

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM EKSTENSI UNIVERSITAS JAMBI**

Sry Rosita\*

\*Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJA

---

**ABSTRAK**

Tujuan pokok penelitian ini untuk memperoleh bukti empirik mengenai berapa besar Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Ekstensi Universitas Jambi. Indikator konflik peran yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan pekerjaan yang bertentangan dari dua pihak/orang atau lebih, tidak memiliki kemampuan dalam memenuhi pekerjaan dari pihak lain, kerja sama dengan departemen lain dalam melakukan pekerjaan yang berbeda, adanya pelanggaran peraturan atau kebijakan agar dapat menyelesaikan pekerjaan, tersedianya sumberdaya dan fasilitas yang memadai, melakukan pekerjaan yang dianggap tidak perlu. Indikator ambiguitas peran yang digunakan ialah wewenang yang jelas, tujuan dan sasaran yang terarah, mengetahui dengan jelas harapan dari pihak lain, tanggung jawab yang jelas, dan mengetahui dengan baik pekerjaan yang harus dilakukan. Indikator kinerja karyawan yang digunakan adalah kualitas kerja melebihi rekan kerja, kemampuan mencapai tujuan melebihi rekan kerja, kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan melebihi rekan kerja, memiliki pengetahuan terhadap produk pesaing melebihi rekan kerja, dan potensi kerja yang melebihi rekan kerja. Sebagai bahan kajian empiris penelitian ini menggunakan survey penjelasan (Explanatory Survey Method) maka teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah *Path Analysis* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa random sampling sedangkan metode pengambilan data adalah dengan menggunakan kuesioner.

*Kata Kunci: Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Kinerja Karyawan*

---

**PENDAHULUAN**

Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi adalah unsur pelaksana pendidikan dan pengajaran non reguler, dengan pelaksanaan program studi paruh waktu dan tidak disubsidi oleh pemerintah.

Karyawan Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi adalah karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Bertambahnya beban kerja karyawan yang harus diselesaikan menuntut karyawan untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikannya dengan batas waktu yang telah ditentukan program kepadanya. Beban kerja yang berlebih

tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan konflik. Robbins (2008), 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. 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. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran yaitu perannya sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

Menurut Hutami (2011), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Konflik peran dan ambiguitas peran mengakibatkan menurunnya kinerja seseorang.

Kinerja menurut Mangkunegara (2007) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian mengenai variabel konflik peran, ambiguitas peran, dan kinerja karyawan banyak diteliti oleh para peneliti dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Salah satunya Catharina (2001) meneliti mengenai hubungan langsung antara konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Indikator konflik peran yang digunakan dalam penelitian ini adalah; melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda dan menerima

penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya, mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas dan menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain, melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain dan melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu, bekerja di bawah arahan yang tidak pasti dan perintah yang tidak jelas. Indikator-indikator Ambiguitas Peran adalah; merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan, mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat, mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas, mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi. Sedangkan Indikator Kinerja Karyawan adalah ; kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan, kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus

aktivitas yang dihasilkan, ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan, efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan, kemandirian yaitu karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain, komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, perlu dilakukan penelitian apakah Konflik Peran dan Ambiguitas Peran dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut pula yang menjadi daya tarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi*”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan survey penjelasan (Explanatory Survey Method). Walaupun uraiannya mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan antar variable,

sebagai konsekuensinya penelitian ini diperlukan operasionalisasi variable yang lebih mendasar kepada indikator-indikatornya.

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian ini akan digunakan telaah statistika yang cocok untuk sebab akibat yaitu dengan menggunakan medel struktural. Model ini akan mengungkapkan besarnya pengaruh variable penyebab terhadap variable akibat.

#### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Fakultas Ekonomi Program Ekstensi Universitas Jambi dengan pertimbangan sesuai dengan masalah dan tujuan yang hendak dicapai, kemudahan pengumpulan data, faktor efisiensi waktu dan biaya.

#### **Operasional Variabel Penelitian**

Variabel penelitian dioperasionalkan mengacu pada semua variable yang terkandung dalam hipotesis maupun sub hipotesis yang dirumuskan, yaitu

1. Variabel Konflik Peran sebagai variable independent (X1).
2. Variabel Ambiguitas Peran sebagai variable independent (X2).
3. Variabel Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi

Universitas Jambi sebagai variable dependent (Y).

