



**PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE AMBIGUITY* DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. SBC BERKAH BERSAMA**

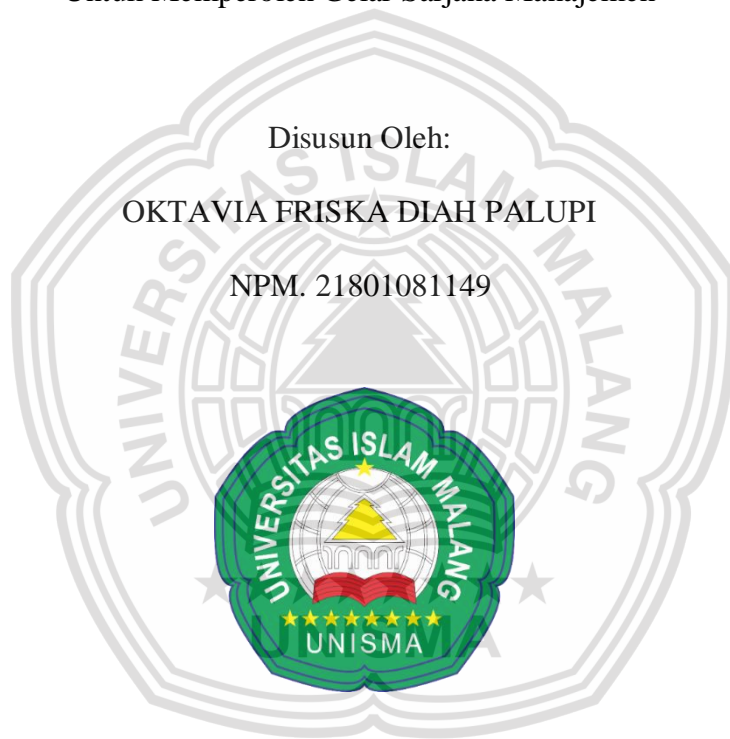
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

OKTAVIA FRISKA DIAH PALUPI

NPM. 21801081149



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

2022

Abstrak

Kinerja Karyawan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama. Pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan populasi sebanyak 200 dan menghasilkan 66 sampel karyawan. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh negative dan signifikan antara *Role Conflict*, *Role Ambiguity* terhadap Kinerja Karyawan dan pengaruh positif dan negative antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci : *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan

Abstract

Employee performance is very important for the company. This study aims to analyze the effect of role conflict, role ambiguity and workload on employee performance at PT. SBC Blessing Together. Sampling for this study used the Slovin formula with a population of 200 and resulted in 66 samples of employees. Data collection was done by distributing questionnaires. In this research, the analytical technique used is SPSS. The results showed that there was a negative and significant influence between Role Conflict, Role Ambiguity on Employee Performance and positive and negative influence between Workload on Employee Performance.

Keywords: *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, *Workload* and *Employee Performance*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran, produksi, dan keuangan yang dimiliki organisasi atau tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan laba tanpa adanya komunitas karyawan yang berkeahlian kompeten dan berdedikasi tinggi terhadap organisasi atau perusahaan.

Era Industri 4.0 seperti sekarang ini, mengingat perkembangan teknologi yang pesat, lingkungan bisnis juga mengalami perubahan yang sangat cepat, yang dapat mengikuti perubahan yang ada. Perusahaan akan mampu menyelesaikan masalah-masalah yang muncul di dalam perusahaan sedemikian rupa sehingga perusahaan dapat bersaing baik di pasar lokal maupun global, namun tidak banyak karyawan yang mampu mengikuti perubahan tersebut yang lagi-lagi menimbulkan masalah baru bagi perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam perusahaan sebab dengan tidak adanya karyawan yang profesional / kompetitif, perusahaan tidak dapat melakukan aktivitasnya secara maksimal (Liawandy, Indarti, & Marzolina, 2014). Bagaimana karyawan mampu mengimbangi cara kerja yang belum pernah dilakukan, karyawan mengimbangi perubahan yang terjadi berkemungkinan besarkan menimbulkan permasalahan konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stress kerja pada karyawan yang bisa saja dapat mempengaruhi perusahaan.

Manusia di dalam organisasi merupakan unsur penting guna mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Kasmir (2016:182) kinerja pegawai merupakan hasil kerja dan

perilaku kerja seseorang selama kurun waktu tertentu. Fattah (2017: 24) berpendapat bahwa faktor-faktor untuk meningkatkan kinerja adalah kompetensi pribadi, usaha yang berdedikasi, dan dukungan organisasi. Dengan kondisi tersebut, karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Budaya organisasi terbentuk dari filosofi para pendiri organisasi yang dapat menentukan kriteria yang digunakan untuk memilih karyawan yang akan bekerja di suatu perusahaan. Selain itu, pemimpin bisnis juga dapat mempengaruhi pembentukan budaya organisasi.

