



## Pengaruh Konflik Peran dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall

Noviansyah<sup>1)</sup>; Ahmad Soleh<sup>2)</sup>; Mimi Kurnia Nengsih<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2,3)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [ya2n.2108@gmail.com](mailto:ya2n.2108@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [ahmadsolehse81@yahoo.co.id](mailto:ahmadsolehse81@yahoo.co.id);

<sup>3)</sup> [mimikurnianengsih@gmail.com](mailto:mimikurnianengsih@gmail.com)

### How to Cite :

Noviansyah, N., Soleh, A., Nengsih, K. M. (2022). Pengaruh Konflik Peran dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1>

### ARTICLE HISTORY

Received [27 November 2021]

Revised [24 Desember 2021]

Accepted [12 Januari 2022]

### KEYWORDS

Role Conflict, Work Environment and Employee Performance

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai dan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pegawai Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall dan Sampel dalam penelitian ini berjumlah 11 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi menunjukkan  $Y = 42,444 - 0,146X_1 + 0,141X_2$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian manajemen Bank Bengkulu perlu mengadakan pertemuan secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of role conflict on employee performance and to determine the effect of work environment on employee performance. The population and sample in this study amounted to 11 people. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis, determination test and hypothesis testing. Data collection methods used were observation, interviews, questionnaires. The results of the regression analysis showed  $Y = 42,444 - 0,146X_1 + 0,141 X_2$ . Based on the results of hypothesis testing partially shows that role conflict has a negative and significant effect on employee performance. Meanwhile, the work environment has a positive and significant effect on employee performance.

## PENDAHULUAN

Bagi perusahaan ataupun organisasi Sumber Daya Manusia merupakan asset penting yang dapat menggerakkan sumber daya lain. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas (Arianto, 2013). Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia sangat potensial dalam menggerakkan roda institusi (Darwito, 2008)

Keberhasilan suatu organisasi terlihat dari seberapa besar kinerja yang berhasil dilakukan baik dari pihak manajemen maupun dari karyawan. Kinerja dapat dipengaruhi bergabai faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi adalah konflik peran. Konflik dalam organisasi dapat terjadi karena berbagai sebab, diantaranya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki. Konflik tidak selalu membarikan dampak negatif, konflik juga dapat berdampak positif. Manajemen memiliki peran yang sangat penting untuk melakukan pendekatan secara efektif, seperti membuat kebijakan yang lebih dapat diterima oleh semua pihak dan bersikap lebih terbuka dalam menanggapi pendapat para karyawan (Nurhikmah & Halilah, 2016).

Selain konflik, lingkungan kerja juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Lestary & Harmon, 2018). Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Menurut Davis dalam Hertanto (2011) lingkungan kerja dalam suatu organisasi mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja didalamnya, karena lingkungan mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung manusia yang ada didalamnya.

Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall merupakan salah satu cabang Bank Bengkulu yang ada di Provinsi Bengkulu. Disamping itu Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall merupakan salah satu Cabang Pembantu yang berada ditengah-tengah pusat kota Bengkulu, sehingga potensi nasabah yang menggunakan produk dan jasa dari Bank Bengkulu sangatlah banyak mulai dari nasabah Deposito, Tabungan, Giro dan Kredit. Sebagai badan keuangan, Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall tentunya harus memberikan pelayanan maksimal kepada nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan perbankan. Dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal, maka karyawan dituntut untuk memberikan kinerja yang tinggi meskipun karyawan juga sering menghadapi konflik dalam bekerja serta lingkungan kerja yang kurang mendukung.

Berdasarkan fenomena yang dilihat pada saat pra penelitian masih rendahnya kinerja karyawan yang disebabkan konflik dalam bekerja. Konflik karyawan terjadi karena adanya perangkapan tugas dalam bekerja dan juga penerimaan perintah bukan hanya dari satu orang saja yang membuat karyawan menjadi bingung dan bimbang pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu karena semua pekerjaan tersebut menuntut penyelesaian pada waktu yang bersamaan. Lingkungan kerja yang kurang nyaman karena kurang harmonisnya antara sesama karyawan yang disebabkan karyawan sibuk dengan urusan dan tugas masing-masing. Sehingga pada saat karyawan membutuhkan bantuan dalam bekerja karyawan lain tidak dapat membantunya karena kesibukan yang sedang dilakukannya. Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall.

