

**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP KINERJA PADA KANTOR TATA
PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN
LANGKAT**

SKRIPSI

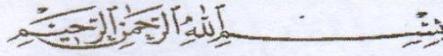
*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Oleh:

**NAMA : RIJA YANTI
NPM : 1605160400
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 12 April 2022, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : RIJAYANTI
NPM : 1605160400
Program Studi : MANAJEMEN
Kosentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA PADA KANTOR TATA PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN LANGKAT

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(Dr. FAJAR PASARIBU, SE, M.Si)

Penguji II

(RINI ASTUTY, S.E., M.M)

Pembimbing

(MUHAMMAD ANDI PRAYOGI, SE., M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Sekretaris



(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238**

PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

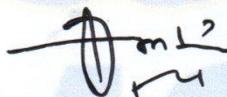
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : RIJA YANTI
N.P.M : 1605160400
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
**Judul Skripsi : PENGARUH KONFLIK PERAN DAN ABIGUITAS PERAN
TERHADAP KINERJA PADA KANTOR TATA
PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN LANGKET**

**Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.**

Medan, Maret 2022

Pembimbing Skripsi



MUHAMMAD ANDI PRAYOGI, SE, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 


JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238**

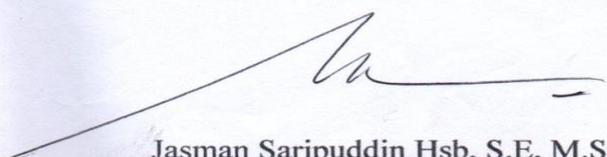
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

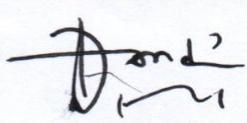
Nama Mahasiswa : Rija Yanti
 NPM : 1605160400
 Dosen Pembimbing : Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Penelitian : Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- LATAR BELAKANG MASALAH - IDENTIFIKASI MASALAH - KUTIPAH NAMA JURNAL - SPASI PENULISAN	7/7-2021	
Bab 2	- TEORI AWAL SETIAP VARIABEL - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI - INDIKATOR SETIAP VARIABEL - SPASI PENULISAN	11/8-2021	
Bab 3	- TEMPAT PENELITIAN - POPULASI DAN SAMPEL - TABEL PENELITIAN	15/9-2021	
Bab 4	- Uji VALIDITAS - Uji RELIABILITAS - Uji F - Uji R-SQUARE - PEMBAHASAN	15/12-2022	
Bab 5	- KESIMPULAN DAN SARAN - SPASI PENULISAN	25/12-2022	
Daftar Pustaka	- TAMBAHKAN JURNAL YANG BERKAITAN DENGAN JUDUL - PAKAI MEMODEL - TAMBAH JURNAL ARTIKEL DOSEN UMSU	14/1-2022	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC SIDANG MEJA HIJAU	17/3-2022	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Medan, Maret 2022
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


Jasman Saripuddin Hsb, S.E, M.Si


Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
(UMSU)

Teakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 880K/DAN-PT/Akred/PT/002019

Pusat Administrasi : Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474, 6631003

http://umsu.ac.id ✉ rektor@umsu.ac.id ✉ umsumedan ✉ umsumedan ✉ umsumedan ✉ umsumedan

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RJA YANTI**
 Tempat/tgl lahir : **14 April 1998**
 No. KTP (NIK) : **1274055404980006**
 NPM : **1605160400**
 Fakultas : **Ekonomi**
 Program Studi : **Manajemen**

Dengan ini menyatakan bahwa, dokumen kelengkapan administrasi yang saya serahkan/lampirkan dalam melengkapi Berkas Sidang Meja Hijau adalah BENAR dan ASLI. Apabila di kemudian hari diketemukan bahwa dokumen tersebut PALSU saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan oleh Universitas. Data atau berkas yang sudah diberikan tidak dapat dirubah atau ditarik kembali.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dalam keadaan sadar.

Kamis 24 Maret 2022

Yang Menyatakan,



ABSTRAK**PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN
TERHADAP KINERJA PADA KANTOR TATA
PEMERINTAHAN SETDA KABUPATEN
LANGKAT****Oleh:****Rija Yanti****Email: rijayanti08@gmail.com**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat baik itu secara parsial maupun secara siumltan. Penenlitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik analis yang digunakan adalah teknik analisis linerar berfganda. Adapun hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara parsial antara konflik peran terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga Konflik peran tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Konflik peran rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun. Ada pengaruh secara parsial antara ambiguitas peran terhadap kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga apabila Ambiguitas peran meningkat, maka Kinerja jugameningkat. Sebaliknya apabila Ambiguitas peran rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun. Ada pengaruh secara simultan antara Konflik peran, dan Ambiguitas peran terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga apabila Konflik peran, Konflik peran dan Ambiguitas peran tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila, Konflik peran, dan Ambiguitas peran rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun. Nilai R Square diketahui adalah 0,448 atau 44,8% menunjukkan sekitar 44,8% variabel Kinerja (Y) dipengaruhi Konflik peran (X_1) dan Ambiguitas peran (X_2). Sisanya 55,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi dan lain sebagainya.

