

Cita Ekonomika

JURNAL EKONOMI

Determinan Pembangunan Rumah di Kabupaten Merauke
Fenti J. Manuhutu

Analisis Elastisitas Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kabupaten Manokwari
Hans Sammy M. Salakory

**Analisa Pengaruh Kinerja Keuangan (Rasio Efektivitas dan Rasio Kemandirian) Terhadap
Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Manokwari**
Febby S. Matulesy

**Pengaruh Pemberian Kompensasi Finansial Terhadap Semangat Kerja Karyawan
Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Ambon**
Ventje Jeffry Kuhuparuw

**Analisa Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada
PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon**
Novalien C. Lewaherilla

**Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan
Pembelian Semen Tonasa Di Kota Ambon**
Maudy Marla Tanihattu

Pengukuran Kinerja Keuangan Daerah Provinsi Maluku
Asmaria Latuconsina

**Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Swasta
di Kota Ambon**
Sherly Rutumalessy

**Dampak Investasi Sumberdaya Manusia Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan
Kemiskinan di Maluku Utara: Pendekatan Model CGE**
Amran Husen

**Bauran Pemasaran Jasa : Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ambon**
Imelda Talahatu

**Transformasi dan Reposisi Praktek Sumber Daya Manusia
Dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif**
Roy Alan Wattimena

**Pinjaman Daerah Sebagai Alternatif Pembiayaan Pembangunan dan
Variabel-Variabel Makro Ekonomi yang Mempengaruhinya
di Kota Ambon**
Yerimias Manuhutu
Desry Jonelda Louhenapessy



**ANALISA PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA KARAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA
CABANG UTAMA AMBON.**

Novalien Lewaherilla

Dosen Fakultas Ekonomi, Unpatti Ambon

ABSTRACK

This study aims to determine and analyze the effect of role conflict and job stress on employee performance. Object of research at PT Bank Central Asia Main Branch Ambon. The research instrument used was a questionnaire. Variable dependent variable consisted of the performance and the independent variables that role conflict and job stress. With an analytical technique used is the Multiple Linear Regression Analysis, the obtained results that role conflict and job stress has a significant impact on employee performance either partially or simultaneously. Based on the analysis, also found that among the variables role conflict and job stress were the most dominant influence on the performance of employees in Bank Central Asia is a variable role conflict. Thus PT. Bank Central Asia Main Branch Ambon expected to manage conflict and perceived stress employees and the employees themselves are required to be able to manage conflict and stress of work, in order to improve employee performance

Keywords: Role Conflict, Work Stress, Performance

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuan untuk mengelola berbagai macam sumber daya yang di milikinya, salah satu yang sangat penting yaitu sumber daya manusia (SDM). SDM senantiasa melekat pada setiap sumber daya organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Cholil dan Riani, 2003 ;13).

Perusahaan sangat mengharapkan karyawannya dapat bekerja dengan baik, memiliki kinerja yang tinggi serta mampu menjabarkan pencapaian tujuan perusahaan dengan jelas. Sejauhmana kesuksesan karyawan dalam mencapai tujuan tersebut pada tugas-tugas yang dilakukannya disebut dengan kinerja kerja (Suhartini, 1992:25).

Setiap manusia memainkan peran (*role*) dalam hidupnya. Peran yang dimainkan tersebut tergantung pada keahlian yang dimiliki, tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan, pengalaman yang dimiliki dan tindakan yang dilakukan. Ketidakcocokan peran yang dimainkan akan menyebabkan konflik peran. Konflik ini bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan

profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik. Sedangkan sebagai anggota organisasi, ia harus patuh pada norma dan aturan yang berlaku, memiliki kesetiaan pada organisasi, serta tunduk pada wewenang. Puspada dan Riyanto (1999:177) mengemukakan bahwa konflik dapat terjadi apabila tenaga kerja profesional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan dan sistem nilai yang berlaku di perusahaan tempatnya bekerja. Dan konflik yang dihadapi karyawan ini disebut konflik peran.

