

**KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK.
CABANG MANADO**

Oleh:
Marlin Vicilia Sorongan¹
Silvy Mandey²
Bode Lumanauw³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado
email : marlin.sorongan@gmail.com
silvyamandey@rocketmail.com

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan. Para karyawan dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas, mengingat bahwa mereka diterima sesuai dengan posisi yang mereka pilih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Cabang Manado. Metode yang digunakan adalah metode survey. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PT. BTPN Tbk Cabang Manado. Sampel yang digunakan adalah 76. Hasil secara simultan variabel konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hendaknya Pimpinan PT. BTPN cabang Manado lebih banyak memperhatikan faktor konflik peran dan ambiguitas peran yang terjadi pada Karyawan karena peningkatan kinerja karyawan PT .BTPN cabang Manado akan sulit dicapai apabila kedua faktor ini diabaikan.

Kata kunci: konflik peran, ambiguitas peran, kinerja karyawan

ABSTRACT

Along with the rapid development of technology, will increase the workload of employees to be able to work more optimally and finished with a predetermined time limit to her company. Excessive workload is causing collisions or pressures that occur to him that can cause stress for employees. The employees are required to participate in any position in the company. While the capabilities and expertise of employees is limited, given that they are accepted in accordance with the position they choose. This study aims to determine the effect of role conflict and role ambiguity on the performance of employees at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Branch Manado. The method used is a survey method. The population of this study were all employees in PT. BTPN Tbk Branch Manado. The sample used was 76. The results of simultaneous variable role conflict and role ambiguity affects the performance of employees, while partially also have a significant effect on the performance of employees. Should the PT. BTPN Tbk branch Manado more attention to factors of role conflict and role ambiguity that occurs in the Employee as improving performance employee PT .BTPN Tbk branch Manado will be difficult to achieve if both of these factors are ignored.

Keywords: role conflict, role ambiguity, employee performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan.

Para karyawan dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas, mengingat bahwa mereka diterima sesuai dengan posisi yang mereka pilih. Oleh karena itu, banyak karyawan tidak mengetahui peran mereka serta harapan pada peran yang mereka ambil di dalam perusahaan. Pemilik perusahaan pun kurang mengontrol pekerjaan karyawan dan hanya menyerahkan kepada kepala produksi yang ada di lapangan dan hanya menerima laporan dari kepala produksi. Hasil wawancara saya dengan karyawan-karyawan di dalam perusahaan, mereka mengeluh tentang pekerjaan yang harus mereka selesaikan sedangkan deadline terlalu cepat, sehingga mereka harus sering lembur. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka juga dapat menimbulkan timbulnya stres dan cenderung menimbulkan konflik peran.

Terjadinya ambiguitas peran dan konflik peran di dalam perusahaan, akan mengakibatkan stress bagi karyawan, karena mereka bekerja dengan kurangnya informasi tentang pekerjaan mereka, apa posisi mereka di dalam perusahaan, siapa yang akan bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam proses produksi dan harus melaporkan segala yang terjadi kepada siapa. Mereka juga harus menyesuaikan peran mereka di dalam keluarga yang membuat karyawan kurang fokus dengan pekerjaan mereka.

Hal ini tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri atau perusahaan. Bagi mereka yang sudah berkeluarga atau sudah menikah dan memiliki anak, hal ini sangat membuat karyawan merasa stres dan akan berdampak kurang baik terhadap proses produksi di dalam perusahaan dan terhadap para karyawan itu sendiri. Berikut ini adalah data Kehadiran Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sampai dengan periode tahun 2013.

Tabel 1. Data Kehadiran Karyawan

Bulan	Jumlah Karyawan	Data Kehadiran Karyawan
Januari	71	95 %
Februari	74	92 %
Maret	74	97 %
April	74	96 %
Mei	76	95 %
Juni	76	92 %
Juli	76	91 %

Sumber: PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Manado, 2014

Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan semakin menurun setiap bulan dari Maret tahun 2014 sampai dengan Bulan Juli 2014. Berdasarkan Tabel tersebut diperoleh informasi bahwa bervariasinya ketidakhadiran karyawan dan ada banyak faktor yang menyebabkannya. Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan mungkin disebabkan karena adanya konflik. Konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi di antara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, konflik juga dapat bersifat disfungsional yang sebaliknya justru menghalangi/menurunkan kinerja kelompok.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado.
2. Konflik Peran secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado.
3. Ambiguitas Peran secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Hasibuan (2004:1), menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Wijayanto (2012:2) manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Handoko (2012:4), mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Hasibuan (2004:10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Konflik Peran

Robbins (2008:112), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Luthans (2006:98), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Winardi dalam (Umam, 2010:8), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.