Kata Kunci: Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY ON PERFORMANCE IN THE OFFICE OF GOVERNANCE REGENCY SETDA GOVERNMENT LANGKAT

By:

Rija Yanti

Email: rijayanti08@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Performance at the Langkat District Secretariat Governance Office, either partially or simultaneously. This research uses a quantitative approach. The analytical technique used is a multiple linear analysis technique. The results of the study show that there is a partial effect of role conflict on the performance of the Langkat Regional Secretariat Government Administration Office Employees. So that role conflict is high or increased, then performance can increase. On the other hand, if the role conflict is low or decreasing, then the performance will decrease. There is a partial effect of role ambiguity on the performance of the Langkat Regional Secretariat Government Administration Office Employees. So if the ambiguity of the role increases, the performance also increases. Conversely, if the role ambiguity is low or decreased, the performance will decrease. There is a simultaneous influence between role conflict and role ambiguity on the performance of the Langkat Regional Secretariat Government Administration Office. So if role conflict, role conflict and role ambiguity are high or increase, then performance can increase. On the other hand, if role conflict and role ambiguity are low or declining, performance will decrease. The R Square value is known to be 0.448 or 44.8%, indicating that around 44.8% of the Performance variable (Y) is influenced by Role Conflict (X1) and Role Ambiguity (X2). The remaining 55,2% is influenced by variables not examined in this study such as leadership, work discipline, motivation and so on.

Keywords: Role Conflict, Role Ambiguity, Performance

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun proposal ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Proposal ini berjudul **“Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat”**.

Dalam menulis proposal ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril,

materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan proposal ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.

11. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan proposal.

Akhir kata semoga kiranya proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Medan, Agustus 2021
Penulis

RIJA YANTI
1605160400

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1. Uraian Teoritis	7
2.1.1. Kinerja	7
2.1.1.1. Pengertian Kinerja	7
2.1.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	8
2.1.1.3. Indikator Kinerja.....	11
2.1.2. Konflik Peran.....	14
2.1.2.1. Pengertian Konflik Peran.....	14
2.1.2.2. Faktor-Faktor Konflik Peran.....	15
2.1.2.3. Indikator Konflik Peran	17
2.1.3. Ambiguitas peran.....	19
2.1.3.1. Pengertian Ambiguitas peran.....	19
2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ambiguitas peran	20
2.1.3.3. Indikator Ambiguitas peran	21
2.2. Kerangka Konseptual	23
2.3. Hipotesis.....	25
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	26
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Definisi operasional	26

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.4. Populasi dan Sampel	28
3.5. Sumber data Penelitian`	30
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7. Teknik Analisis Data.....	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.2 Pembahasan	52
BAB 5 PENUTUP	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	56
5.3. Keterbatasan Penelitian	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kinerja	26
Tabel 3.2 Indikator Konflik Peran	27
Tabel 3.3 Indikator Ambiguitas Peran	27
Tabel 3.4 Waktu Penelitian.....	28
Tabel 3.5 Sampel Penelitian.....	29
Tabel 3.6 Skala Pengukuran Likert.....	31
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Konflik Peran (X1)	32
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Ambiguitas Peran (X2)	32
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y).....	32
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, dan Y	34
Tabel 4.1 Skala Likert	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel. 4.5 Skor Angket untuk Variabel Konflik Peran (X1)	40
Tabel. 4.6 Skor Angket untuk Variabel Ambiguitas Peran (X2).....	41
Tabel. 4.7 Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y).....	47
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.10 Multikolinearitas	48
Tabel 4.11 Uji t	50
Tabel 4.12. Uji F	51
Tabel 4.13 Uji Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Konflik Peran Terhadap Kinerja	23
Gambar 2.2 Hubungan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja	24
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Normalitas (P-Plot)	47
Gambar 4.2 Normalitas (Histogram)	48
Gambar. 4.3. Multikolinearitas	49
Gambar 4.4 Gambar Uji F	51

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Karyawan dan organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karyawan memegang peran utama dalam menjalankan kegiatan organisasi. Setiap organisasi berusaha meningkatkan serta mengembangkan organisasi dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program peningkatan Kinerja para karyawan. Untuk memperoleh kemajuan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, suatu organisasi perlu menggerakkan serta memantau karyawannya agar dapat mengembangkan seluruh kemampuan yang dimilikinya (Arianty, Bahagia, Lubis, & Siswadi, 2016).

