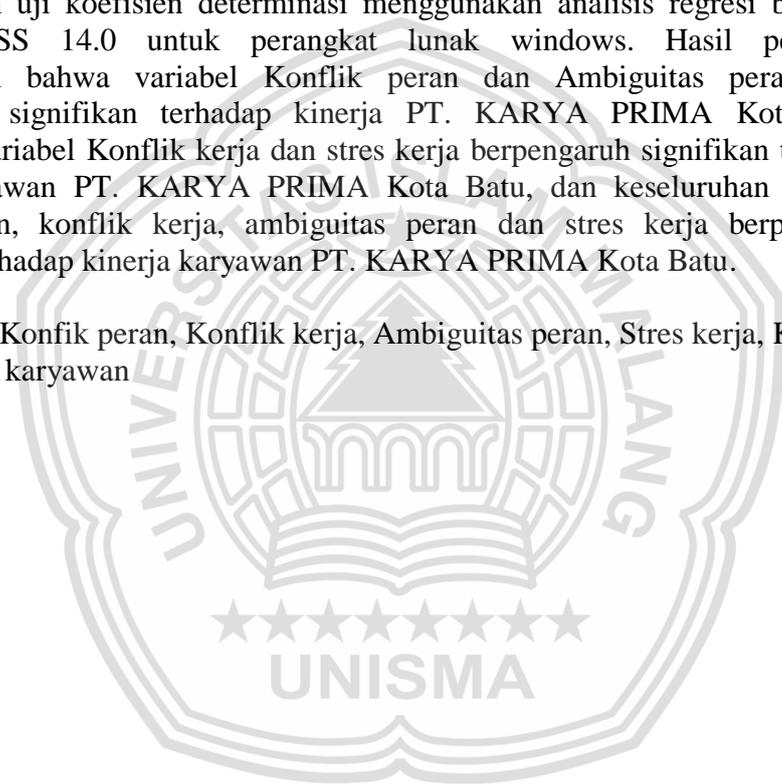


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2020**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. KARYA PRIMA Kota Batu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, Ambiguitas Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. KARYA PRIMA Kota Batu. Variabel yang digunakan adalah Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, Ambiguitas Kerja Dan Stres Kerja variabel independen, sedangkan variabel kinerja karyawan adalah variabel dependen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 karyawan, menggunakan metode sampel jenuh. Metode pengumpulan data dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Analisis yang digunakan meliputi pengujian instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, pengujian hipotesis dan uji koefisien determinasi menggunakan analisis regresi berganda bantuan SPSS 14.0 untuk perangkat lunak windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Konflik peran dan Ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT. KARYA PRIMA Kota Batu, sedangkan variabel Konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. KARYA PRIMA Kota Batu, dan keseluruhan variabel konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. KARYA PRIMA Kota Batu.

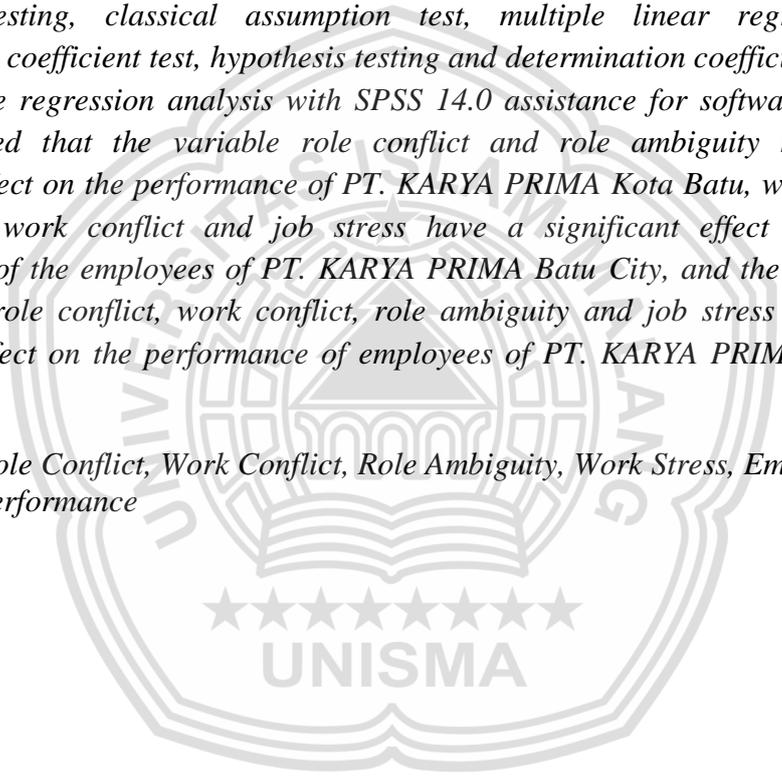
Kata Kunci : Konflik peran, Konflik kerja, Ambiguitas peran, Stres kerja, Kinerja karyawan