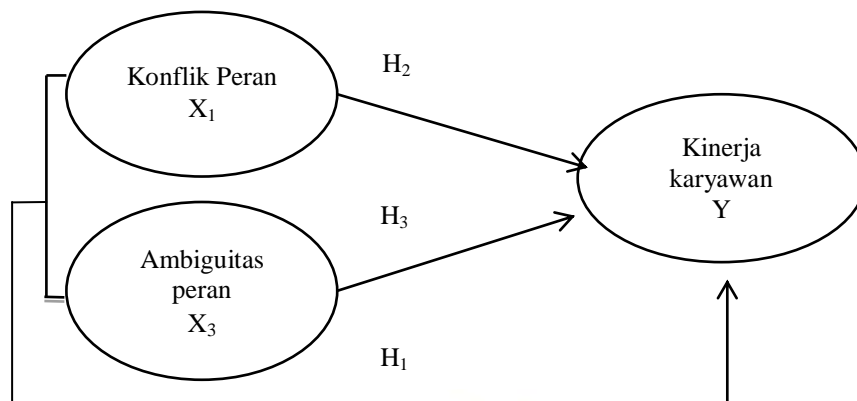
Ambiguitas Peran

Kreitner dan Kinicki (2005:15), mendefinisikan ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008:76).

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dan Mulyadi, 2010:12). Mangkunegara (2000:132), mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 1. Kerangka konseptual

Sumber: konsep yang dikembangkan dalam penelitian, 2015

Hipotesis

Kerangka konseptual di atas, dapat dibuat hipotesis dan dirumuskan sebagai berikut :

- H₁ : Konflik peran dan ambiguitas peran diduga secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
 H₂ : Konflik peran secara parsial diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
 H₃ : Ambiguitas peran secara parsial diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Penelitian survey yaitu untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado. Penelitian survey adalah penelitian dengan tidak melakukan perubahan (tidak ada perlakuan khusus) terhadap variabel-variabel yang diteliti (Siregar, 2010:103).

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh yang ada di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sebanyak 76 orang. Namun karena jumlah populasi dibawah 100 maka diambil sampel jenuh atau seluruh populasi yang ada sebagai sampel yaitu berjumlah 76 orang karyawan sebagai responden dalam penelitian ini.

Metode analisis

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur panjang dari karet adalah contoh instrumen yang tidak reliable/konsisten (Sugiyono ,2004:174).

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tapi jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Dilakukan dengan cara menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling berkorelasi (diatas 0,9) dan nilai R² yang dihasilkan oleh estimasi model regresi empiris sangat tinggi, dan nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factor) > 10 maka mengindikasikan adanya multikolinieritas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. 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.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu metode yang dipakai guna menggambarkan hubungan suatu variabel dependen dengan tiga atau lebih variabel independen. Metode ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT .Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Perhitungan analisis regresi linier berganda dilakukan berdasarkan rumus berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	=	Keputusan Pembelian
a	=	Nilai konstan
X1	=	Konflik Peran
X2	=	Ambiguitas Peran
b1, b2	=	Koefisien masing-masing faktor
e	=	Standar error

Pengujian dengan Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji distribusi F dengan cara membandingkan antara nilai F_{hitung} apabila perhitungan F_{hitung} > F_{tabel} maka H₀ ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serentak dan sebaliknya.

Pengujian dengan Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial. Apabila t_{hitung} < t_{tabel} maka H₀ diterima, sebaliknya jika t_{hitung} > t_{tabel} maka H₀ ditolak.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	No. Item pertanyaan	r Tabel	r Hasil	Keterangan
Konflik Peran	1	0,227	0,619	Valid
	2	0,227	0,578	Valid
	3	0,227	0,753	Valid
Ambiguitas Peran	1	0,227	0,444	Valid
	2	0,227	0,583	Valid
	3	0,227	0,641	Valid
	4	0,227	0,391	Valid
Kinerja Karyawan	1	0,227	0,395	Valid
	2	0,227	0,619	Valid
	3	0,227	0,717	Valid

Sumber: data olahan tahun 2015

Tabel 2, menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Dan dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang dipakai, layak digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

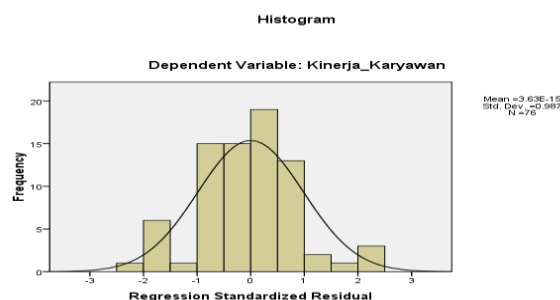
Variable	Cronchbach Alpha	Keterangan
Konflik Peran	0,738	Reliabel
Ambiguitas Peran	0,648	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,675	Reliabel

Sumber : data olahan tahun 2015.