Menurut Rizzo dan Lirtzman 1970 dalam Hery Nugroho (2004 :23) konflik peran mengacu pada munculnya ketidaksesuaian tekanan peran. Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari berbagai banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi kesulitan dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan.

Terlepas dari pengaruh munculnya konflik peran terhadap kinerja kerja karyawan, stres yang dialami oleh anggota organisasi juga harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas kinerja karyawan.

Stres melibatkan suatu interaksi antara seseorang dengan lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon, sangat terlihat jelas bahwa karyawannya begitu sibuk dengan pekerjaannya. Profesi sebagai karyawan bank dinilai profesi yang penuh dengan tantangan pekerjaan. Dalam perusahaan konflik peran merupakan hal yang tak dapat dihindari lagi. Setiap karyawan berasal dari latar belakang keluarga dan pendidikan yang berbeda – beda.

Secara umum sikap mereka dalam menyelesaikan tugas merupakan cerminan norma – norma dan aturan – aturan yang selama ini mereka pelajari di luar lingkungan perusahaan. Kondisi ini memiliki kemungkinan akan timbulnya konflik peran apabila karyawan bekerja diperusahaan dengan norma – norma dan aturan – aturan yang berbeda dengan norma – norma yang telah dipelajarinya, selain itu terdapat pekerjaan yang harus rangkap dikerjakan oleh karyawan dalam satu divisi.

Stress kerja juga dirasakan oleh karyawan karena sifat dari pekerjaan mereka seringkali memberikan tekanan dan tugas yang menumpuk namun di lain sisi karyawan dituntut dalam menyelesaikan pekerjaan yang di nilai dari segi kualitas maupun kuantitas. Sehingga munculnya keluhan – keluhan karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Dengan adanya fenomena yang terjadi pada Bank Central Asia Cabang Utama Ambon maka hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan dalam menjalankan tugas di perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

ANALISA PENGARUH KONFLIK PERAN DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARAWAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG UTAMA AMBON.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan, maka masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon ?
2. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon ?
3. Apakah ada pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon.
2. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon ?
3. Menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon ?

II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

A. Konflik Peran dan Tipe Konflik Peran

Ada beberapa pendapat para ahli tentang pengertian konflik peran, sebagai berikut :

1. Menurut Robbins (1996:306) : konflik peran adalah situasi dimana seseorang dihadapkan dengan harapan – harapan peran yang berlawanan.
2. Menurut Gibson(1995:215) : konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya.

Menurut Katz dan Kahn dalam Winardi (2007 : 198-201), ada enam tipe konflik peran yang relatif umum terlihat dan dijumpai pada berbagai organisasi yaitu :

1. Konflik intra pengirim (*intrasender conflict*)
Konflik ini timbul apabila seorang supervisor tunggal memberikan sejumlah tugas yang tidak sesuai satu sama lainnya (incompatible).
2. Konflik antar pengirim (*intersender conflict*)
Konflik demikian muncul apabila perintah – perintah atau ekspektasi – ekspektasi dari satu orang atau kelompok, berbenturan dengan ekspektasi atau perintah – perintah orang lain, atau kelompok lain.
3. Konflik orang – peranan (*person-role conflict*)
Konflik demikian timbul apabila tuntutan – tuntutan peranan dalam hal melaksanakan pekerjaan bertentangan dengan kebutuhan – kebutuhan atau nilai – nilai individu yang bersangkutan.
4. Konflik yang timbul karena beban kerja yang berlebihan (*in role overload conflict*)

Dalam kondisi ini individu menghadapi perintah – perintah dan ekspektasi – ekspektasi dari sejumlah sumber yang tidak mungkin diselesaikannya dalam jangka waktu yang ditetapkan dan dalam batas – batas kualitas tertentu.

5. Ambiguitas peranan (*role ambiguity*)

Keadaan demikian muncul, apabila individu memperoleh informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas tentang tanggung jawabnya. Maka individu tersebut tidak mengetahui dengan pasti apa yang seharusnya dilakukannya.