Selain itu pentingnya kinerja ini adalah perencanaan pengembangan dan pelaksanaan cara-cara produktif dengan menggunakan sumber-sumber daya secara efisien namun tetap menjaga kualitas. Oleh karena itu kinerja para pegawai perlu mendapat perhatian yang serius dari pimpinan perusahaan, sehingga perusahaan dapat berusaha memperbaiki dan meningkatkan Kinerja pegawainya. Dalam mendukung tujuan strategis suatu perusahaan serta menjalankan tantangan yang berkembang maka diperlukan pegawai yang memiliki kinerja yang dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada masing-masing pegawai (*job goals*) (Prayogi, Lesmana, & Siregar, 2019)

Penilaian kinerja sangat penting, dengan adanya penilaian kinerja dapat dilihat perkembangan kinerja karyawan dan apabila ada masalah dapat diidentifikasi dan dicari solusi karena kinerja karyawan menggambarkan kinerja suatu organisasi. Perusahaan yang berkembang dan maju adalah perusahaan

dengan kinerja yang baik dari karyawannya dan sebaliknya perusahaan yang sulit berkembang dan tertinggal adalah perusahaan yang kinerjanya kurang baik dari karyawannya karena karyawan adalah pelaksana kegiatan organisasi atau perusahaan.

Mengenai kinerja karyawan, terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan beberapa diantaranya, yakni gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi, dan disiplin kerja, (Nawawi, 2015). Sedangkan menurut (Mulyono, 2013) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sistem upah/insentif/imbalan, penetapan tujuan, rekrutmen dan seleksi, program latihan, motivasi, disiplin dan pengembangan, penilain prestasi kerja dan menentukan promosi.

Tinggi rendahnya kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor, mulai dari sikap, disiplin karyawan sampai pada manajemen dan teknologi. Akan tetapi dari berbagai jenis faktor produksi, tenaga kerja memegang peranan utama (Umam, 2018). Dengan kata lain, Kinerja terkait erat dengan sumber daya manusia (SDM). Perencanaan Strategis tentang sumber daya manusia harus memperhatikan faktor lain yaitu potensi, pendidikan, kapasitas dan system sehingga dapat bersinergi dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi (Gultom, 2014). Apabila pengelolaan sumber daya manusia dilaksanakan secara professional, diharapkan sumber daya manusia dapat bekerja secara produktif. Pengelolaan sumber tersebut dimulai sejak awal yaitu perekrutan, seleksi, sampai pada akhir yaitu pemberhentian (Saripuddin, & Handayani, 2019).

Konflik peran adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi

sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Robbins, 2018).

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Kantor Tata Pemerintah Setda Kabupaten Langkat terdapat konflik peran beberapa pegawai memiliki kinerja kurang maksimal dikarenakan kurangnya informasi antara pimpinan dan pegawai. Hal ini memicu kinerja karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan kurang efisien dan potensi pegawai tidak maksimal. Konflik mempunyai dampak positif atau negatif terhadap kinerja perusahaan, tergantung pada sifat konflik dan bagaimana konflik itu dikelola. Untuk setiap perusahaan, tingkat optimal konflik yang terjadi dapat dianggap sangat berguna, membantu kinerja keberhasilan yang positif. Di satu pihak, ketika tingkat konflik terlalu rendah, kinerjanya dapat menjadi buruk. Di lain pihak, jika tingkat konflik menjadi terlalu tinggi akan berakibat kekacauan yang dapat pula mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Konflik dalam perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti adanya saling ketergantungan tugas, perbedaan tujuan dan prioritas, faktor birokrasi, kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan, dan persaingan atas sumber daya yang langka serta sikap menang kalah (Waworuntu, 2016).

Ambiguitas karyawan yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena ketidakjelasan sasaran atau tujuan bekerja dan kesamaran tentang tanggung jawab akan menyebabkan semangat kerja yang dihasilkan menurun.

Ambiguitas adalah dimana karyawan yang ditempatkan tidak memiliki pengetahuan pekerjaan yang sesuai dengan jabatannya dan perusahaan tidak

memberikan informasi yang cukup tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan sehingga menyebabkan karyawan mengalami stress dan akan menghasilkan semangat kerja yang kurang baik seperti tidak terselesaikannya pekerjaan secara tepat waktu, pekerjaan yang semakin bertambah dari waktu ke waktu sehingga menumpuknya pekerjaan tersebut (Umam, 2018).

Adapun permasalahan yang terkait tentang konflik peran pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat adalah pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengalaman dan pendidikannya, maka hal ini akan menimbulkan Ambiguitas karyawan terhadap karyawan dimana karyawan yang ditempatkan tidak memiliki pengetahuan pekerjaan yang sesuai dengan jabatannya dan perusahaan tidak memberikan informasi yang cukup tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan sehingga menyebabkan karyawan mengalami stress dan akan menghasilkan produktivitas kerja yang kurang baik seperti tidak terselesaikannya pekerjaan secara tepat waktu, pekerjaan yang semakin bertambah dari waktu ke waktu sehingga menumpuknya pekerjaan tersebut.

