KONFLIK PERAN DAN KETIDAKJELASAN PERAN BERPENGARUH TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(STUDI PADA PT. DAPEN TELKOM BANDUNG)

Oleh :

Rini Maulina R

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif yang terdiri dari analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian analisis deskriptif menunjukan bahwa variabel konflik peran berada pada kategori kurang baik, variabel ketidakjelasan peran berada pada kategori kurang baik, dan variabel kinerja karyawan berada pada kategori cukup baik. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari konflik peran terhadap kinerja karyawan dan secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan. Secara simultan penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan di PT. Dapen Telkom Bandung.

Kata Kunci : Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kinerja Karyawan.

The Influence of Role Conflict and Role Ambiguity of Performace Employee at PT. Dapen Telkom Bandung

Abstract – *This study attempts to know whether conflict the role and the lack of clarity the role of impact on of employee performance. The results of the study concluded that the partial studies show that there is a difference between conflict role and obscurity the role of employee performance, this is shown by testing hypothesis that shows that the existence of significant influence role of the conflict with the performance of workers in pt dapen telkom bandung.And the partial studies show that there is a difference between obscurity role and obscurity the role of employee performance, this is shown by testing hypothesis that shows that the existence of significant influence from obscurity the role of employee performance in PT. Dapen Telkom Bandung.*

Keywoard : *Role Conflict, Role Ambiguity, and Employee Performance*

PENDAHULUAN

Dewasa ini persaingan dalam perusahaan sangatlah tinggi, menimbulkan banyaknya tantangan dan hambatan yang harus dihadapi oleh perusahaan maupun organisasi. Hal ini diakibatkan seiring adanya globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang mendorong perusahaan untuk mempersiapkan diri dalam persaingan bisnis sehingga perusahaan dapat tetap survive. Perusahaan dituntut memiliki keunggulan dan kemampuan daya saing tinggi, agar perusahaan dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Penekanan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu tanggapan dalam menyikapi perubahan tersebut, dan ini tentu saja perusahaan

memerlukan upaya-upaya untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam merealisasikan tujuan perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas (Salangka dan Dotulong, 2015). Dengan memiliki sumberdaya yang berkualitas maka akan dapat bersaing dengan perusahaan lain dan perusahaan dapat mencapai tujuan.

Jika karyawan memiliki rasa keterikatan (engage) yang tinggi dengan perusahaan, akan meningkatkan perilaku umum, salah satunya yaitu stay (tetap tinggal) dengan kata lain karyawan akan tetap bekerja di organisasi tersebut walaupun ada peluang untuk bekerja di tempat lain. Baumruk dan Gorman (2006) dalam Merlyn Purnamasari.

Selanjutnya Park dan Gursoy (2012) dalam Merlyn Purnamasari berpendapat bahwa ketika karyawan terikat dengan pekerjaan, hal ini akan mempengaruhi factor psikologis karyawan, misalnya kepercayaan diri dan optimis, akan mendorong karyawan lebih jauh lagi dan hal ini akan mendorong kepuasan dan berakibat pada rendahnya turnover intention karyawan.

Dalam proses mempertahankan karyawan, tentunya banyak hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan dalam sebuah organisasi. Diantaranya karyawan diharapkan mempunyai keterikatan, yakni suatu keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan. Ketika seorang karyawan merasa nyaman di tempat mereka bekerja, maka mereka akan memiliki kecenderungan untuk bertahan dan akan melakukan pekerjaan yang maksimal bagi perusahaan.

Ismail et al. (2011) menyatakan bahwa pemberdayaan karyawan merupakan pendekatan yang demokratis dimana pimpinan mendorong karyawan untuk ikut terlibat dalam pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan pekerjaan. Karyawan akan merasa nyaman jika perusahaan melibatkan dirinya dalam proses pengambilan keputusan.

KAJIAN PUSTAKA

Konflik Peran

Konflik peran menyatakan bahwa ketika individu merasakan adanya tuntutan yang saling bertentangan dari orang-orang disekitar maka individu tersebut sedang mengalami konflik peran. Jadi konflik peran adalah pertentangan rangkaian tuntutan atau harapan yang disampaikan oleh anggota-anggota perangkat peranan (role set) dimana pemenuhan satu tuntutan akan menghalangi pemenuhan tuntutan yang lainnya. Konflik peran juga dialami oleh individu ketika nilai-nilai internal, etika, atau standar dirinya bertabrakan dengan tuntutan yang lainnya. Kreitner dan Kinicki (2001). Konflik peran didefinisikan sebagai hasil dari ketidakkonsistenan harapan-harapan berbagai pihak atau persepsi adanya ketidakcocokan antara tuntutan peran dengan kebutuhan, nilai-nilai individu, dan sebagainya (Leigh et al . dalam Amilin dan Dewi, 2008). seseorang akan mengalami konflik peran jika memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Luthans (2006:407) dalam Ivan A. Setiawan 2014).