6. Konflik antar peranan (*inter-role conflict*)

Konflik ini muncul apabila berbagai macam peranan yang dijalankan oleh orang yang sama menyebabkan timbulnya tuntutan – tuntutan yang berbeda. Hubungan antara pekerjaan dan keluarga misalnya telah menjadi sebuah sumber ketegangan yang makin meningkat.

B. Stress Kerja dan Penyebab Stress Kerja

Ada beberapa pendapat para ahli tentang pengertian stress kerja adalah sebagai berikut :

1. Menurut Gibson, *et al* (1996:336), stress kerja adalah tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa di lingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang.
2. Menurut Mangkunegara (2002:157), stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Dari uraian di atas dapat di simpulkan stress kerja adalah perasaan tertekan yang merupakan konsekuensi dalam menghadapi pekerjaan yang mempengaruhi proses berpikir dan kondisi seseorang.

Menurut Hani Handoko (1987:200-2001) ada dua katagori penyebab stress yaitu :

1. Penyebab – penyebab stress *on-the-job* antara lain :
 - a) Beban kerja yang berlebihan
 - b) Tekanan atau desakan waktu
 - c) Kualitas supervise yang jelek
 - d) Iklim politis yang tidak aman
 - e) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
 - f) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
 - g) Kemenduaan peran
 - h) Frustrasi
 - i) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
 - j) Perbedaan antara nilai – nilai perusahaan dengan karyawan
2. Penyebab – penyebab stress *off-the-job* antara lain :
 - a) Kekuatan financial
 - b) Masalah – masalah yang bersangkutan dengan anak
 - c) Masalah – masalah perkawinan
 - d) Masalah – masalah pribadi lainnya

1. Kepemimpinan organisasi

Menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan.

C. Kinerja dan Indikator Kinerja

Ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli, sebagai berikut :

1. Menurut Dharma (1992:30) : kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan berupa produk/jasa yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau kelompok orang.
2. Menurut Moenir (1989:76) : kinerja adalah hasil kerja seseorang pada kesatuan waktu atau ukuran tertentu.

Ada beberapa indikator kinerja menurut Istijanto (2006:187), adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja
Merupakan tingkat dimana hasil akhir yang dicapai dapat memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Tanggung jawab terhadap pekerjaan
Adalah bentuk sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab karyawan terhadap pelaksanaan pekerjaan.
3. Kerja sama dengan rekan kerja
Tingkat kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas.
4. Motivasi kerja
Merupakan pengharapan individu bahwa upaya tertentu akan menghasilkan tingkat kinerja tertentu yang pada gilirannya akan mendapat imbalan atau hasil yang dikehendaki.
5. Orientasi terhadap pelanggan
Bentuk usaha dan kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dari pelanggan.
6. Inisiatif karyawan
Merupakan keahlian atau kemampuan karyawan dalam melaksanakan dan bertanggung jawab atas tugas yang berikan kepadanya.

III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan tetap di Bank Central Asia cabang Utama Ambon sebanyak 53 karyawan.

Besarnya sampel ditentukan berdasarkan rumus Taro Yamane sebagai berikut

:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d² = presisi (ditetapkan ± 10 %)

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah responden yang di ambil dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N(d)^2 + 1} \\
 &= \frac{53}{53(0,1)^2 + 1} \\
 &= \frac{53}{53(0,01) + 1} \\
 &= \frac{53}{1,53} = 35 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Teknik pengambilan sampel adalah proporsional random sampling. Menurut Taro Yamane (1967:30), maka akan diperoleh sampel perunit sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Dimana :

n_i = jumlah sampel menurut unit

N_i = jumlah populasi menurut unit

N = populasi seluruhnya

n = jumlah sampel seluruhnya

Tabel 3.1
Perincian Jumlah Populasi dan Sampel

No	Divisi	Populasi	Sampel
1	Kepala Cabang Utama	1	-
2	Divisi Pemasaran Cabang	4	$4/53 \times 35 = 3$
3	Divisi Administrasi Kredit Cabang	3	$3/53 \times 35 = 2$
4	Divisi SDM Cabang	1	$1/53 \times 35 = 1$
5	Divisi Pengawasan Internal Cabang	2	$2/53 \times 35 = 1$
6	Divisi Operasi Cabang	3	$3/53 \times 35 = 2$
7	Divisi Layanan	8	$8/53 \times 35 = 5$
8	Divisi BCA Prioritas	4	$4/53 \times 35 = 3$
9	Divisi Pendukung Operasi	10	$10/53 \times 35 = 7$
10	Divisi Keuangan dan Pembukuan	3	$3/53 \times 35 = 2$
11	Divisi Logistik	14	$14/53 \times 35 = 9$
Jumlah		53	35