## LANDASAN TEORI

### Konflik Peran

Konflik adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Kreitner dan Kinichi dalam Nurhikmah & Halilah, 2016). (Rina, 2015) mengemukakan bahwa konflik adalah pertentangan yang terjadi dalam suatu organisasi dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat mengenai tujuan perusahaan, kompetisi antar departemen, antar bagian, antar unit kerja, para manajer yang bersaing dan berkonflik untuk memperebutkan posisi dan kekuasaan.

Konflik peran dengan indikator menurut Gitosudarmo & Sudita (2017) yaitu saling ketergantungan tugas, perbedaan tujuan dan prioritas, faktor birokrasi (lini-staf), kriteria penilaian kinerja yang saling bertentangan, persaingan atas sumber daya yang langka.

### Lingkungan Kerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2016) sebagai berikut:

- a. Penerangan/cahaya  
Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kecelakaan bekerja.
- b. Suhu udara  
Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.
- c. Suara bising  
Bunyi yang tidak dikehendaki dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi,
- d. Keamanan kerja  
Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga satuan petugas keamanan.
- e. Hubungan karyawan  
Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan serta di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat kerja.

### Kinerja

Rivai (2006) menyatakan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Suyadi dalam Fatchur & Mandayanti, 2012).

Menurut Fatchur & Mandayanti (2012) kriteria utama dalam pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengukuran kualitas yang melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.
2. Pengukuran kuantitas yang melibatkan perhitungan keluaran yang mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan dan seberapa baik penyelesaiannya.

Kinerja dengan indikator menurut Mangkunegara (2016) yaitu kualitas pekerjaan (*quality of work*), kuantitas pekerjaan (*quantity of work*), pengetahuan pekerjaan (*job knowledge*), kerjasama tim (*teamwork*), kreatifitas (*creativity*), inovasi (*inovation*), inisiatif (*initiative*).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, pada penelitian ini pengolahan data menggunakan *software SPSS for windows versi 21.0*. Adapun rumus yang digunakan dalam pengujian hipotesis yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- Y = Kinerja Karyawan  
 a = Konstanta  
 $b_1X_1$  = Koefisien Konflik Peran  
 $b_2 X_2$  = Koefisien Lingkungan Kerja  
 e = Error

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi.

**Uji t**

Menurut Sugiono (2015) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

$$T \text{ hitung} = b/Sb \dots\dots\dots(3)$$

Dimana:

t : nilai yang dicari

b : parameter estimasi

Sb : standar error

Bentuk pengujianya adalah:

Ho :  $b_1 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Ha :  $b_1 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan signifikansi, yaitu :

- a. H0 diterima dan Ha ditolak jika  $> 0.05$
- b. H0 ditolak dan Ha diterima jika  $< 0.05$

**Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka H0 diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka H0 ditolak dan Ha diterima.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	42.444	2.955		4.365	.011
Konflik Peran	-.146	.174	-.771	-837	.027
Lingkungan kerja	.141	.199	.652	.707	.003

Sumber : Hasil Penelitian dan Data diolah, 2021

Tabel 1 menunjukkan ouput regresi linear berganda dan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 42,444 - 0,146X_1 + 0,141 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta variable konflik peran dan lingkungan kinerja terhadap kinerja karyawan yaitu bernilai positif, yang berarti bahwa jika variable independent (konflik peran dan lingkungan kerja) bernilai nol, maka kinerja karyawan bernilai konstan yaitu 42,444.

