BAB II
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konflik Peran

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran

Pengertian Konflik peran menurut Winardi (2003) yaitu:

"Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan."

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Nimas Ayu Putri Laksmi dan Cholichul Hadi (2012) yaitu "Konflik peran yang dialami dalam diri individu dalam hal hubungan dengan pasangan hidup, menjadi orang tua, dan mengurus rumah tangga atas adanya tekanan waktu, tuntutan pekerjaan, dan tuntutan keluarga dalam menjalankan peran pekerjaan dan keluarga secara bersamaan."

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) dalam Sry Rosita (2013), "Konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten."

Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan (Luthans, 2006:98).

Berdasarkan pendapat para ahli yang mengemukakan tentang pengertian konflik peran maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah dimana seseorang yang memiliki peran ganda atau lebih yang saling bertentangan pada saat dijalankan secara bersaman.

2.1.1.2 Tipe Konflik Peran

Lingkungan sangat berpengaruh dalam membangun karakter seseorang. Menurut Sopiah (2008), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisasional* antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.

2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.

3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.

2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

3. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.

4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran

Faktor yang mempengaruhi konflik peran Menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi konflik peran adalah sebagai berikut :

1. Masalah komunikasi

Hal ini diakibatkan salahnya pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang kurang atau sulit dimengerti atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu yang tidak konsisten.

2. Masalah struktur organisasi

Hal ini disebabkan karena adanya pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya- sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok-kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.

3. Masalah pribadi

Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan tujuan atau nilai-nilai sosial pribadi pegawai dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilai-nilai persepsi.

2.1.1.4 Indikator Konflik Peran

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Bernhard Tewal dan Florensia B. Tewal (2014), indikator konflik peran yaitu:

1. *Time based conflict*

Time based conflict adalah konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya, artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran ganda tidak akan bisa melakukan dua peran atau lebih.

2. *Strain based conflict*

Strain based conflict adalah ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan peran yang lain. Ketegangan yang ditimbulkan akan mempengaruhi kualitas hidup secara keseluruhan. Ketegangan peran ini termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah, dan sakit kepala.

3. *Behaviour based conflict*

Behaviour based conflict adalah konflik yang muncul ketika suatu tingkah laku efektif untuk satu peran namun tidak efektif digunakan untuk peran yang lain. Ketidakefektifan tingkah laku ini dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu akan akibat dari tingkah lakunya kepada orang lain.

2.1.2 Ambiguitas Peran

2.1.2.1 Pengertian Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran menurut Onyemah (2008) dalam I Wayan Murdana Yasa (2017) adalah:

"Persepsi bahwa salah satu kekurangan informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau tugas, yang mengarah pada perasaan perseptor yang merasa tak berdaya.Ini adalah perasaan ketidakpastian karyawan tentang harapan anggota yang berbeda di dalamnya atau sekelompok peran yang harus dijalankannya."

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2005) dalam Marlin Vicilia Sorongan, et al (2015) yaitu:

"Ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui."

Serta menurut Rizzo et al. (1970) dalam Jamaluddin dan Syarifuddin (2014) bahwa “Ambiguitas peran menunjukkan ambivalensi saat apa yang diharapkan tidak jelas karena kekurangan informasi mengenai suatu peran dan apa yang dibutuhkan dalam suatu tugas.”

Sedangkan menurut Munandar (2008) 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 Maka dapat disimpulkan ambiguitas peran adalah dimana seorang karyawan mengalami ketidakjelasan mengenai pencapaian perusahaan, karyawan merasa tidak memahami apa yang harus dikerjakan dan dilakukan dalam tugasnya. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dan kurangnya pemahaman mengenai tugas yang diberikan.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang menimbulkan Ambiguitas peran

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketaksaan peran menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2008) antara lain:

1. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2. Kesamaran tentang tanggung jawab.
3. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

2.1.2.4 Indikator Ambiguitas peran

Indikator seseorang yang mengalami ambiguitas peran menurut Rizzo etal.(1970) dalam Ni Putu Eka Ratna Sari dan I Ketut Suryanawa (2016) yaitu:

1. Wewenang,

   Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki.

2. Tanggung jawab

   Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab.

3. Kejelasan tujuan

   Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan.

4. Deskripsi pekerjaan

   Memahami benar peranan dari pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja karyawan menurut Payaman J.Simanjuntak (2011:1) “Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu”

Sedangkan menurut Hasibuan (2011:94) dalam Tamauka Marsello Giovanni, et al (2015) mendefinisikan kinerja adalah:

“Suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Adapun pendapat menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67), yaitu: ”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja Karyawan merupakan hasil kerja seorang pekerja,sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sedarmayanti (2011:260)

Berdasarkan pendapat para ahli maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Adapun jenis kinerja yang menjadi pembeda antara kinerja satu dan yang lainnya Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:67) dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis faktor kemampuan seorang karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* + *skill*).