Sumber : PT Bank Central Asia Cabang ambon

3.2. Identifikasi dan Pengukuran Variabel

Adapun variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independent variabel)

Adalah variabel yang mempengaruhi, yang diberi lambing X. Dalam penelitian ini variabel bebas ada dua, dimana X_1 adalah konflik peran dan X_2 adalah stress kerja.

Konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya. Dengan indikator menurut Wall dan Callister 1995 dalam Hery Nugroho (2004:26), sebagai berikut :

- a. Karakteristik individu, yaitu kepribadian seseorang, nilai-nilai yang dianut seseorang, komitmen dan tujuannya.
- b. Faktor-faktor interpersonal yang dapat menimbulkan konflik adalah persepsinya terhadap orang lain, komunikasi antar individu atau kelompok dengan individu atau kelompok lainnya, perbedaan status, dan interaksi sebelumnya sebelum terjadi kelompok.
- c. Isu-isu yang dapat menimbulkan konflik adalah tergantung pada kompleksitasnya, banyak sedikitnya isu yang berkembang, dan samar-jelasnya isu yang beredar.

Sedangkan stress kerja adalah sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi psikologis dan perilaku. Dengan indikator menurut Robbins (1996:236) yaitu :

1. Tuntutan tugas
Merupakan faktor yang diaartikan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu, kondisi kerja, tata letak kerja fisik.
2. Tuntutan peran
Berhubungan pada tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimaikan oleh organisasi itu.
3. Tuntutan antar pribadi
Adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan – rekan dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar terutama pada karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi.
4. Kepemimpinan organisasi
Menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi. Beberapa pejabat eksekutif kepala menciptakan suatu budaya yang dicirikan oleh ketegangan, rasa takut, dan kecemasan.

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Adalah variabel yang dipengaruhi, dan variabel ini adalah kinerja karyawan yang diberi lambang Y. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan indikator menurut Istijanto (2006:187), sebagai berikut :

1. Kualitas kerja
merupakan tingkat dimana hasil akhir yang dicapai dapat memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Tanggung jawab terhadap pekerjaan
Adalah bentuk sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab karyawan terhadap pelaksanaan pekerjaan.
3. Motivasi kerja
Merupakan pengharapan individu bahwa upaya tertentu akan menghasilkan tingkat kinerja tertentu yang pada gilirannya akan mendapat imbalan atau hasil yang dikehendaki.

Responden diminta untuk menjawab 10 item pertanyaan dari tiap – tiap variabel dengan menggunakan skala likert, 5 poin yaitu : sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1, tidak setuju (TS) dengan skor 2, netral (N) dengan skor 3, setuju (S) dengan skor 4, dan sangat setuju (SS) dengan skor 5.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Teknik Analisis Data

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.1
Validitas Variabel Konflik Peran

Nama variable	N	r-hitung	r-tabel	Status
KP1	35	0.714	0,334	Valid
KP2	35	0.722	0,334	Valid
KP3	35	0.347	0,334	Valid
KP4	35	0.655	0,334	Valid
KP5	35	0.630	0,334	Valid
KP6	35	0.502	0,334	Valid
KP7	35	0.714	0,334	Valid
KP8	35	0.780	0,334	Valid
KP9	35	0.798	0,334	Valid
KP10	35	0.613	0,334	Valid

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Berdasarkan pengolahan data pada tabel diatas jawaban responden terhadap variabel konflik peran dinyatakan valid, karena nilai koefisien r-hitung lebih besar dari nilai koefisien r-tabel (r-hitung > r-tabel).