#### **4. Metode Penarikan Sampel**

Data yang akan dipakai dalam penelitian belum tentu merupakan keseluruhan dari suatu populasi (Husein Umar, 2008). Hal ini patut dimengerti mengingat adanya beberapa kendala seperti populasi yang tidak terdefenisikan, waktu, tenaga, serta masalah heterogenitas atau homogenitas dari elemen populasi tersebut. Dengan alasan inilah maka metode yang digunakan adalah penarikan sample yaitu *Simple Random Sampling Method* pada semua karyawan yang menjadi sasaran populasi.

#### **Prosedur Pengumpulan Data**

Sebagai mana telah dioperasionalisasikan, data yang diperlukan untuk menguji hipotesis yang diajukan seluruhnya berupa data primer yang diperoleh dari responden. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan teknik komunikasi tidak langsung, maupun dengan komunikasi secara langsung. Dengan instrument utama penelitian berupa kuesioner dan instrument pendukung berupa studi dokumentasi, wawancara. Jenis kuesioner

yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu seperangkat daftar pernyataan / pertanyaan dengan kemungkinan jawaban yang telah disediakan, responden hanya memilih salah satu dari lima alternative jawaban. Wawancara dilakukan sebagai pendukung instrument utama yaitu untuk mengecek ketepatan hasil kuesioner dan diperuntukkan untuk mengetahui kekurangan dari jumlah skor yang diperoleh.

#### 1. Pengujian Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini betul-betul:

- a. Dapat mengukur apa yang diinginkan
- b. Dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat
- c. Sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud.

#### 2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak.

### Teknik Analisis Data

Setelah data-data terkumpul maka dilakukan suatu analisis data. Analisis data adalah suatu proses mengolah data dari penyebaran angket yang telah dilakukan. Dari analisis data akan didapat hasil yang nantinya dipakai untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik statistik.

Teknik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Teknik ini dipakai untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan

Y = Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi

Universitas Jambi 1  $X_1$  = Konflik Peran

2  $X_2$  = Ambiguitas Peran

$\alpha$  = Konstanta/intercept

$\beta$  = Koefisien regresi variabel X

e = Error disturbance

## Pengujian Hipotesis

Selanjutnya melakukan pengujian hipotesis dengan langkah sebagai berikut: 1. Merumuskan hipotesis statistik ( $H_0$ ) dan hipotesis kerja ( $H_1$ )

$H_0$  = Konflik Peran dan Ambiguitas Peran *tidak memiliki pengaruh* yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi

$H_1$  = Konflik Peran dan Ambiguitas Peran *memiliki pengaruh* yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi

Untuk kemudahan pengolahan data digunakan jasa komputer, Statistik Program Social Science (SPSS)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil analisis item dengan menggunakan korelasi spearman sebagai berikut:

#### 1. Uji Kesahihan (validitas test)

Berdasarkan uji kesahihan item pernyataan dalam kuesioner

penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

setiap item berkorelasi positif dengan skor total dan signifikansi pada level  $\alpha = 0,05$  dengan  $n = 30$  pada Critical Value of Sperman's Rank Correlation Coefficient.

Koefisien korelasi item pernyataan yang berkaitan dengan Konflik Peran berdasarkan hasil SPSS 16.0 seluruh item adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0,3 yaitu dengan total berkisar 0.609 sampai dengan 0.866 pada taraf nyata dilevel  $\alpha = 0,05$ .

Koefisien korelasi item pernyataan yang berkaitan dengan Ambiguitas Peran berdasarkan hasil SPSS 16.0 seluruh item adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0,3 yaitu dengan total berkisar 0.6247 sampai dengan 0.901 pada taraf nyata dilevel  $\alpha = 0,05$ .

4. Koefisien korelasi item pernyataan yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi berdasarkan hasil SPSS 16.0 seluruh item adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0,3 yaitu dengan total berkisar 0.617 sampai dengan 0.948 pada taraf nyata dilevel  $\alpha = 0,05$ .

2. Uji Keandalan (reliabilitas test)

Berdasarkan uji keandalan, item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Setiap item berkorelasi positif dengan total dengan signifikansi pada level  $\alpha = 0,05$
2. Koefisien korelasi antara item pernyataan yang berkaitan dengan dengan Konflik Kerja, dengan cronbach's Alpha sebesar 0.866
3. Koefisien korelasi antara item pernyataan yang berkaitan dengan Ambiguitas Peran dengan cronbach's Alpha sebesar 0.882
5. Koefisien korelasi antara item pernyataan yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan cronbach's Alpha sebesar 0.914

Berikut ini disajikan hasil penelitian mengenai tanggapan responden atas masing-masing variabel penelitian.