## ABSTRAK

*This research was conducted at PT. KARYA PRIMA Batu City. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of role conflict, work conflict, job ambiguity and work stress on the performance of employees of PT. KARYA PRIMA Batu City. The variables used are the influence of role conflict, work conflict, job ambiguity and job stress as independent variables, while the employee performance variable is the dependent variable. The sample used in this study was 40 employees, using the saturated sample method. Data collection methods by collecting primary and secondary data. The analysis used includes instrument testing, classical assumption test, multiple linear regression, determination coefficient test, hypothesis testing and determination coefficient test using multiple regression analysis with SPSS 14.0 assistance for software. The results showed that the variable role conflict and role ambiguity had no significant effect on the performance of PT. KARYA PRIMA Kota Batu, while the variables of work conflict and job stress have a significant effect on the performance of the employees of PT. KARYA PRIMA Batu City, and the overall variables of role conflict, work conflict, role ambiguity and job stress have a significant effect on the performance of employees of PT. KARYA PRIMA Batu City*

*Keywords : Role Conflict, Work Conflict, Role Ambiguity, Work Stress, Employee Performance*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangannya zaman didalam dunia bisnis persaingan semakin ketat, banyak menimbulkan tantangan baru yang harus dihadapi oleh perusahaan. Agar perusahaan mampu bersaing dipasar global. Sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas yang mampu menjadi ujung tombak bagi perusahaan. Menurut hasibudin (2008:20) sumber daya manusia merupakan ujung tombak suatu organisasi dan merupakan modal utama dalam menjalankan fungsi manajemen yaitu, mengorganisir, merencanakan, mengarahkan, serta menggerakkan sumber daya yang terdapat dalam suatu perusahaan. Maka dari itu sumber daya manusia sangat berperan penting didalam pencapaian suatu tujuan perusahaan.

Era industri 4.0 seperti sekarang ini, dilihat dari perkembangan teknologi yang begitu pesat lingkungan bisnis juga mengalami perubahan yang sangat cepat, seperti perubahan demografi, fluktuasi ekonomi, tren sosial, selera pasar dan kondisi dinamis lainnya, perubahan tersebut menuntut perusahaan melakukan perubahan struktur, visi dan misi yang bertujuan agar perusahaan mampu merespon perubahan yang terjadi didalam lingkungan bisnis sehingga tetap mampu bersaing dipasar Global, namun tidak banyak karyawan yang mampu mengimbangi perubahan-perubahan tersebut yang pada akhirnya menimbulkan suatu masalah yang baru bagi karyawan,

bagaimana karyawan mampu beradaptasi dengan cara kerja yang baru, ketidakmampuan karyawan mengimbangi perubahan yang terjadi berkemungkinan besar akan menimbulkan konflik kerja, konflik peran, ambiguitas peranan stres kerja pada karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Perusahaan harus bertindak hati-hati dalam melakukan perubahan dan juga memperhatikan sumber daya manusia yang ada, sehingga tindakan perubahan ini berdampak baik bagi perusahaan dan karyawan juga mampu mengimbangnya, tujuan utama perusahaan adalah mendapatkan laba yang maksimal, keberhasilan suatu perusahaan bisa diukur dari seberapa jauh perusahaan bisa mencapai tujuan yang ditetapkan. Supaya tujuan perusahaan bisa tercapai perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik mengingat sumber daya manusia adalah ujung tombak perusahaan

Anoraga, Pandji (2009) yang mengemukakan bahwa stres merupakan tanggapan seseorang, baik secara fisik maupun mental, terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stres yang dialami oleh karyawan di perusahaan bisa jadi berdampak negatif maupun positif.