Tabel 4.2
Reliabilitas Variabel Konflik Peran

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	10

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Menurut Nunnally 1969, dalam Ghazali (2001:133) Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (> 0,60). Jadi Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan nilai *Statistic Cronbach's Alpha* 0,869 lebih besar dari 0,60 (0,869 > 0,60) maka jawaban responden terhadap variabel konflik peran dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3
Validitas Variabel Stres Kerja

Nama variable	N	r-hitung	r-tabel	Status
SK1	35	0.690	0,334	Valid
SK2	35	0.486	0,334	Valid
SK3	35	0.619	0,334	Valid
SK4	35	0.704	0,334	Valid
SK5	35	0.703	0,334	Valid
SK6	35	0.665	0,334	Valid
SK7	35	0.696	0,334	Valid
SK8	35	0.541	0,334	Valid
SK9	35	0.675	0,334	Valid
SK10	35	0.668	0,334	Valid

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Berdasarkan pengolahan data pada tabel diatas jawaban responden terhadap variabel stress kerja dinyatakan valid, karena nilai koefisien r-hitung lebih besar dari nilai koefisien r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$).

Tabel 4.4

Reliabilitas Variabel Stres Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Suatu variabel dikatan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 ($> 0,60$). Jadi Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai *Statistic Cronbach's Alpha* 0,895 lebih besar dari 0,60 ($0,895 > 0,60$) maka jawaban responden terhadap variabel konflik peran dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5
Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Nama variabel	N	r-hitung	r-tabel	Status
KK 1	35	0.464	0,334	Valid
KK 2	35	0.601	0,334	Valid
KK 3	35	0.345	0,334	Valid
KK 4	35	0.416	0,334	Valid
KK 5	35	0.802	0,334	Valid
KK 6	35	0.376	0,334	Valid
KK 7	35	0.678	0,334	Valid
KK 8	35	0.642	0,334	Valid
KK 9	35	0.802	0,334	Valid
KK10	35	0.604	0,334	Valid

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Berdasarkan pengolahan data pada tabel sebelumnya jawaban responden terhadap variabel kinerja karyawan dinyatakan valid, karena nilai koefisien r-hitung lebih besar dari nilai koefisien r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$).

Tabel 4.6

Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 ($> 0,60$). Jadi Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai *Statistic Cronbach's Alpha* 0,863 lebih besar dari 0,60 ($0,863 > 0,60$) maka jawaban responden terhadap variabel konflik peran dinyatakan reliabel.

B. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana eratnya pengaruh antara satu atau beberapa variabel independen dengan sebuah variabel dependen.

Persamaan regresi dapat dirumuskan (Sugiyono,2004:243), sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (kinerja karyawan)

a = Konstanta dari persamaan regresi

b_1 = Koefisien regresi dari variabel (konflik peran)

x_1 = Skor variabel (konflik peran)

b_2 = Koefisien regresi dari variabel (stress kerja)

x_2 = Skor variabel (stress kerja)

Tabel 4.7

Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23.415	4.506		5.196	.000		
	TotKP	.321	.118	.407	2.711	.011	.874	1.145
	TotSK	.150	.068	.331	2.206	.035	.874	1.145

a. Dependent Variable: TotKK

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan data pada tabel 4.7 didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$KK = 23.415 + 0,321 KP + 0,150 SK$$

Keterangan :

KK : kinerja karyawan

KP : konflik peran

ST : stress kerja

Berdasarkan tabel 4.7 beserta persamaan yang didapat, maka dapat disimpulkan :

- A. Konstanta sebesar 23,415 menyatakan bahwa jika variabel konflik peran dan stress kerja dianggap konstan, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia Cabang Ambon.
- B. Koefisien regresi konflik peran memiliki nilai positif 0,321, hal ini berarti nilai konflik peran berpengaruh positif atau bersifat searah terhadap kinerja karyawan.
- C. Koefisien stress kerja memiliki nilai positif 0,150 hal ini berarti nilai stress kerja berpengaruh positif atau bersifat searah terhadap kinerja karyawan.