Tabel Rekapitulasi hasil yang dicapai masing-masing variabel

Variabel Penelitian	Skor yang dicapai (Aktual)	Skor maksimal (Ideal)	Persentase (%)
1. Konflik Peran (X1)	366	720	50,833
2. Ambiguitas peran (X2)	559	720	77,639
3. Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi (Y)	754	1080	69,815

Berdasarkan skor dan persentase yang dicapai, selanjutnya dianalisis dengan metode Weighted Mean Score yang ditetapkan sebagai berikut:

Skor	Mini mum	2	3	4	Maksi mum
Tingk atan	Sanga t Renda h	Ren dah	Cukup	Tinggi	Sangat Tinggi
	20%	36%	52%	68 %	84 100%

Skor maksimum tiap item kuesioner adalah maksimal 5, skor minimum adalah 1 atau 20 % dari skor maksimum 5 atau 100 %, jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per lima dari selisih nilai

maksimum dengan nilai minimum atau sama dengan 16 % dari nilai maksimum 100%, yaitu skor 1 dari 20 % sampai 35,9%, skor 2 yaitu dari 36 % sampai 51,9%, skor 3 yaitu dari 52% sampai 67,9%, skor 4 yaitu dari 68 % sampai 83,9% dan skor maksimum adalah 5 yaitu dari 84% sampai 100%.

Tabel diatas menggambarkan skor yang dicapai untuk masing-masing variabel, secara keseluruhan variabel Konflik Peran adalah 366 atau 50,83 % dan skor maksimum 720 atau 100 % yaitu dilihat dari metode weighted mean score berada pada score 2. Hal ini memberikan gambaran bahwa munculnya fenomena Konflik Peran Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan termasuk tingkatan *rendah*. Variabel Ambiguitas peran adalah 568 Atau 78,89 % dan skor maksimum 720 atau 100% yaitu dilihat dari metode weighted mean score berada pada score 4. Hal ini memberikan gambaran bahwa munculnya fenomena Ambiguitas peran Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan termasuk tingkatan *Tinggi*. Variabel Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi

adalah 754 atau 69,81 % dan skor maksimum 1080 atau 100 % yaitu dilihat dari metode weighted mean score berada pada score 4. Hal ini memberikan gambaran bahwa munculnya fenomena Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan termasuk tingkatan *tinggi*.

### **Hasil Pengujian Hipotesis**

#### **Pengujian Hipotesis Pokok**

Berdasarkan kriteria yang ditetapkan yaitu terima  $H_0$  jika  $F_{hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $F_{tabel}$  dan terima  $H_1$  jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka berdasarkan perhitungan diperoleh hasil  $F_{hitung} = 0,718$  sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan Degree of freedom 2/15 ( $df = 2:18-2-1$ ) sama dengan 2,40 (pada tabel distribusi F) maka  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ .

Konflik Peran dan Ambiguitas Peran, secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan indikasi mencapai -0,4298% atau  $H_0$  diterima.

#### **Pengujian Sub Hipotesis**

##### **1. Sub Hipotesis 1**



Sub hipotesis1 dirumuskan bahwa Konflik Peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi.

$H_0 : t_{hitung} \leq t_{Tabel} (\alpha = 0,05) (df = n-k-1)$

$H_1 : t_{hitung} > t_{Tabel} (\alpha = 0,05) (df = n-k-1)$

Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil  $t_{hitung} = -5,002$  sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan Degree of freedom 15 ( $df = 18-2-1$ ) sama dengan 1,75 (pada tabel distribusi t) maka  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ .

Dengan demikian Konflik Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dapat diterima dengan indikasi besarnya pengaruh tersebut mencapai 1,43% atau  $H_1$  ditolak.

## 2. Sub Hipotesis 2

Sub hipotesis2 dirumuskan bahwa Ambiguitas Peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi.

$H_0 : t_{hitung} \leq t_{Tabel} (\alpha = 0,05) (df = n-k-1)$

$H_1 : t_{hitung} > t_{Tabel} (\alpha = 0,05) (df = n-k-1)$

Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil  $t_{hitung} = 0,577$  sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 95 % ( $\alpha = 0,05$ ) dan Degree of freedom 15 ( $df = 18-2-1$ ) sama dengan 1,75 (pada tabel distribusi t) maka  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ .

Dengan demikian Ambiguitas Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan indikasi mencapai -2,249964 %.

Berdasarkan pengujian hipotesis diatas dapat dikatakan  $t_{x_1}$  dan  $x_2$ ,  $H_0$  diterima, karena  $t_{x_1}$  dan  $x_2 < t_{Tabel}$ .

Dengan demikian menunjukkan bukti empirik bahwa, Konflik Peran dan Ambiguitas Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi.

## Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa tidak terdapat kategori yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi yaitu Secara rinci bahasan ini merupakan

kajian banding antara pendekatan teoritis yang sudah diuraikan pada Bab II dengan kondisi empirik yang terjadi dilapangan, sesuai hasil analisis berupa kuesioner sebagai berikut:

### **1. Konflik Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi (X1)**

Konflik Peran adalah kondisi konflik yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan Berdasarkan hasil penelitian Konflik Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah sebesar 50,83 % termasuk tingkatan *rendah*. Adapun indikator yang diukur dari Konflik Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah:

- a. Melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang berbeda-beda termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 55,56 %.
- b. Menerima penugasan tanpa sumber daya manusia yang cukup untuk menyelesaikannya termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 46,67 %.
- c. Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 42,22 %.

- d. Menerima permintaan dua pihak atau lebih yang tidak sesuai satu sama lain termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 48,89 %.
- e. Melakukan pekerjaan yang cenderung diterima oleh satu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak lain termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 55,56 %.
- f. Melakukan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 64,44 %.
- g. Bekerja di bawah arahan yang tidak pasti termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 50 %.
- h. Bekerja dibawah perintah yang tidak jelas termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 43,33 %.

### **2. Ambiguitas Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi (X2)**

Ambiguitas Peran adalah suatu peran yang terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

Berdasarkan hasil penelitian Ambiguitas Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah sebesar 77,63889 % termasuk tingkatan *Tinggi*.

Adapun indikator yang diukur dari Ambiguitas Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah:

- a. Merasa pasti dengan wewenang yang dimiliki termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 66,67 %.
- b. Mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan termasuk tingkatan *sangat tinggi* yaitu sebesar 84,44 %.
- c. Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 72,22 %.
- d. Mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 82,22 %.
- e. Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 82,22 %.
- f. Mengetahui apa yang harus dikerjakan dengan jelas termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 83,33 %.
- g. Mengetahui cakupan dari pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 70 %.
- h. Mengetahui bagaimana mengevaluasi pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 80 %.

### 3. Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi (Y)

Kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Berdasarkan hasil penelitian Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah sebesar 69,81 % termasuk tingkatan *Tinggi*. Adapun indikator yang diukur dari Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi adalah:

#### a. Kualitas pekerjaan

1. Kualitas pekerjaan dilihat dari Akurasi pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 77,78 %.
2. Kualitas pekerjaan dilihat dari ketelitian pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 77,78 %.
3. Kualitas Pekerjaan dari penampilan dan penerimaan keluaran pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 72,22 %.

#### b. Kuantitas Pekerjaan

4. Kuantitas Pekerjaan meliputi volume keluaran pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 71,11 %.

5. Kuantitas pekerjaan meliputi kontribusi pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 73,33 %.

**c. Supervisi yang diperlukan**

6. Supervisi yang dibutuhkan meliputi Saran dan arahan pekerjaan termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 67,78 %.

7. Supervisi yang dibutuhkan meliputi perbaikan pekerjaan termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 67,78 %.

**d. Kehadiran ditempat kerja**

8. Kehadiran ditempat kerja meliputi regulasi pekerjaan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 68,89 %.

9. Kehadiran ditempat kerja dapat dipercaya/diandalkan termasuk tingkatan *tinggi* yaitu sebesar 76,67 %.

10. Kehadiran ditempat kerja tepat waktu termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 62,22 %.

**e. Konservasi**

11. Tindakan meliputi pencegahan pemborosan termasuk tingkatan *cukup* yaitu sebesar 63,33 %.

12. Tindakan meliputi kerusakan dan pemeliharaan termasuk tingkatan *rendah* yaitu sebesar 51,11%.

**4. Pengaruh Konflik Peran (X1) terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi(Y)**

Dari hasil analisis korelasi yang menunjukkan tidak terdapatnya pengaruh Konflik Peran terhadap karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi yaitu sebesar 1,43 %. Tingkat korelasi tersebut menunjukkan bahwa Konflik Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan fenomena-fenomena yang terjadi baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