Tabel 3, menunjukkan bahwa penelitian ini pengukuran yang digunakan adalah dengan menggunakan *alpha cronchbach* (reliable), yaitu apabila *alpha cronchbach* lebih besar dari 0,6 atau 60% maka item pertanyaan tersebut adalah reliable. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 17, maka dapat diketahui bahwa variabel konflik peran, ambiguitas peran, dan kinerja karyawan adalah *reliable*, hal ini dapat dilihat pada table 3 karena memiliki nilai di atas 0,6 atau 60%.

2. Uji Asumsi Klasik

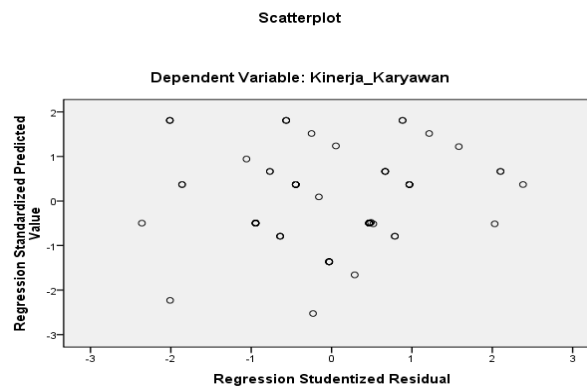
Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2015

Gambar 2, menyatakan bahwa ketika kurva pada histogram berbentuk lonceng maka dapat dikatakan kurva tersebut normal. Dengan demikian model regresi yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal yang artinya memenuhi asumsi Normalitas.

Uji Heterokedastisitas**Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Sumber : Hasil pengolahan data 2015

Gambar 3, menunjukkan bahwa dari hasil gambar tersebut maka deteksi yang ada adalah penyebaran, dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Konflik_peran	0.508	1.97
	Ambiguitas_Peran	0.508	1.97

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber: Hasil olahan data 2015

Multikolinearitas diuji dengan menghitung nilai VIF (Variance Inflation Factor). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas atau Non Multikolinearitas. Berdasarkan *output* Tabel 4, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas, karena nilai VIF < 10.

3. Analisis Linier Berganda**Tabel 5. Hasil Analisis Linier Berganda**

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.849	0.393		2.161	0.034
	Konflik_peran		0.093	0.265	2.351	0.021
	Ambiguitas_Peran	.220	0.124	0.517	4.589	0
		.570				

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber : Hasil olahan data 2015

Hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,849 + 0,220X_1 + 0,570X_2$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat menginformasikan bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 0,849 artinya jika variabel independen yang terdiri dari Konflik Peran, dan Ambiguitas Peran dianggap 0 (nol) atau tidak diterapkan maka, Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sebesar 0,849 satuan.
2. Koefisien regresi Konflik Peran sebesar 0,220 artinya, jika People naik sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan menaikkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sebesar 0,220 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.
3. Koefisien regresi Ambiguitas Peran sebesar 0,570 artinya, jika Ambiguitas Peran naik sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan menaikkan Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado sebesar 0,570 satuan dengan asumsi faktor-faktor lain dianggap tetap.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.530	0.517	0.23763	2.635

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_peran

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber : Hasil olahan data 2015.

Tabel 6, menunjukkan bahwa pengaruh antara Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado, dapat dilihat melalui koefisien korelasi. Hasil Koefisien Korelasi atau R sebesar 0,728 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado mempunyai hubungan yang cukup kuat yaitu sebesar 72,8%. Hasil Koefisien Determinasi atau R square (r^2) adalah 0,530 yang menunjukkan bahwa 53,0% Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran, sementara sisanya 47,0% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis dengan Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	4.642	2	2.321	41.108	.000 ^a
	Residual	4.122	73	0.056		
	Total	8.765	75			

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas_Peran, Konflik_peran

b. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber : Hasil olahan data 2015

Mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado, pada Tabel 7, menunjukkan bahwa angka F_{hitung} sebesar 41,108 > F_{tabel} 3,78 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja

Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado dapat diterima.