C. Uji Signifikansi

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 ^a	.371	.331	2.50924	1.622

a. Predictors: (Constant), TotSK, TotKP

b. Dependent Variable: TotKK

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Terlihat pada tabel 4.8 nilai statistik *Adjusted R Square* adalah 0,331 (lebih kecil dari R Square). Hal ini berarti 33,1% variabilitas variabel dependen (kinerja karyawan) dapat dijelaskan oleh variabilitas dari kedua variabel independan (konflik Peran dan stress kerja). sedangkan sisanya (100% - 33, 1% = 66,9%) dijelaskan oleh sebab – sebab yang lain di luar model regresi.

2. Uji Signifikan Parameter Individual (uji t)

Tabel 4.9
Hasil Uji Statistik t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23.415	4.506		5.196	.000		
	TotKP	.321	.118	.407	2.711	.011	.874	1.145

TotSK	.150	.068	.331	2.206	.035	.874	1.145
-------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: TotKK

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Berdasarkan tabel 4.9 maka hasil pengujian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. Hipotesis penelitian pertama menyatakan : konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Diketahui nilai variabel konflik peran 2,711 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,011 jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,011 < 0,05$). Maka hipotesis pertama diterima yang berarti bahwa variabel konflik peran secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Ambon.
- B. Hipotesis penelitian kedua menyatakan : stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Diketahui nilai variabel stress kerja 2,206 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,035 jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,035 < 0,05$). Maka hipotesis kedua diterima yang berarti bahwa variabel stress kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Ambon.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diketahui bahwa di antara variabel konflik peran dan stress kerja yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan di Bank Central Asi adalah variabel konflik peran, dengan nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 2,711.

3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Tabel 4.10
Hasil Uji Statistik F
ANOVA^p

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.691	2	59.346	9.426	.001 ^a
	Residual	201.480	32	6.296		
	Total	320.171	34			

a. Predictors: (Constant), TotSK, TotKP

b. Dependent Variable: TotKK

Sumber : Hasil kuesioner yang telah dioalah

Hipotesis penelitian ketiga menyatakan : konflik peran dan stres kerja secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Utama Ambon.

Berdasarkan hasil uji statistik F (ANOVA) pada tabel 4.10 diketahui nilai F-hitung didapat sebesar 9,426 dengan probabilitas signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka hipotesis ketiga diterima yang berarti bahwa variabel konflik peran dan stress kerja secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia Cabang Ambon.

4.3. Pembahasan

Setelah melakukan penelitian beserta analisis data, maka dapat diketahui bahwa konflik peran secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Hal ini didukung dengan teori pada bab II, menurut Veithzal Rivai dalam bukunya Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi (2004:335) mengatakan bahwa ada konflik yang bersifat fungsional dan konflik disfungsional. Konflik fungsional adalah sebuah konfrontasi antara kelompok yang menambah keuntungan kinerja organisasi.

Sedangkan konflik disfungsional adalah setiap konfrontasi atau interaksi diantara kelompok yang merugikan organisasi atau menghalangi pencapaian tujuan organisasi. Konflik dapat mempunyai dampak positif dan negatif terhadap kinerja karyawan, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Untuk setiap organisasi, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat dianggap sangat berguna, membantu menghasilkan kinerja yang positif. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Abi Sujak (1990:153), bahwa pada kondisi konflik yang moderat, beberapa konflik yang sehat telah muncul dan diciptakan oleh manajer, pada akhirnya akan menghasilkan kinerja organisasi yang optimal.

Terlepas dari konflik peran, stres kerja juga didapatkan secara signifikan berpengaruh positif kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. Hal ini didukung dengan teori pada bab II, menurut Hani Handoko dalam Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia (1987:201-202), mengatakan bahwa stress dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah (dysfunctional) atau merusak kinerja kerja.