Sebagai contoh, seorang pegawai akan dengan mudah menerima dan mempelajari prosedur kerja baru, sedangkan seorang karyawan lain tidak atau bahkan menolak. Bagaimanapun juga, ada sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah reaksi seseorang dalam menerima masalah dan bagaimana cara mengelola masalah yang pada akhirnya reaksi tersebut mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Mujiatun, 2015).

Berdasarkan latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat”**.

11.2. Identifikasi Masalah

Adapun Identifikasi Masalah penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Masih ada beberapa pegawai yang terjadi konflik peran karena kurangnya pengalaman bekerja di instansi pemerintah
2. Pimpinan dinas yang tidak memberikan informasi yang cukup tentang deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan
3. Masih adanya Aparatur Sipil Negara yang memiliki kinerja yang rendah seperti tidak menyelesaikan pekerjaan tidak tepat pada waktunya

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka perumusan masalah yang dijadikan objek penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat
2. Apakah ambiguitas peran berpengaruh terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat
3. Apakah konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap

Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis, dapat menambah wawasan berfikir menulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia dalam menilai Kinerja.
- b. Manfaat Praktis memberi masukan kepada pihak manajemen perusahaan dalam merumuskan dan membuat kebijakan yang lebih baik untuk meningkatkan Kinerja.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1. Kinerja

2.1.1.1. Pengertian Kinerja

Ruang lingkup pengertian dan penghayatan kinerja perlu kita lihat secara lebih mendalam. Karena kinerja sangat vital artinya demi suksesnya perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, di mana manusia sebagai salah satu faktor produksi yang merupakan motor penggerak terhadap faktor-faktor produksi lainnya.

Menurut (Sutrisno, 2014) “kinerja adalah seseorang yang ditentukan kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu”.

Selanjutnya (Siagian, 2015) Kinerja pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses keorganisasian pegawai yang bersangkutan. Pentingnya penilaian kinerja yang rasional adalah bagi pegawai yang bersangkutan dan organisasi. Bagi pegawai, penilaian tersebut bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Bagi organisasi sangat penting dalam pengambilan keputusan seperti kebutuhan program pendidikan dan latihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan aspek lainnya.

Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2013), istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (kinerja sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat dan perilaku (Sudarmanto, 2015).

Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Fahmi, 2016) faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja sebagai berikut:

1. Faktor kondisi perusahaan meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, Konflik peran, kepemimpinan dan imbalan.
2. Faktor psikologis, meliputi persepsi, peran sikap kepribadian, ambiguitas peran, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
3. Faktor individu, meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosil dan demografi seseorang.

Sedangkan (Suparyadi, 2015), faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja adalah :

1. *Personal factors*

Ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, Ambuguitas peran, dan komitmen individu.

2. *Leadership factors*

Ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.

3. *Team factors*

Ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

4. *System factors*

Ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.

5. *Contextual/situational factors*

Ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Sedangkan Menurut (Syadama, 2007), ada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan : Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual,keagamaan,pengendalian diri, kepribadian, serta kecerdasan.
2. Disiplin kerja : Merupakan suatu proses perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berkepentingan karna disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya.
3. Keterampilan : Kemampuan untuk menggunakan akal, fikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sbuah nilai-nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

4. Sikap etika kerja : Nilai-Nilai atau kebiasaan yang harus dilakukan ketika berada di lingkungan kerja.
5. Gizi dan kesehatan : Keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan social yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara social dan ekonomis.
6. Tingkat penghasilan : Penghasilan yang timbul dari aktivitas perusahaan yang biasa dan dikenal dengan sebutan yang berbeda seperti penjualan.
7. Lingkungan dan sistem kerja : Satu kesatuan antara tata kerja dan prosedur kerja sehingga membentuk suatu pola yang dapat dengan tepat suatu pekerjaan.
8. Teknologi : Keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan keamanan hidup manusia.
9. Jaminan sosial : Salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh negara guna menjamin warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak, sebagaimana dalam deklarasi PBB tentang HAM dan konvensi ILO.
10. Manajemen : Suatu proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama-sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki organisasi.
11. Kesempatan berprestasi : Hasil yang telah dicapai, yang dilakukan, diperoleh, atau dikerjakan

Semua faktor-faktor ini juga dimungkinkan dapat mempengaruhi kinerja dari suatu perusahaan dan dapat juga merupakan peningkatan/

cadangan dari potensi kinerja itu sendiri.

2.1.1.3. Indikator Kinerja

Indikator Kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Dalam menetapkan indikator prestasi, harus dapat diidentifikasi suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator Kinerja ini digunakan untuk menyajikan bahwa Kinerja hari demi hari karyawan membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis. Menurut Sutrisno (2010) indikator yang digunakan dalam pengukurankinerja meliputi:

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan kinerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab, semakin kuat tantangannya, pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek kinerja yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

Kinerja karyawan yang dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satu indikator yang melekat dalam kinerja adalah kualitas dan kuantitas kerja. Menurut (Mangkunegara, 2013) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja

Yaitu terdiri dari : ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan kebersihan

2. Kuantitas kerja

Yaitu terdiri dari : output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja

3. Keandalan kerja

Yaitu terdiri dari : pelaksanaan dalam mengikuti instuksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan kerja.