Pengujian Hipotesis Uji t

Hasil perhitungan diperoleh :

1. Nilai t_{hitung} Konflik Peran (X_1) = 2,351 > $t_{tabel} = 2,14$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Keputusan H_0 ditolak, artinya Konflik Peran berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado, dengan demikian hipotesis diterima.
2. Nilai t_{hitung} Ambiguitas Peran (X_2) = 4,589 > $t_{tabel} = 2,14$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Keputusan H_0 ditolak, artinya Ambiguitas Peran berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado, dengan demikian hipotesis diterima.

Pembahasan

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Manado dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya, harus memperhatikan dan menerima masukan-masukan ataupun keluhan-keluhan dari para karyawannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi, maka harus lebih memahami atau memperhatikan Konflik Peran dan Ambiguitas Peran didalam perusahaan. Dengan begitu kinerja karyawan didalam perusahaan PT. BTPN Tbk Cabang Manado akan bisa lebih baik dari sebelumnya.

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja karyawan karyawan

Uji Statistik dapat dijelaskan bahwa Konflik Peran berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT, Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Manado dengan nilai koefisien yang signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dijelaskan bahwa konflik peran karyawan PT. BTPN cabang Manado seperti : Peran karyawan di Perusahaan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan, Peran karyawan diperusahaan bertentangan dengan tujuan yang diinginkan dan karyawan merasa terbebani ketika mengerjakan tugas karyawan lain yang tidak masuk berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado. Hasil penelitian Churiyah (2011) dan Widyaningrum (2005) menyimpulkan bahwa Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis.

Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja karyawan karyawan

Uji Statistik dapat dijelaskan bahwa Ambiguitas peran berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado dengan nilai koefisien yang signifikan. Berdasarkan hasil uji statistik dapat dijelaskan bahwa Ambiguitas peran karyawan PT. BTPN cabang Manado seperti : Karyawan merasa kurang mengetahui dengan jelas tanggung jawab yang ditetapkan dalam *Job Description*, Karyawan merasa kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan dari *Job Description* saya, Karyawan merasa kurang yakin tentang wewenang yang saya miliki saat ini dan Karyawan merasa kurang jelas mengenai pekerjaan/apa yang seharusnya dilakukan dalam *Job Description* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado. Hasil penelitian Nurqamar (2014) menyimpulkan bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis.

PENUTUP

Kesimpulan

Sesuai hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik Peran dan Ambiguitas Peran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Pengaruh yang diberikan oleh variabel tersebut digambarkan dengan t hitung yang lebih besar dari t Tabel sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado.
2. Konflik Peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Pengaruh yang diberikan oleh variabel tersebut digambarkan dengan t hitung yang lebih besar dari t Tabel sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado.

3. Ambiguitas Peran secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado. Pengaruh yang diberikan oleh variabel tersebut digambarkan dengan t hitung yang lebih besar dari t Tabel sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado.

Saran

Penulis memberikan saran sebagai bahan masukan sebagai berikut: Hendaknya Pimpinan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado harus lebih banyak memperhatikan faktor konflik peran dan ambiguitas peran yang terjadi pada Karyawan karena peningkatan kinerja karyawan PT. BTPN cabang Manado akan sulit untuk dicapai apabila kedua faktor ini diabaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2012, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Ketujuh*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Kreitner dan Kinicki. 2005. *Organizational behaviour* 8th edition. McGrow Hill International Edition. New York.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk). Edisi Bahasa Indonesia. ANDI. Yogyakarta.
- Madziatul, Churiyah. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2. <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/8-Madziatul-Churiyah1.pdf>. Di akses tahun 2011. Hal. 145-154.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Munandar, M. 2008. *Budgeting: Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*. Cetakan Ketigabelas. BPFE. Yogyakarta.
- Nurqamar, Insany Fitri. 2014. Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran: Implikasinya Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pejabat Struktural Prodi. *Manajemen dan Keuangan, Universitas Hasanuddin, Makassar. Jurnal Analisis*, Juni 2014, Vol. 3 No. 1. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/d53b672278370c269b99b3ad0420aef4.pdf>. Di akses tahun 2014. Hal. 24-31.
- Rivai, Veithzal & Mulyadi, Deddy. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Salemba Empat. Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2010 *Statistika Deskriptif untuk penelitian*, Penerbit. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*, CV. Pustaka Setia, Bandung
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widyaningrum, Ida Ayu. 2005. Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada Swalayan Era Mart 5000 Di Samarinda. *Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman*. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=63339&val=4591&title=Pengaruh%20Konflik%20Peran%20Ganda%20Dan%20Stres%20Kerja%20Terhadap%20Kinerja%20Karyawan%20Wanita%20Pada%20Swalayan%20Era%20Mart%205000%20Di%20Samarinda>. Di akses tahun 2005. Hal. 1-19.