Dengan manajemen SDM yang baik, organisasi bisnis akan memiliki kekuatan kompetitif dan menjadi lebih sulit untuk ditiru sehingga sumber-sumber keberhasilan kompetitif tradisional seperti teknologi proses produksi, proteksi pasar, akses terhadap sumber keuangan dan skala ekonomi seharusnya menjadi lebih berdaya guna. Komitmen organisasional, meskipun secara konseptual relatif lebih muda dari ketidakhadiran dan penarikan diri, merupakan konsep yang fenomenal di kalangan peneliti.

Kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam perusahaan sehingga mencapai tujuan organisasi. (Arda, 2017) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Upaya peningkatan kinerja karyawan antara lain memperhatikan beban kerja, baik fisik maupun mental (Marianto, 2021). Untuk mencapai kinerja yang maksimal, penting bagi perusahaan menjaga kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas kerja sehari-hari.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam kurun waktu tertentu (Irawati dan Carrollina, 2017). Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seorang karyawan menyebabkan hasil yang dicapai tidak maksimal karena karyawan memiliki sedikit waktu untuk melakukan banyak tugas. Jika hal ini sering terjadi, akan berdampak pada karyawan itu sendiri.

Tugas yang diberikan oleh perusahaan cenderung menciptakan tekanan di tempat kerja. Salah satu faktor yang memberikan tekanan dalam pekerjaan yaitu *Role Conflict* dan *Role Ambiguity*. Adanya *Role Conflict* memberikan konsekuensi atau dampak bagi karyawan terutama dalam kepuasan kerja. Sedangkan untuk *Role Ambiguity* terjadi saat karyawan dipindahkan atau dihadapkan dengan posisi yang baru dan tidak berhubungan dengan passion nya seperti akuntan yang dipindahkan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan pemasaran. Hal ini akan menyebabkan dalam hasil akhir pekerjaannya.

Kinerja Karyawan merupakan salah satu aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian penting dalam perusahaan PT. SBC Berkah Bersama. Untuk itu perusahaan harus dapat meminimalisir penyebab-penyebab yang berpengaruh terhadap menurunnya rasa komitmen karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi. Menurunnya kinerja dapat disebabkan oleh adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam perusahaan yang meliputi konflik peran dan ambiguitas peran. Beberapa karyawan mengalami konflik peran karena mendapat beban pekerjaan berlebihan atau *double job*. sedangkan ambiguitas peran yang dialami oleh karyawan terjadi karena mayoritas karyawan ditempatkan pada jabatan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan terakhirnya.

Role Conflict muncul ketika terdapat dua atau lebih harapan yang berbeda pada saat yang bersamaan sehingga menimbulkan ketidaksesuaian bagi orang yang ingin memenuhi peran

yang sesuai (sesuai dengan kewajiban, tugas dan fungsinya) (Rusdi, 2018). *Role Conflict*, atau konflik peran, adalah situasi yang terjadi ketika orang dihadapkan pada perilaku, pola pikir, dan nilai yang saling bertentangan karena harapan peran yang berbeda, sehingga menyulitkan orang untuk bertindak atau mengambil keputusan. Untuk kelangsungan organisasi yang sehat dan efisien, wawasan tentang sumber stres dan cara mengatasinya sangat penting bagi karyawan, manajer, dan bawahan. *Role Conflict* muncul disaat berbagai tuntutan dari banyak sumber yang menyebabkan karyawan kesulitan saat menentukan apa yang harus didahulukan.

Sari dan Suryanawa (2016) mengatakan bahwa *Role Ambiguity* dapat mempengaruhi hasil kerja auditor. Sikap seseorang mendasar pada pola pikir dan niat. Jika seseorang telah berkomitmen dengan kuat untuk menuju tujuan, maka akan mempengaruhi perilakunya. Ramadhan dalam Rosally dan Jogi (2015), seseorang dapat mengalami ketidakjelasan peran jika merasa tidak ada kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan karena kurangnya informasi untuk penyelesaian pekerjaan atau untuk menjelaskan deskripsi tugas dan pekerjaan. *Role Ambiguity* disebut juga dengan ambiguitas peran. Jika karyawan bekerja dengan penugasan peran yang tidak jelas, maka hasil yang diperoleh tidak maksimal. Ambiguitas peran dapat menyebabkan stres di tempat kerja dan mencegah auditor melakukan tugasnya.