Ketidakjelasan Peran

Ketidakjelasan peran merupakan tidak cukupnya informasi yang dimiliki serta tidak adanya arah dan kebijakan yang jelas, ketidakpastian tentang otoritas, kewajiban dan hubungan dengan lainnya, dan ketidakpastian sanksi dan ganjaran terhadap perilaku yang dilakukan. Ketidakjelasan peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. (Cahyono, 2008) dalam Ivan A. Setiawan (2014) Ketidakjelasan 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). Menurut teori peran, ketidakjelasan peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan

kerja, mengurangi rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan, secara legal, tidak melanggar aturan dan sesuai dengan moral serta etika. Purnomo (2003:2). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard, 18:1993 dalam Rivai dan Ahmad; 2005). Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif karena penulis ingin mendeskripsikan konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Dapen Telkom Bandung. Menurut Sugiyono (2005 : 21): " Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas."

Mashuri (2008 : 45) menyatakan bahwa Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan jumlah responden sebanyak 45 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan peneliti dengan maksud untuk menganalisis hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh antar konflik peran dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan. Dengan menggunakan aplikasi *SPSS 17 for windows.* diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Konflik peran = 0.505 + 0.270 (ketidakjelasan peran) + 0,303 (kinerja karyawan) + 28,7% (ε)

C = besarnya konstanta adalah 3.303 artinya jika Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran bernilai 0, maka Kinerja Karyawan akan tetap bernilai 3.303.

β_1 = Koefisien Regresi Variabel Konflik Peran sebesar 0.505 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan Konflik Peran sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0.505.

β_2 = Koefisien Regresi Variabel Ketidakjelasan Peran sebesar 0.270 yang bernilai positif yang artinya untuk setiap pertambahan Ketidakjelasan Peran sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0.270.

ε = 28.7% Variabel lain yang tidak diteliti.

ANALISIS KORELASI

1. Berdasarkan hasil output dari pengolahan data menggunakan program SPSS 17 for windows diatas didapatkan hasil korelasi sebesar 0.825 berdasarkan kriteria (0.81 – 1.00), korelasi Konflik Peran

dengan Kinerja Karyawan memiliki tingkat korelasi tinggi.

2. Berdasarkan hasil output dari pengolahan data menggunakan program SPSS 17 for windows diatas didapatkan hasil korelasi sebesar 0.774 berdasarkan kriteria korelasi (0,61 – 0,80) Ketidakjelasan Peran dengan Kinerja Karyawan memiliki tingkat korelasi cukup tinggi.
3. Berdasarkan hasil output dari pengolahan data menggunakan program SPSS 17 for windows diatas didapatkan hasil korelasi sebesar 0.844 berdasarkan kriteria (0.81 – 1.00), korelasi Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran dengan Kinerja Karyawan memiliki tingkat korelasi tinggi.

ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI

Hasil koefisien determinasi sebesar 0.713 atau 71.3% hasil tersebut merupakan besarnya konstribusi dari Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Karyawan sedangkan sisanya sebesar 28.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini seperti kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja, dan Stress Kerja.

PENGUJIAN HIPOTESIS

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

- Konflik Peran

Untuk variabel Kinerja Karyawan (X1) sebesar 4.089, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai t_{tabel} untuk df = (α/2 ; n-k-1) = 0,05/2 ; 45 – 2 – 1 = (0,025 ; 42) yaitu 2.018, dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4.089> 2.018) dan sig (0.000 < 0.05) maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan di PT. Dapen Telkom Bandung.

Hasil penelitian Agustina (2009) dan Putra (2012) dalam Nur Azizah (2015) menyatakan konflik peran memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja. Konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor.