Secara sederhana hal ini berarti bahwa stress mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stress. Bila tidak ada stress, tantangan – tantangan kerja juga tidak ada, dan kinerja cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stress kinerja cenderung naik, karena stress membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumberdaya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Adalah suatu rangsangan sehat untuk mendorong para karyawan agar memberikan tanggapan terhadap tantangan – tantangan pekerjaan. Selain itu menurut Sondang Siagian (2007:302), dengan adanya stress karyawan merasa perlu mengarahkan segala kemampuannya untuk berkinerja tinggi dan dengan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Dan secara simultan konflik peran dan stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Bagi karyawan PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon memiliki pekerjaan cukup kompleks.

Dalam menjalankan pekerjaan karyawan diberikan waktu bekerja selama delapan (8) jam dan satu (1) jam istirahat per hari dan bekerja selama lima (5) hari dalam seminggu. Waktu yang telah di tentukan tersebut mau tidak mau harus cukup dalam menjalankan pekerjaan walaupun banyaknya tuntutan tugas membuat karyawan terkadang terasa di kejar waktu dalam menjalankan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat di selesaikan sesuai waktu yang telah di tentukan. Konflik peran terkadang bukanlah hal yang harus dihindari. Ada pekerjaan yang harus rangkap dikerjakan oleh karyawan dalam satu divisi, dan setiap karyawan diharuskan menguasai bidang – bidang pekerjaan teman yang lain. Misalnya dibagian Accoun Officer, semua karyawan dibagian ini harus menguasai dan

mampu mengerjakan pekerjaan temannya sehingga jika temannya tidak ada, maka karyawan lain akan melakukan tugas rangkap. Selain itu banyaknya tuntutan peran dan tugas yang menumpuk juga membuat karyawan terkadang harus ekstra lembur. Karyawan dituntut untuk terus memperlihatkan kualitas kerja, meski memang stress kerja sering dirasakan oleh karyawan.

Sesuai dengan salah satu misi PT. Bank Central Asia yaitu memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan financial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah, maka konflik peran dan stress kerja yang dirasakan karyawan justru bukanlah sebuah konflik dan stress yang berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, melainkan dengan adanya konflik peran dan stress kerja, karyawan merasakan tantangan untuk menyelesaikan tugas dan perannya. Karena dalam hal ini PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon mampu mengelola konflik dan stress yang dirasakan karyawan dan karyawan itu sendiri dituntut untuk mampu mengelola konflik dan stress kerja, belum lagi pengalaman kerja yang selama bertahun – tahun mampu membuat karyawan mengatasi konflik peran dan stress kerja yang terkadang mereka rasakan. Pimpinan Bank Central Asia Cabang Utama Ambon berusaha mengelola konflik dan stress kerja dengan menekankan pada karyawan untuk bekerja lebih cepat dan lebih baik dan memberinya imbalan baik finansial maupun nonfinansial yang berdasarkan pada kuantitas dan kualitas kerja.

Dengan semboyan **SMART BCA**, yaitu sikap, menarik, antusias, ramah dan teliti, sehingga setiap karyawan harus memperlihatkan hal itu dalam bekerja dengan kondisi dan keadaan yang bagaimanapun, misalnya dibagian Teller terkadang terdapat banyaknya antrian nasabah untuk mendapatkan pelayanan, karyawan di bagian tersebut harus tetap harus memperlihatkan semboyan **SMART BCA** walaupun stress dan konflik peran dirasakan oleh pihak karyawan tersebut. Malah yang lebih menarik lagi, di setiap awal tahun dalam rapat masing – masing bagian dan setiap karyawan diminta oleh pimpinan untuk mempresentasikan target yang akan dicapai dalam pekerjaan dalam waktu satu tahun itu, dan hal ini akan dievaluasi pada akhir tahun dan menjadi tolak ukur penilaian kinerjanya. Sehingga hasil dari penilaian kinerja ini, akan mendapat penghargaan dari perusahaan dalam bentuk gaji, tunjangan, promosi dan penghargaan lainnya.