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap pimpinan dan karyawan dalam menghadapi situasi yang terjadi di lingkungan perusahaan.

2.1.3.3 Jenis-Jenis Kinerja

Di dalam suatu organisasi dikenal 3 (tiga) jenis kinerja (Mangkunegara; 2000), yaitu:

1. Kinerja Stratejik (*Strategic Performance*)

Kinerja stratejik suatu perusahaan dievaluasi atas ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi (penyesuaian) perusahaan bersangkutan atas lingkungan hidupnya di mana ia beroperasi.

Biasanya kebijakan stratejik dipegang oleh top-management (manajemen tingkat tinggi) karena menyangkut strategi menghadapi pihak luar yang melingkungi kehidupan perusahaan. Kecepatan dan ketetapan informasi dari unit-unit kerja intern perusahaan dapat menentukan kecepatan dan ketetapan strategi menghadapi pihak luar.

2. Kinerja Administrasi (*Administrative Performance*)

Kinerja administrasi berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk di dalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi. Di samping itu, kinerja dari mekanisme aliran informasi antarunit kerja dalam organisasi, agar tercapai sinkronisasi kerja antarunit kerja.

3. Kinerja Operasi (*Operation Performance*)

Kinerja operasional berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan perusahaan. Kemampuan mencapai efektivitas penggunaan sumber daya (modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain) tergantung kepada sumber daya manusia yang mengerjakannya.

2.1.3.4 Dimensi Kinerja Karyawan

Dimensi kinerja karyawan menurut Hadari Nawawi (2000:97):

1. Tingkat kemampuan kerja (kompetensi)

Tingkat kemampuan kerja (kompetensi) dalam melaksanakan pekerjaan baik yang diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan maupun yang bersumber dari pengalaman kerja.

2. Tingkat kemampuan eksekutif

Tingkat kemampuan eksekutif dalam memberikan motivasi kerja, agar pekerja sebagai individu bekerja dengan usaha maksimum, yang memungkinkan tercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2.1.3.5 Indikator dari Kinerja karyawan

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Indikator-indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2011 : 51) dalam Ismi Rija Nur et al. (2016) yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (Quality of work)
2. Ketepatan Waktu (Promptness)
3. Inisiatif (Initiative)
4. Kemampuan (Capability)
5. Komunikasi (Communication)

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Setelah menelusuri beberapa judul penelitian, saya menemukan penelitian tentang Konflik peran dan Ambiguitas peran yang menjadi acuan saya dalam penelitian ini sebagai berikut:

Table 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian/Judul Referensi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	*The effect of role ambiguity and role conflict on performance of vice principals: the mediating role of burnout* Oleh: Kazim Celik (2013)	Konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan tetapi negatif	Membahas konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja	Tempat penelitian yang berbeda Menggunakan metode path analysis
2.	*The Influence of Role Conflict and Role Ambiguity on The Employee's Performance Through Commitment and SelfEfficacy (Study on the Nurses at Public Health Service Center of Kabupaten Kediri, East Java)* Oleh : Djony Harijanto, Umar Nimran Achmad Sudiro, Mintarti Rahayu (2013)	Konflik peran dan ambiguitas peran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.	Membahas konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja	Peneliti terdahulu menggunakan variabel komitmen dan *self efficacy* sebagai variabel intervening Menggunakan metode path analysis
3.	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada Fakultas Ekonomi Program	Konflik Peran, Ambiguitas Peran, secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi	Peneliti terdahulu dan penulis memiliki kesamaan dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *simple random sampling*	Teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu

	Eksitensi Universitas Jambi Oleh: Sry Rosita (2013)	dengan indikasi mencapai -0.4298 % atau H0 diterima		adalah *Path Analysis*
4.	Pengaruh Konflik Peran terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi Manado Oleh: Bernhard Tewal dan Florensia B. Tewal (2014)	Hasil penelitian membenarkan hipotesa bahwa konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado	Analisa data dilakukan secara deskriptif	Peneliti terdahulu menggunakan pendekatan regresi sederhana
5.	Pengaruh Konflik Peran, konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado. Oleh: Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo dan Victor P.K Lengkong (2015)	Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado secara parsial	Penulis menggunakan variabel konflik peran dan ambiguitas peran, dan kinerja karyawan untuk diteliti	Penulis tidak menggunakan variabel intervening yaitu stress kerja, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan vriabel kerja dan tempat penelitian yang berbeda
6.	Pengaruh Ambiguitas Peran dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Suzuki Finance Indonesia Cabang tebing tinggi Oleh: Abednego Ketaren (2015)	Hasil menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Peneliti terdahulu dan penulis menggunakan variabel ambiguitas peran, dan kinerja karyawan untuk diteliti Menggunakan metode regresi berganda	Peneliti terdahulu menggunakan variabel lain untuk X2 yaitu variabel kepuasan kerja dan Tempat penelitian yang berbeda.
7.	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Manado. Oleh: Marlin Vicilia Sorongan, Silvya	Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.	Peneliti terdahulu dan penulis menggunakan variabel yang sama yaitu konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja karyawan Menggunakan metode regresi berganda	Tempat penelitian yang berbeda.