PT. SBC Berkah Bersama, sedang berupaya secara terencana untuk menuntaskan berbagai masalah mengenai *role conflict*, *role ambiguity* dan beban kerja. Saat ini PT. SBC Berkah Bersama memiliki karyawan dengan sumber daya manusia (SDM) yang berasal dari latar belakang yang berbeda dan dengan bidang kerja yang bermacam-macam. Dari semua

bidang pekerjaan yang ada setiap karyawan diwajibkan memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan Visi dan Misi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini diberi judul **“PENGARUH *ROLE CONFLICT*, *ROLE AMBIGUITY* DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN”** perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Bagaimana *Role Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
3. Bagaimana *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
4. Bagaimana Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan konteks, penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Role Conflict*, terhadap Kinerja Karyawan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Role Ambiguity*, terhadap Kinerja Karyawan

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan tentang Kinerja Karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. SBC BERKAH BERSAMA Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan manajemen untuk mengetahui dampak dari *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan tersebut. Dengan diketahuinya hal ini dapat digunakan sebagai pondasi keputusan manajerial untuk semakin menumbuhkan Kinerja Karyawan dalam perusahaan
- b. Bagi Peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada organisasi.
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan keustakaan hasil penelitian empirik dalam ilmu perilaku organisasi khususnya mengenai konflik peran, ambiguitas peran, kinerja karyawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 25, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. SBC Berkah Bersama. Dari hasil uji F dijelaskan bahwa Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh variabel *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan Beban Kerja
2. Berdasarkan hasil penelitian *Role Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Bahwa semakin tinggi
3. Berdasarkan hasil penelitian *Role Ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan
4. Berdasarkan hasil penelitian Beban Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan kuesioner menjadi keterbatasan pada penelitian ini, dikarenakan terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

2. Dikarenakan masa pandemic covid peneliti tidak memungkinkan untuk menyebarkan kuesioner secara langsung, dengan begitu peneliti menyebarkan kuesioner secara online yaitu menggunakan *google form*

5.3 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian terhadap PT. SBC Berkah Bersama untuk mengetahui pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Untuk perusahaan adalah agar bisa mengurangi pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* agar meningkatkan kinerja karyawan. Bagi pimpinan PT.SBC Berkah Bersama, disarankan untuk mengevaluasi kembali beban kerja yang diberikan kepada karyawannya agar mereka tidak merasa terbebani dan memperhatikan suasana kerja di ruang kerja karyawannya agar mereka lebih nyaman dalam bekerja. Dan untuk karyawan agar bisa memberikan jawaban kuesioner sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian ulang mengenai variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dan diharapkan untuk menggunakan variabel independen yang belum pernah digunakan dalam penelitian agar bisa mengetahui secara luas apa saja variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arda, M. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18 (1), 45-60.
- Arip Marianto. (2021). *The Effects of Workload and Work Environment on Local Police Performance: A Test of Work-related Stress' Mediating Effect*. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal*, 3(1), 159–173.
- Effendi, B. (2019). *Role Conflict, Role Ambiguity, Independensi dan Kinerja Auditor*. *STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 155-166.
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatara.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2017). *Ekonometrika : Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan IBM SPSS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, A. (2020). *Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict, dan Role Overload Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan*.
- Irawati, R. A, Carollina, D. 2017. “*Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia*.” *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 5(1): 51
- Jeky K R Rolos, S. A. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19-26.
- Jufrizen, J. (2018). *Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 405–424
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori & Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kromowidjojo, Suci. 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. CV Alfabeta. Bandung.

- Liawandy, F., Indarti, S., & Marzolina, M. (2014). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Nafal Tiara Abadi Pekanbaru*. Jom Fekon, 1(2).
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung). Remaja Rosdakarya.
- Natalia, Putri. (2015). *Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening* (Studi pada Karyawan Wanita Bagian Produksi PT. Nyonya Meneer Semarang). Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
- Novriansa, A., & Riyanto, B. (2016). *Role conflict and role ambiguity on local government internal auditors: The determinant and impacts*. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 31(1), 63-80.
- Patria, R., DP, E. N., & Rusli, R. (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)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Pratina, Anna. 2013. *Role Ambiguity and Role Conflict Sebagai Antecedent dari Job Insecurity Pada Contingent Worker*. Yogyakarta : STIM YKPN
- Rosally, C. dan Yulius Jogi, 2015. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor*, *Business Accounting Review*. Volume 3 No. 2 hal 31-40.
- Rusdi. 2018. *Pengaruh Independensi Auditor Inspektorat terhadap Kualitas Audit dengan Role Conflict dan Role Ambiguity sebagai Variabel Moderasi* (Studi Pada Auditor Inspektorat di Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Ilmiah* Vol. 15 No. 2, Juli 2018 112-124.
- Sari, N. P. E. R., and I. Ketut Suryanawa. *Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Tekanan Waktu Sebagai Pemoderasi*. " *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 15.2 (2016): 1392-1421.
- Sidani, W. R., & ABS, M. K. (2020). *Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Mulia Karya Prima Kota Batu*. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(17).
- Susanti, Mulyani, 2017. *Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Sensitivitas Etika Profesi terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Moderating*, *JOM Fekon*, Vol.4 No.1.

Sugiarto, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Penerbit ANDI.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2017). *Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang*. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 92-100.

Wahyudi, A. (2015). *Konflik, Konsep Teori dan Permasalahan*. *Jurnal Publiciana*, 8(1), 38-52.