Dengan hasil penelitian ini, menggambarkan bahwa memang benar konflik peran dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon

BAB V.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis hasil dan pembahasan tentang pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan, maka penulis mengakhiri pembahasan ini dengan menarik kesimpulan antara lain :

1. Konflik peran (X1) secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia Cabang Ambon. Hal ini ditunjukkan dari nilai variabel konflik peran sebesar 2,711 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,011 jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,011 < 0,05$).

2. Stres kerja (X2) secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia Cabang Ambon. Hal ini ditunjukkan dari nilai variabel stress kerja sebesar 2,206 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,035 jauh lebih kecil dari 0,05 ($0,035 < 0,05$).
3. Konflik peran (X1) dan stres kerja (X2) secara simultan atau bersama – sama berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Bank Central Asia Cabang Ambon. Hal ini ditunjukkan dari nilai F-hitung didapat sebesar 9,426 dengan probabilitas signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. PT Bank Central Asia Cabang Ambon sebaiknya mengelola tingkat konflik peran dan stres kerja karyawan saat ini, dan tetap waspada agar konflik peran dan stres yang dialami karyawan tidak mengarah pada konflik peran dan stres kerja yang negatif sehingga dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan.
2. Sebaiknya lebih menyempurnakan rancangan tugas, sehingga konflik peran dan stres kerja yang berasal dari kondisi kerja tidak berdampak negatif terhadap kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Choil, M dan Asri L.R, 2003, Kepuasan Kerja dan Karakteristik Individual Dengan Komitmen Organisasional Tenaga Dosen Ilmu Ekonomi Perguruan Tinggi Swasta di Kotamadya Surakarta, *Perspektif* .
- Ghozali Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas di Ponogoro, Semarang.
- Gibson, J.L., dan Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H, Jr 1996, *Organisasi, Prilaku*

- Struktur*, Proses Ahli Bahasa Nunuk Adiarni, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gibson, 1995, *Organisasi : Prilaku, Struktur, Proses*, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Handoko, Hani, 1987, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Istijanto. 2006, *Riset Sumber Daya Manusia, Cara Praktis Mendeteksi Dimensi – Dimensi Kerja Karyawan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Katz, Daniel. Robert L. Kahn, *The Social Psychology Of Organizations*, John Wiley and Sons, New York, 1978.
- Kreitner, R dan Kinicki, 2001, *Organizational Behavior*, New York : Mcgraw
- Mangkunegara Prabu Anwar. A.A, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya-Bandung, Edisi 4.
- Margiati, 1999, Stres Kerja : Latar Belakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya, *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, Surabaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Moenir, 1989, Yogyakarta : *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE. Universitas Gajah Mada.
- Nugroho Hery, 2004, Riset Tentang Pengaruh Konflik Peran dan Prilaku Anggota Organisasi Terhadap Kinerja Kerja, *Jurnal Ekonomi*, Semarang.
- Puspa, Dwi.F. dan Bambang Riyanto L.S, 1999, Tipe Lingkungan Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris, *Jurnal Riset Akutansi*.
- Rivai, Veithzal, 2004, *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
- Robbins Stephen, 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid Dua, Ahli Bahasa Hadyana Pujaatmaka, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Santoso Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto, 2001, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, Bumi Aksara, Bandung.
- Simamora Henry, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN, Yogyakarta.

- Siagian Sondang, 2000, *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*, PT Gunung Agung, Jakarta.
- Siagian Sondang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode penelitian bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian (Statistik Untuk Penelitian) : Cetakan Kedua Belas*, Alfabeta, Bandung.
- Suhartini, H, 1992, Pengaruh Metode Pengelolahan Diri Sendiri Terhadap Prestasi Kerja Praktek Harian, *Jurnal Psikologi*.
- Sujak Abi, *Kepemimpinan Manajer*, Jakarta : Rajawali 1990
- Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2005, Yogyakarta.
- Yamane Taro, 1967, *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed, New York : Haper and Row.
- Umar Husein, 2004, *Metode Riset, Prilaku Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Winardi, 2007, *Manajemen Konflik : Konflik Perubahan dan Pengembangan*, Mandar Maju, Bandung.

L A M P I R A N