	Mandey, Bode Lumanauw (2015)		Teknik penarikan sampel menggunakan sampel jenuh	
8.	Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran, dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia. Tbk Cabang Samarinda. Oleh: Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria (2016)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda,	Peneliti terdahulu dan penulis menggunakan variabel yang sama yaitu konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja karyawan Menggunakan metode regresi berganda	Penelitian terdahulu menggunakan variabel stress kerja sebagai variabel x3 dan tempat penelitian yang berbeda Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik Accidental Sampling
9.	Konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor dengan tekanan waktu sebagai pemoderasi Oleh: Ni Putu Eka Ratna Sari dan I Ketut Suryanawa (2016)	Berdasarkan hasil pengujian hipotesismenyatakan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor	Data dikumpulkan dengan metode wawancara serta kuesioner	Adanya variabel x3 yaitu kelebihan peran
10.	Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai melalui mediasi Stres Kerja pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali Oleh: I Wayan Murdana Yasa (2017)	Konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, ambiguitas peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.	Peneliti terdahulu dan penulis menggunakan variabel yang sama yaitu konflik peran, ambiguitas peran dan kinerja karyawan Teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh	Penelitian terdahulu menggunakan variabel mediasi yaitu stress kerja serta tempat penelitian yang berbeda. Menggunakan metode path analysis
11.	Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Kabupaten Aceh Utara dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel. Oleh: Zahraini dan Hafnalisa (2017)	Bahwa Ambiguitas peran berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai probabilitas lebih besar dari 0,05	Penulis menggunakan variabel ambiguitas peran, dan kinerja karyawan untuk diteliti	Peneliti terdahulu menggunakan variabel intervening yaitu Komitmen organisasi dan kepuasan kerja dan Tempat penelitian yang berbeda.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Sumber daya manusia disuatu perguruan tinggi memiliki peran penting guna mencapai tujuan maka dari itu perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas sumber dayanya dengan memperhatikan tingkat kinerja karyawannya. Jika kinerja karyawan tinggi maka akan menghasilkan suatu keberhasilan sedangkan jika kinerja karyawan rendah akan sulit bagi perguruan tinggi mencapai tujuannya dikarenakan karyawannya tidak memiliki kemauan untuk memajukan perguruan tinggi hal ini dapat mengakibatkan kemunduran hingga kebangkrutan jika para karyawannya masih belum bisa memperbaiki kinerjanya. Namun dalam peningkatan kinerja ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti konflik peran dan ambiguitas peran. Konflik peran berpengaruh karena jika tidak dapat menguasai perannya karyawan akan lebih mementingkan kehidupan pribadi daripada pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan karyawan mengabaikan atau kurang mengutamakan tugas yang diberikan oleh atasan yang mengakibatkan tugas menumpuk, membawa masalah pribadi ke pekerjaan sehingga mengalami perubahan sikap pada saat bekerja. Ambiguitas peran juga mempengaruhi kinerja karyawan karena jika karyawan tidak diberi arahan yang jelas mengenai tugas yang diberikan akan sulit bagi karyawan untuk mengerjakan tugas yang diberikan. Pada saat bersamaan juga konflik peran dan ambiguitas peran dapat berpengaruh terhadap kinerja karena pada saat karyawan tidak mengetahui perannya di tempat kerja dan masalah dirumah akan membuat karyawan merasa stress yang dapat mempengaruhi kinerja.

2.2.1 Pengaruh Konflik peran terhadap Kinerja Karyawan

Luthans (2006:98) dalam Marlin Vicilia Sorongan, et al (2015) mengatakan bahwa, seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan .

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria (2016) bahwa konflik peran berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian inipun senada dengan I Wayan Murdana Yasa (2017) yang mengemukakan bahwa Konflik peran mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja artinya apabila konflik peran yang dialami pegawai tinggi maka kinerja pegawai akan menurun dan sebaliknya apabila konflik peran yang dialami pegawai rendah maka kinerja pegawai akan meningkat.