4. Sikap

Sikap terdiri dari terhadap perusahaan, karyawan lain, dan perusahaan serta kerjasama.

Menurut (Sutrisno, 2017) indikator kinerja karyawan, yaitu:

1. *Quality*

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit dan siklus kegiatan yang dilakukan.

3. *Timeliness*

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

4. *Cost Effectiveness*

Tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

5. *Need For Supervision*

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan

suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal impact*

Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

2.1.2. Konflik peran

2.1.2.1. Pengertian Konflik Peran

Konflik pekerjaan Pada dasarnya konflik bermula pada saat satu pihak dibuat tidak senang oleh pihak lain mengenai suatu hal yang oleh pihak pertama dianggap penting. Konflik di perusahaan terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintang hubungan individu dengan kelompok. Adanya perbedaan pandangan diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain. Konflik di dalam pekerjaan juga disebut, segala macam interaksi pertentangan atau antagonistik antara dua orang atau lebih di dalam perusahaan.

Menurut (Nawawi, 2013) konflik peran adalah seorang karyawan yang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.

Menurut (Wijono, 2017) konflik peran adalah ketika seseorang yang melaksanakan satu peran tertentu membuatnya merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain. Konflik ini cenderung makin berkembang ketika tuntutan pekerjaan dan tuntutan peran sosial sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Konflik pekerjaan adalah kondisi dimana seseorang mengalami tekanan yang tidak cocok dalam wilayah pekerjaan. Dalam konflik pekerjaan, seseorang dapat mengalami konflik dalam dirinya karena harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasakan ketidakjelasan dalam melakukan pekerjaan baik yang harus dipilih atau yang harus didahulukan. (Tobari, 2014).

Konflik seperti ini dapat juga terjadi antar kelompok dimana masing-masing kelompok ingin mengejar kepentingan atau tujuan kelompok masing-masing (Hamali, 2018). Konflik Di dalam kegiatan perusahaan timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya, sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan adanya kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan dan nilai persepsi.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa Konflik peran adalah adanya perbedaan pandangan diantara setiap orang berpotensi menyebabkan terjadinya pergesekan, sakit hati dan lain-lain.

2.1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Peran

Menurut (Wijono, 2017) dalam melakukan Konflik peran hendaknya mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut:

1) Informasi analisis jabatan

Memberikan informasi mengenai jabatan dan standar-standar prestasi yang diisyaratkan pada setiap jabatan.

2) Rencana-rencana SDM

Memberikan informasi tentang tersedianya tempat pekerjaan dalam organisasi.

3) Keberhasilan rekrutmen

Menjamin manajer bahwa tersedia sekelompok yang akan dipilih

Selain itu Menurut (Syadama, 2007) faktor-faktor yang konflik peran adalah sebagai berikut :

1) Faktor prestasi akademis

Prestasi akademis yang dicapai oleh pegawai yang bersangkutan selama mengikuti jenjang pendidikan harus mendapatkan pertimbangan.

2) Faktor pengalaman

Pengalaman bekerja pada pekerjaan yang sejenis dan telah dialami sebelumnya perlu mendapatkan pertimbangan dalam ranke penempatan pegawai tersebut

3) Faktor kesehatan fisik dan mental

Dalam menempatak pegawai factor fisik dan mental periu dipertimbangkan karena pertimbangan yang matang maka hal-hal yang merugikan perusahaan tidak menutup kemungkinan akan terjadi

4) Faktor status perkawinan

Mengenai status perkawinan pegawai adalah merupakan hal yang sangat penting selain untuk kepentingan ketenagakerjaan juga sebagai bahan pertimbangan dalam penempatan pegawai

5) Faktor Usia

Dalam menempatkan pegawai factor usia pada diri pegawai yang lulus dalam seleksi perlu mendapatkan pertimbangan. Hal tersebut dimaksudkan untuk menghindari rendahnya Kinerja pegawai.

Sebelum proses penempatan yang dilakukan terlebih dahulu dilaksanakan proses seleksi. Penempatan tenaga kerja merupakan proses keempat dari fungsi manajemen tenaga kerja. Penempatan tersebut dilakukan setelah proses analisis pekerjaan, perekrutan dan seleksi tenaga kerja dilaksanakan, Penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat menjadi keinginan perusahaan dan tenaga kerja.