**5. Pengaruh Ambiguitas Peran (X2) terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi(Y)**

Dari hasil analisis korelasi yang menunjukkan pengaruh antara Ambiguitas Peran terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi yaitu sebesar -2,24 %. Tingkat korelasi tersebut menunjukkan bahwa Ambiguitas peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan akan negatif terhadap kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi

Universitas Jambi dengan fenomena-fenomena yang terjadi baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada Bab V maka penulis berkesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan adalah sebesar 50,83%.
2. Ambiguitas Peran karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan adalah sebesar 77,64 %.
3. Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi secara keseluruhan adalah sebesar 69,81 %.
4. Dari hasil penelitian dengan menggunakan alat berupa path analisis menunjukkan: Konflik Peran, Ambiguitas Peran, secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas

Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan indikasi mencapai  $-0.4298$  % atau  $H_0$  diterima

5. Dari hasil penelitian sub hipotesis 1 terlihat bahwa Konflik Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dapat diterima dengan indikasi tersebut mencapai 1,43 %.
6. Dari hasil penelitian sub hipotesis 2 terlihat bahwa Ambiguitas Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dengan indikasi mencapai  $-2,249964$  %.

### Saran

Sejalan dengan kesimpulan penelitian maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Konflik Peran tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi hal tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme bekerja karyawan

di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi tampak pada hasil penelitian ini, sehingga kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan tidak mempengaruhi kinerja karyawan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi, hal tersebut perlu dipertahankan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

2. Ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Ambiguitas Peran menunjukkan pengaruh yang negatif terhadap Kinerja karyawan, hal tersebut sangat diperlukan di Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi, rasa percaya diri yang tinggi, kepuasan kerja yang tinggi tentu saja akan membawa Fakultas Ekonomi Program Studi Ekstensi Universitas Jambi dapat terus berkinerja lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin, J, 1993, *The Function of The Executive*, Cambridge, Ma. Research of Harvard University.
- Echols, J.M, and Shadily, H. 1983. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta :Penerbit P.T. Gramedia.
- Engle, Jennifer. (2003) *Fear of Success Revisited; A Replication of Martina Honer's Study 30 Years Later*. American University.
- Fisher, dkkk. 2002. *Mengelola Konflik, Ketrampilan Dan Strategi Untuk Bertindak*. The British Council
- Gibson, James L, John M. Ivancevich dan James H. Donnelly Jr, 2000. *Organizations: Behaviour, Structure and Process*, McGraw-Hill Companies Inc, Boston.
- Greenhaus, Jeffrey H.(2000). *Work Family Conflict*. Drexel University
- Hasibuan, H. Malayu S.P, (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Luthans, F. 2006. *Organizational Behavior*, McGraw-Hill International Book Comp. Inc. New York.
- Rivai, Veithzal.(2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk*

- Perusahaan dari Teori ke Praktek.* Jakarta
- Robbins, Stephen (2008). *Perilaku Organisasi*. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Madjid, R. 1997. *Islam Kemoderenan dan Ke-Indonesiaan*. Bandung : Mizan
- Pustaka Mangunwijaya, Y. B. 1986. *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*. Jakarta : Gramedia
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Ketujuh, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mardianto, A. dkk. 2000. *Penggunaan Manajemen Konflik Ditinjau Dari Status Keikutsertaan Dalam Mengikuti Kegiatan Pencinta Alam Di Universitas Gajah Mada*. Jurnal Psikologi, No. 2
- Mathis, R,L, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 dan 2, Alih bahasa : Bayu Brawira, Salemba Empat, Jakarta
- Melly Kiong, (2008). *Siapa Bilang Ibu Bekerja Tidak Bisa Mendidik Anak dengan Baik*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Schuller, R,S, dan Jackson *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad 21*, SL, 1996, , Ed.6, jilid.2, Alih Bahasa : Abdul Rosyid SS, Erlangga, Jakarta
- Simamora, Henry, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Bagian Penerbitan STIE YKPN, Yogyakarta.
- Winardi. 1994. *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan Dan Pengembangan)*. Bandung. Penerbit: CV. Mandarmaju.