2.2.2 Pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Florence Catharina (2001) menunjukkan bahwa, “Variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap variabel kinerja, kurangnya pengarahan, kejelasan tujuan, informasi dan tugas yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan menurunnya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.” Adapun hasil penelitian yang yang dilakukan Zahraini dan Hafnalisa (2017) Bahwa Ambiguitas peran berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

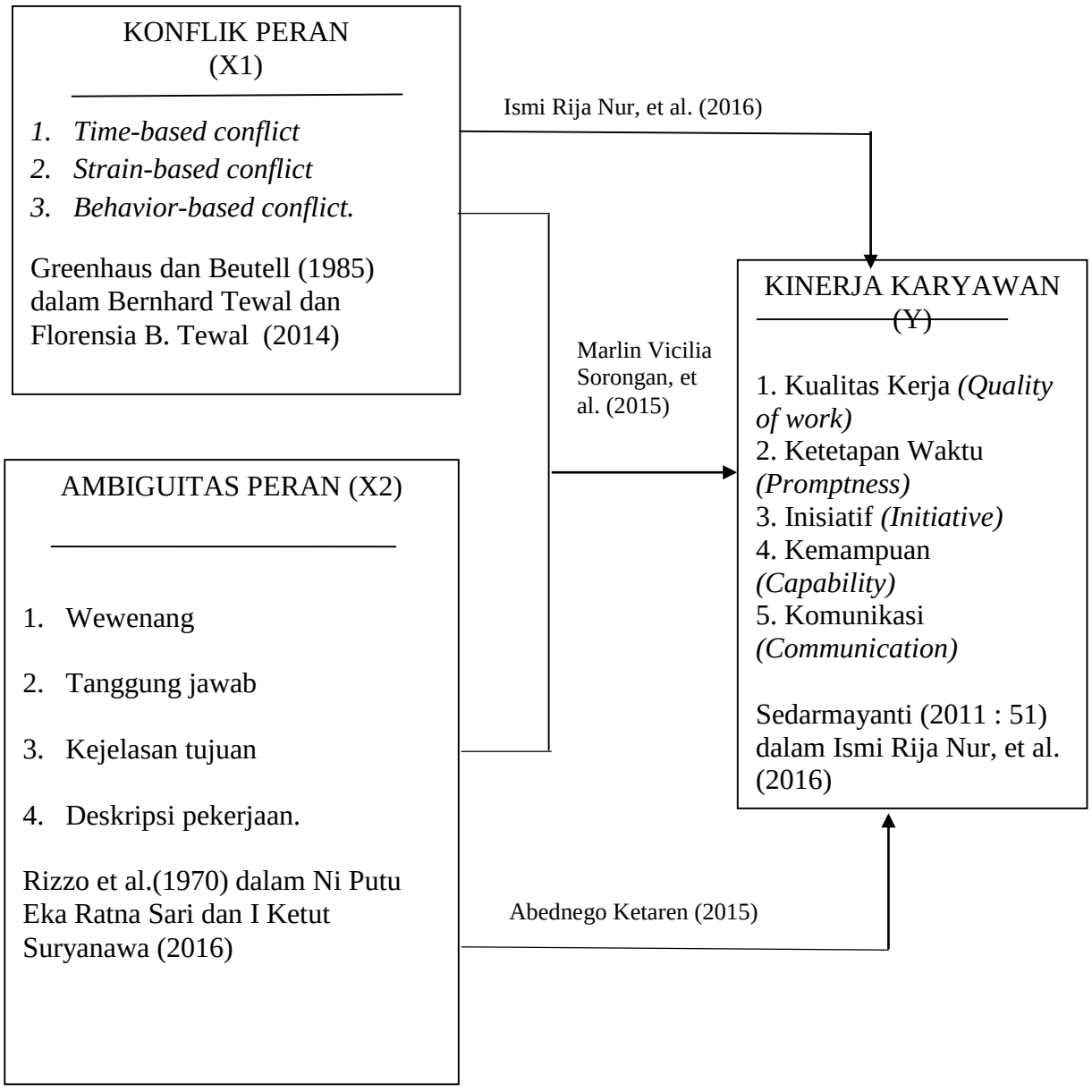
Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abednego Ketaren (2015) yaitu hasil menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan .

2.2.3 Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas peran terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Djony Harijanto, Umar Nimran, Achmad Sudiro, Mintarti Rahayu (2013) yaitu Konflik peran dan ambiguitas peran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlin Vicilia Sorongan, Silvya Mande dan Bode Lumanauw (2015) yang menyatakan bahwa 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.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran mengenai Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhdap Kinerja Karyawan.



Gambar: 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2009) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori.”.

Berdasarkan penyataan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan dan jawaban sementara seorang peneliti berdasarkan hasil penelitiannya. Dengan melihat keterkaitan antar variabel satu dan yang lainnya.

Maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1 : Konflik peran, ambiguitas peran cukup dan Kinerja Karyawan baik.

H2 : Peningkatan Kinerja karyawan dipengaruhi oleh konflik peran.

H3 : Peningkatan Kinerja karyawan dipengaruhi oleh Ambiguitas peran.

H4 : Peningkatan Kinerja Karyawan dipengaruhi secara simultan melalui Konflik peran dan Ambiguitas peran.