2.1.2.3. Indikator Konflik Peran

Adapun indikator – indikator dari Konflik peran (Sopiah, & Sangadji, 2014) menyatakan sebagai berikut :

1) Gaya kepemimpinan

Kemampuan dalam memimpin suatu organisasi

2) Pengetahuan kerja

Pengetahuan yang yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dengan wajar yaitu pengetahuan kerja ini sebelum ditempatkan dan yang baru diperoleh pada waktu karyawan tersebut bekerja dalam pekerjaan tersebut.

3) Keterampilan kerja

Kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus diperoleh dalam praktek, keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

a) Keterampilan mental, seperti menganalisa data, membuat keputusan dan lain-lain.

b) Keterampilan fisik, seperti membetulkan listrik, mekanik dan lain lain.

c) Keterampilan sosial, seperti mempengaruhi orang lain, menawarkan barang atau jasa dan lain-lain.

4) Pengalaman kerja

Pengalaman seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Pengalaman kerja dapat menjadi bahan pertimbangan untuk :

- a) Pekerjaan yang harus ditempatkan
- b) Lamanya melakukan pekerjaan

Sedangkan menurut (Suparyadi, 2015) indikator Konflik peran antara lain:

1) Pengetahuan

Merupakan suatu kesatuan informasi terorganisir yang biasanya terdiri dari sebuah fakta atau prosedur yang diterapkan secara langsung terhadap Kinerja. Sebuah fungsi pengetahuan seseorang dapat diperoleh melalui pendidikan formal, pendidikan informal, membaca buku dan lain-lain. Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai diharapkan dapat membantu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya, oleh karena itu pegawai dituntut untuk memiliki pengetahuan yang sesuai dengan pekerjaannya.

2) Kemampuan

Kemampuan menunjukkan kesanggupan, kecakapan seseorang untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Setiap pekerjaan menuntut pengetahuan, ketrampilan dan sikap tertentu. Kemampuan sangat penting karena bertujuan untuk mengukur prestasi kerja pegawai, maksudnya dapat mengukur sejauh mana pegawai bisa sukses dalam melakukan tugas dan pekerjaannya.

3) Sikap

Kriteria selanjutnya yang harus dipenuhi dalam penempatan pegawai adalah sikap. Sikap merupakan pernyataan evaluatif yang baik dan menguntungkan: ini menyangkut mengenai obyek, orang atau peristiwa dimana sikap dapat mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu (misalnya benar, salah, setuju, tidak setuju).

2.1.3. Ambiguitas Peran

2.1.3.1. Pengertian Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan.

Menurut (Kreitner, 2010) ambiguitas peran adalah suatu kondisi dimana karyawan tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai arahan dan tujuan yang jelas mengenai pekerjaan

Menurut (Rivai, 2014) “ambiguitas peran muncul ketika karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya”.

Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran adalah terjadi karyawan yang tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

2.1.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Ambiguitas Peran

Menurut (Kasmir, 2018) faktor-faktor tersebut adalah:

- 1) Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja
Melalui fungsi ambiguitas peran manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tentang atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.
- 2) Kesamaran tentang tanggung jawab
Semakin besar organisasi semakin memerlukan ambiguitas peran yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai jenis produk harus diawasi untuk menjamin bahwa kualitas dan profitabilitas tetap terjaga, penjualan eceran pada penyalur perlu dianalisa dan dicatat secara tepat.
- 3) Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain
Sistem ambiguitas peran memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan yang ada sebelum menjadi kritis.
- 4) Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.
Bilamana menejer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya, tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menentukan apakah bawahan telah melakukan tugas-tugas yang telah dilimpahkan kepadanya adalah dengan mengimplementasikan sistem ambiguitas peran.

Sedangkan menurut (Tobari, 2014) seseorang dapat dikatakan ambiguitas peran dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor sebagai berikut :

1) Tujuan peran

Tidak jelas benar apa tujuan peran yang di laksanakan

2) Tanggung jawab

Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.

3) Wewenang

Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.

4) Harapan

Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya

5) Peranan

Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.1.3.3. Indikator Ambiguitas Peran

Menurut (Sedarmayanti, 2013) indikator ambiguitas peran adalah sebagai berikut sebagai berikut :

a) Tugas yang diberikan

Tugas yang berbeda dengan yang lain yaitu tugas masing-masing individu dibedakan menurut fungsi-fungsinya tersebut.

b) Pengaturan

Pengaturan pelaksanaan kerja yang jelas, pelaksanaan tugas dan pekerjaan mempunyai aturan yang baku

c) Kebijakan

kebijakan yang jelas yaitu terdapat aturan dan kebijakan perusahaan yang jelas di perusahaan

d) Kerja sama

Kerja sama tim, peran individu diatur jelas dalam kerja sama kelompok.

e) Koordinasi

Permintaan tugas dari bagian lain, ada pengaturan koordinasi antar masing-masing bagian dari karyawan.

f) Prosedur

Pekerjaan yang diterima dari atasan, terdapat prosedur dan pandangan format laporan baku keatasan

Sedangkan menurut (Moorhead, 2013) ambiguitas peran dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator sebagai berikut :

1) Wewenang

Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan

2) Tanggung jawab

Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat

3) Kejelasan tujuan

Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.