Tekanan-tekanan yang dirasakan karyawan bisa juga menimbulkan sebuah konflik. Robbins (2008) mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara positif, sesuatu

yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang melibatkan pihak-pihak terkait bisa bersifat fungsional yang berdampak positif atau juga nonfungsional.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) konflik peran adalah orang-orang yang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Orang yang memiliki dua peran yang dilakukan dengan waktu yang sama berkemungkinan besar akan mengalami konflik peran dan konflik peran akan terjadi apabila karyawan tidak bisa memenajemen kedua peran atau lebih, peran sebagai pengurus organisasi yang harus mengelolah birokrasi dan peran sebagai ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab kepada keluarganya. Menurut Hutami (2011) bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kurangnya informasi yang cukup jelas akan mengakibatkan kebingungan pada karyawan atas perannya atau pekerjaannya disebuah perusahaan.

Rivai dan Basri (2005:14) menjelaskan pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan. Pendapat ini juga didukung oleh Hakin (2006). Yang mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standart tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

PT. MULIA KARYA PRIMA merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang kontraktor yang telah memiliki banyak pengalaman dalam melakukan pembangunan yang telah berdiri sejak tahun 2015 dengan memiliki berbagai macam pengalaman menjadi perusahaan kontraktor dan perusahaan konstruksi.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. MULIA KARYA PRIMA Kota Batu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- b. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- c. Apakah Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- d. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
- e. Apakah konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan dari penelitian ini adalah**

- a. Untuk mengetahui konflik peran apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- b. Untuk mengetahui konflik kerja apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan

- c. Untuk mengetahui ambiguitas peran apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- d. Untuk mengetahui stres kerja apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- e. Untuk mengetahui konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stres kerja apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah.

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen Universitas Islam Malang.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan tambahan informasi untuk menilai karyawan ataupun sebagai bahan evaluasi bagi karyawan.

- c. Bagi kalangan Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi dan memperkaya penelitian ataupun peningkatan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: Kinerja karyawan dengan diukur oleh “Tanggung jawab, Ketaatan, Kejujuran, Prestasi kerja dan Kesetiaan.

- a. Konflik peran “indikator Kecukupan wewenang, Arahan yang tidak jelas, Sumber daya manusia, Kegiatan yang tidak perlu dan Mengesampingkan aturan, berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
- b. Konflik kerja dengan diukur, Visi yang berbeda dalam Pekerjaan, Ketegangan Masalah Pribadi, Perbedaan Pendapat, Konflik Emosional, Lelah secara mental dalam pekerjaan,berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- c. Ambiguitas peran dengan diukur Pengetahuan rencana dan tujuan perkerjaan di perusahaan, Pengetahuan cara untuk membagi waktu untuk perusahaan, Pengetahuan tanggung jawab di perusahaan, Pengetahuan tentang deskripsi pekerjaan, Pemahaman terhadap wewenang, berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- d. Stres kerja dengan diukur Target dan harapan tidak realistis, Beban berlebihan, Pekerjaan yang berbahaya, Intimidasi dan tekanan, ketidakcocokan dengan pekerjaan, berpengaruh positif dengan kinerja karyawan.
- e. Keseluruhan variabel konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stres kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini mempunyai keterbatasan antara lain:

- a. Keterbatasan penelitian yang dilakukan ini hanya dilaksanakan pada PT.MULIA KARYA PRIMA dan untuk mengukur kinerja ada banyak variabel yang dapat digunakan akan tetapi yang diteliti oleh peneliti hanya menggunakan 5 variabel saja yaitu hanya menggunakan variabel konflik peran dan stres kerja
- b. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner, sehingga peneliti tidak bisa mengantisipasi responden yang asal menjawab.
- c. Adanya pandemi Covid-19 yang mana dalam melaksanakan penelitian mengalami keterbatasan