-Ketidakjelasan Peran

untuk variabel Ketidakjelasan Peran (X2) sebesar 2.172, menggunakan taraf signifikan sebesar 5%, maka dari tabel distribusi T didapat nilai ttabel untuk df = (α/2 ; n-k-1) = 0,05/2 ; 45 – 2 – 1 = (0,025 ; 42) yaitu 2.018, dikarenakan thitung > ttabel (2.172> 2.018) dan sig (0.036 < 0.05) maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Karyawan di PT. Dapen Telkom Bandung.

Hasil Penelitian Fanani et al. (2008) dalam Ivan A. Setiawan (2014) yang menunjukkan bahwa role ambiguity berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Pengaruh tersebut seperti timbulnya ketegangan kerja, terjadinya perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja yang berakibat menurunkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Konflik peran yang didalamnya diukur melalui 3 indikator, yaitu tuntutan pekerjaan, pertentangan dan harapan. Indikator pertentangan dan harapan memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori kurang baik, sedangkan tuntutan pekerjaan memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori kurang baik. Dan secara umum semua indikator masuk dalam kategori kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara

keseluruhan konflik peran karyawan di PT Dapen Telkom Bandung masih harus lebih bisa dibenahi dalam masing –masing karyawan.

2. Ketidakjelasan peran yang ada di PT Dapen Telkom Bandung berada pada kategori kurang baik, terdiri dari 3 indikator yaitu peluang, kinerja dan kepuasan kerja. Indikator kepuasan kerja yang memperoleh persentase tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangkan indikator peluang memperoleh persentase terendah dengan kategori kurang baik.. Secara umum semua ukuran masuk dalam kategori kurang baik, maka dari itu ketidakjelasan peran harus dilakukan evaluasi secara mendetail agar lebih bisa diterapkan di perusahaan

3. Dari 3 indikator kinerja karyawan, yaitu kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja. Indikator motivasi memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangkan indikator kepemimpinan memperoleh persentase terendah dengan kategori kurang baik. Secara keseluruhan rata-rata ukuran untuk kinerja karyawan masuk ke dalam kategori cukup baik, namun perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik.

4. Secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara konflik peran terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari konflik peran terhadap kinerja karyawan di PT Dapen Telkom Bandung.

5. Secara parsial penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan di PT Dapen Telkom Bandung.

Saran

1. Penerapan konflik peran masih berjalan kurang baik di PT Dapen Telkom Bandung, namun adapun hal yang disarankan untuk perusahaan adalah dengan membuat sistem kerja yang lebih terorganisir agar tidak terjadi pergesekan kepentingan dari antar karyawan. Selain itu kerjasama tim di instansi ini sangat penting agar pekerjaan bisa terselesaikan dengan cepat.

2. Ketidakjelasan peran PT Dapen Telkom Bandung masih berjalan kurang baik. Pembagian waktu kerja yang baik pun harus bisa diterapkan oleh karyawan agar bisa dikerjakan sesuai dengan tepat waktu. Karena ketidakjelasan peran berpotensi mendorong munculnya keterlambatan (delays) dalam mengambil tindakan sehingga kinerja karyawan menjadi kurang efisien dan tidak terarah. Oleh karena itu perusahaan harus mengatur kembali jadwal pekerjaannya.

3. Kinerja karyawan PT Dapen Telkom Bandung Bandung masih berjalan cukup baik. Namun terdapat hal yang disarankan kepada pihak perusahaan yaitu dengan selalu memberikan pengarahan terhadap karyawannya seperti misalnya memberikan contoh mengenai pekerjaan atau memberikan semangat kepada para karyawannya agar berkinerja dengan baik. Selain itu karyawan juga harus membuat lingkungan kerja yang ada menjadi nyaman agar suasana kerja menjadi kondusif .

4. Pengaruh antara konflik peran terhadap kinerja karyawan di PT Dapen Telkom Bandung bisa dibilang baik, pada kondisi ini seharusnya bisa dimanfaatkan perusahaan untuk lebih mampu menghindari konflik peran diperusahaan agar kinerja karyawan yang ada bisa lebih maksimal.

5. Pengaruh antara ketidakjelasan peran terhadap kinerja karyawan di PT Dapen Telkom Bandung bisa dibilang baik, pada kondisi ini seharusnya bisa

dimanfaatkan perusahaan untuk bisa mengantisipasi terjadinya gesekan peran di antara setiap karyawan. Selain itu dengan adanya kepastian jabatan seseorang karyawan bisa memotivasi karyawan dalam bekerja lebih baik lagi.