4) Cakupan pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana Kinerjanya dievaluasi.

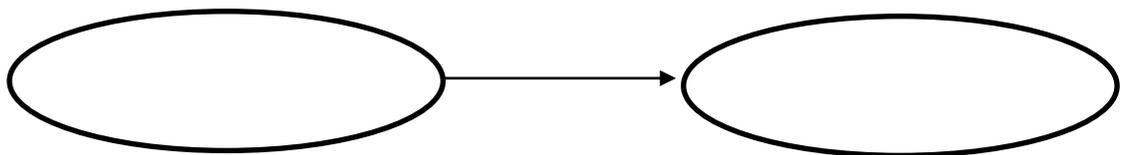
2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja

Konflik pekerjaan adalah kondisi dimana seseorang mengalami tekanan yang tidak cocok dalam wilayah pekerjaan. Dalam konflik pekerjaan, seseorang dapat mengalami konflik dalam dirinya karena harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasakan ketidakjelasan dalam melakukan pekerjaan baik yang harus dipilih atau yang harus didahulukan

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan Kinerja yang tidak maksimal (Tobari, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Aurora, & Fahmy, 2020), (Triyono, & Prayitno, 2017), (Arianty, 2016), (Saripuddin, & Handayani, 2019), (Jufrizen, 2017), (Arda, 2017), (Muallifah, & Astuti, 2016), (Cendana, & Suaryana, 2018), (Sari, 2021), (Siswadi, 2015), (Tanjung, 2018), (Khair, 2018), (Bahri, 2019), (Andriany, 2019), (Farisi & Fani, 2019); (Yusnandar, 2019) dan (Saripuddin, 2017), (Nabawi, 2019), (Tanjung, 2018) menunjukkan hasil penelitian bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja.



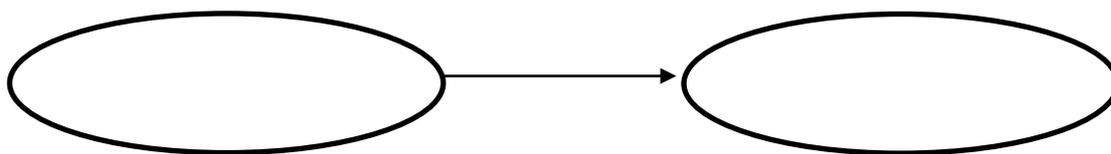
Gambar 2.1

Hubungan Konflik Peran Terhadap Kinerja

2.2.2. Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan produktivitas kerja yang tidak maksimal (Astuti, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rifai, 2019), (Susanto, 2011), (Wahyudi, 2019), (Triyono, & Prayitno, 2017), (Yasa, 2017), (Iswarasar, 2018), (Tanjung, 2015), (Jufrizen, 2018); (Jufrizen, 2016); (Kamal, 2015), (Arif, Syaifani, Siswadi, & Jufrizen, 2019), (Arda, 2017), (Arianty, 2016), (Nasution & Lesmana, 2018); (Prayogi, Lesmana, & Siregar, 2019); (Harahap & Tirtayasa, 2020); menunjukkan hasil bahwa Ambiguitas karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.



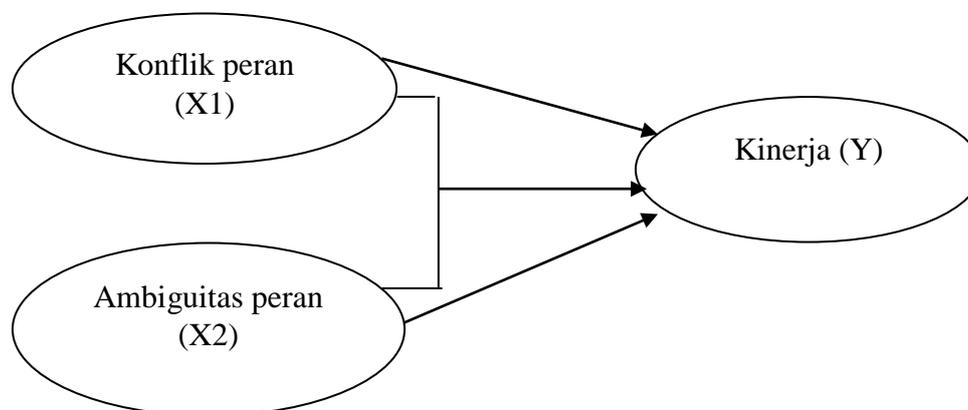
Gambar 2.2

Hubungan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja

2.2.3. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja

Penilaian memerlukan pertimbangan dari hasil pengalaman di masa lampau. Seringkali perusahaan menyediakan pedoman dalam kaitan dengan standart. Berdasarkan standart itu ditentukan apakah Kinerja seorang karyawan itu baik dan apakah memenuhi syarat untuk memperoleh pengakuan dan penghargaan. Untuk mencapai kepuasan akan faktor motivator, karyawan akan berusaha mencapai Kinerja sesuai dengan standart yang ditetapkan. Oleh karena itu, dari hal tersebut dapat dilihat kaitan yang cukup erat antara penilaian kerja

dan ambiguitas peran karyawan. Hasil penelitian ((Triyono, & Prayitno, 2017), (Rifai, 2019), (Yasa, 2017), (Nur, 2016), menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja.