### 5.3 Saran

Mengenai penelitian yang telah dilakukan dapat ditemukan beberapa saran yang didasarkan pada hasil temuan antara lain:

a. Kepada perusahaan

1. Pimpinan PT. MULIA KARYA PRIMA harus mempertahankan kerjasama dan hubungan baik antar karyawan dalam organisasi, dan jiwa bersosial sesama rekan kerja.
2. Memberikan training/pelatihan secara berkelanjutan dengan penguasaan teknik terbaru yang dibutuhkan perusahaan untuk meningkatkan keterampilan kerja karyawan.
3. Lebih memperbaiki sistem informasi manajemen, supaya apa yang diinformasikan oleh perusahaan dapat dimenerti
4. Mengadakan kegiatan liburan bareng, supaya pikiran menjadi fresh dan lebih bahagia

b. kepada peneliti

1. Mengukur kinerja karyawan bisa menggunakan maupun menambah variabel selain dari penelitian ini.
2. Penggunaan mengenai teori haruslah terbaru yang dipakai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, H. J., Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. McGrawhill Book Company, International Edition
- Anwar Prabu. 1993. *Psikologi Perusahaan*. Bandung: Trigenda Karya.
- Anoraga, Pandji. Psikologi Kerja, Rineka Cipta. Jakarta; 2014.T. M Fraiser, *Stres dan Kepuasan Kerja*, PT. Sapdodadi, Jakarta; 1992. Cetakan ke-2..
- 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
- Cristensen, 2010 dalam Sugiyono, 2013). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Liberty..
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 19*.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program IMB SPSS 19*”. Semarang: Edisi 5. UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2013. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Yogyakarta*” : Badan Penerbit BPFE.
- Griffin, Ricky W. Dan Ronald J. Ebert, (2008). *Business, 8th Edition, Pearson International Edition*, New Jersey, Prentice Hall..
- Halim, A. Ahmad, dan S.T. Amidarmo. 1986. *Limbah Tanaman Ubi Kayu. Dalam: Limbah Hasil Pertanian*. Kantor Menteri Muda Urusan Peningkatan Produksi Pangan. Jakarta.
- Indriantoro, dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 1997. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

- Hutami, Gartiria. (2011). *“Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah”*. Semarang: Universitas Dipenogoro..
- Igor, S. (1997). *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa Monica. Solo: Dabara
- Ivancevich. et al. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Luthans, Fred, 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh : Vivin Andhika Yuwono; Shekar Purwanti; Th.Arie Prabawati; dan Winong Rosari. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Robbins, Stephen. P. dan Timoty A.J. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT reflika.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Margiati Lulus, 1999. *Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab Dan Alternatif Pemecahannya*. Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik, 3: 71-80. Univeristas Airlangga.
- McShane, Steven L., Mary ann Von Glinow. 2005. *Organizational Behavior*. Editon. Emerging Realities for the Workplace Revolution, McGraw-Hill Irwin.
- Munandar, Ashar Sunyoto (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI PRESS)
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nazir. Ph.D, 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Nitisemito, Alex S. 1982. *Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesi, Jakarta.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Paden, K.S., Holahan, C.K & Buchler, N.H. 2010. “*Employee involvement management practice, works stress, depression in employees of a human services residential care facility*” *Journal Human Relation* Vol 54 No 8 page 1065-1092.
- Panji, Anoraga. 2001. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Panggabean, M. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*, Bogor: Ghalia
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Quick, J.C., & Quick, J.D.(1984). *Organizational Stress And Preventive Management*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Kreitneir, Robert dan Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi Edisi 5* Alih Bahasa Erly Suandy. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk). Edisi Bahasa Indonesia. ANDI. Yogyakarta.
- Rice, Philip L. (1999). *Stress and Health*. United States of America: Brooks/Cole Publishing company.
- Rivai dan basri (2005:14) *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk menilai Kinerja Karyawan dan meningkatkan Daya saing Perusahaan*. Rajagrafindo Persada .Jakarta.
- Rivai, Veithzal & Mulyadi, Deddy. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rizzo, J.R., R. J. House and S.I. Lirtzman. (1970). *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 15:150-163.
- Robbins, Stephen P, 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta

- Robbins, P. Stephen. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition* (Perilaku Organisasi Ke Sepuluh), alih bahasa Drs. Benyamin Molan. Salemba Empat: Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, DR, (2003), *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi 2, PT. Bumu Aksara, Jakarta.
- S. Schuler, Randall. dan Susan E. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Menghadapi Abad Ke-21), Jakarta:PT. Gelora Aksara Pratama 1997
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Cetakan kelima. Bandung:PT. Refika Aditama.
- Sopiah. 2008 *Perilaku Organisasi*, Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2009). *Statistika untuk penelitian*, Edisi Keempatbelas, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods)*, h.242
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suprihanto John, dkk., 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Winardi, SE. 1993. *Manajer dan Manajemen*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Winardi. (2003). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.