Nilai koefisien regresi  $X_1$  (Konflik peran) sebesar  $-0,146$ , mempunyai arti jika  $X_1$  (Konflik peran) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka  $Y$  (Kinerja) akan mengalami penurunan sebesar  $0,146$  kali. Dengan asumsi bahwa nilai  $X_2$  (lingkungan kerja) konstan. Sedangkan Nilai koefisien regresi  $X_2$  (lingkungan kerja) sebesar  $0,141$  bermakna apabila  $X_2$  (lingkungan kerja) mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka  $Y$  (kinerja) juga akan mengalami peningkatan sebesar  $0,141$ . Dengan asumsi bahwa nilai  $X_1$  (konflik peran) tidak mengalami perubahan.

Tabel 2. Hasil Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi

Variabel	t	Sig.
Konflik Peran	-.837	.027
Lingkungan Kerja	.707	.003
F		10.369
R Square		.684

Sumber : Hasil Penelitian dan Data diolah, 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa variable konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin tinggi konflik peran maka semakin rendah kinerja. Hal ini disebabkan karyawan sering mendapatkan pekerjaan/tugas yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga karyawan tidak dapat maksimal dalam menyelesaikan tugas dan mengalami kesulitan melaksanakan tugas yang diberikan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rosally (2015) bahwa konflik peran menyebabkan rendahnya kinerja pada auditor.

Variabel Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang ditawarkan oleh Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall maka semakin baik kinerja. Tersedianya sarana dan prasana yang dapat menunjang pekerjaan seseorang maka akan meningkatkan rasa kepuasan seseorang dalam bekerja karena mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Lingkungan kerja yang nyaman serta sarana dan prasarana kerja yang lengkap akan meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Nitisemito (1991) bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Dari hasil penelitian 68,4% kinerja pegawai PT Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall dipengaruhi oleh konflik peran dan lingkungan kerja. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi konflik peran dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai yaitu kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim serta sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan perusahaan dan kultur kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan. Sebagaimana disebutkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016). Sedangkan menurut Rivai (2006) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Mega Mall yang berarti bahwa semakin tinggi konflik peran maka semakin rendah kinerja karyawan.
2. Lingkungan kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja, semakin tinggi pula kinerja karyawan pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall.
3. Secara simultan Konflik peran dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall.

### Saran

1. Pihak manajemen Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall perlu mengadakan pertemuan berkala antara manajemen dengan karyawan untuk membahas berbagai kendala yang dihadapi.
2. Diharapkan kepada pegawai Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall untuk dapat memanfaatkan semua sarana dan prasarana yang ada sehingga dapat tercipta kepuasan kerja dan kinerja yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2), 191–200. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i2.1809>
- Darwito. (2008). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada RSUD Kota Semarang)*. 1–179.
- Fatchur, R. A., & Mandayanti, N. (2012). Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Afektif Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 10(1).
- Gitosudarmo & Sudita. (2017). *Perilaku Keorganisasian, Edisi Pertama*. Jogjakarta: Erlangga (pertama). Erlangga.
- Hertanto, E. (2011). *Pengaruh Stressor, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Putera Dharma Industri Pulogadung Jakarta Timur*. <http://repository.upnyk.ac.id/id/eprint/1488>
- Lestary, L., & Harmon, H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.937>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, A. (1991). Manajemen Personalia. In Ghalia (Ed.), *Ghalia Indonesia: Vol. (Issue)*.
- Nurhikmah, N., & Halilah, I. (2016). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 2(1), 25. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v2i1.62>
- Rina, H. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perusahaan Ditinjau Dari Perspektif Konsumen Dalam Balanced Scorecard (Studi Empiris Pada Perusahaan Consumer Goods Dan Perusahaan Jasa Di Semarang)*.
- Rivai. (2006). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Edisi Kedua (Ketiga)*. Rajagrafindo Persada.
- Rosally, C. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidaktepatan Peran, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *BUSINESS ACCOUNTING REVIEW*, 3(2), 31–40.
- Sedarmayanti. (2016). Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. In *Istinbath (Vol. 15, Issue 1)*. Mandar Maju.
- Sugiono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.