Gambar 2.3

Kerangka Konseptual

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada pengaruh Konflik peran terhadap Kinerja Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat
2. Ada pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat
3. Ada pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas peran terhadap Kinerja pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini di gunakan pendekatan penelitian asosiatif dan pendekatan penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2013) menyatakan bahwa “Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif adalah mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dan membandingkan pengetahuan teknis (data primer) dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan untuk kemudian mengambil kesimpulan

3.2. Definisi Operasional Variabel

3.2.1. Kinerja (Y)

Menurut (Moeheriono, 2015) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Tabel 3.1 Indikator Kinerja

NO	Indikator
1	Kuantitas hasil kerja
2	Kualitas hasil kerja
3	Efesiensi dalam melaksanakan tugas
4	Disiplin kerja
5	Inisiatif
6	Ketelitian

7	Kepemimpinan
8	Kejujuran
9	Kreativitas

Sumber: (Affandi, 2018)

3.2.2. Konflik Peran (XI)

konflik peran adalah dimana seseorang mengalami tekanan yang tidak cocok dalam wilayah pekerjaan. Dalam konflik peran, seseorang dapat mengalami konflik dalam dirinya karena harus memilih tujuan yang saling bertentangan. (Budiharjo, 2015)

Tabel 3.2 Indikator Konflik Peran

No	Indikator Konflik Peran
1	Gaya kepemimpinan
2	Pengetahuan kerja
3	Keterampilan kerja
4	Pengalaman kerja

(Sopiah, & Sangadji, 2014)

3.2.3. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran ialah yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas perannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. (Rivai, 2014)

Tabel 3.3 Indikator Ambiguitas Peran

No	Indikator Ambiguitas Peran
1	Tugas yang diberikan
2	Pengaturan
3	Kebijakan
4	Kerja sama
5	Kordinasi

(Rivai, 2014)

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat yang beralamat di Cabang Medan Jalan Teuku Amir Hamzah No 1 Stabat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2021-Juli 2021.

Tabel 3.4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian																												
		Jul				Des				Januari				Februari				Maret				April								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Pengajuan judul																													
2	Pencarian Data Awal																													
3	Penyusunan Proposal																													
4	Bimbingan Proposal																													
5	Seminar																													
6	Pengumpulan dan Pengolahan Data																													
7	Analisis Data																													
8	Bimbingan Tesis																													
9	Sidang																													

3.4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu seluruh pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat yang berjumlah 167 Aparatur Sipil Negara.

2. Sampel

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden

dengan menggunakan rumus *Slovin* dalam (Sugiyono, 2013) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana , :N = Jumlah elemen/anggota populasi

n = Jumlah elemen/anggota sampel

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan.

Dengan rumus diatas dapat dilakukan perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{\frac{N \cdot e^2 + 1}{167}}$$

$$167.0,1^2 + 1$$

$$n = 62$$

Berdasarkan perhitungan *Slovin* diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 62 orang Aparatur Sipil Negara pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat.

Tabel 3.5
Sampel Penelitian

No	Bagian / Departmen	Sampel
1	Dinas Pendidikan	3
2	Dinas Kesehatan	3
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	3
4	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	3
5	Dinas Sosial	3
6	Dinas Ketenagakerjaan	3
7	Dinas Lingkungan Hidup	3
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4
9	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	3
10	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Perempuan, Perlindungan Anak	3
11	Dinas Perhubungan	3
12	Dinas Komunikasi dan Informatika	3
13	Dinas Koperasi	3
14	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	4
15	Dinas Pemuda dan Olahraga	3

16	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	3
17	Dinas Kelautan dan Perikanan	3
18	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	3
19	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan	3
20	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	3
Jumlah		62

3.5. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data dalam instrument ini menggunakan angket (*Questioner*), adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis dalam bentuk angket kepada responden untuk dijawabnya yang ditujukan kepada para karyawan Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat dengan menggunakan *skala likert* dalam bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada table berikut ini :

Tabel 3.6
Skala Pengukuran Likert

PERTANYAAN	BOBOT
Sangat setuju/SS	5
Setuju/ST	4
Kuang Setuju/KS	3
Tidak Setuju/TS	2
Sangat tidak setuju /STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2013)

Selanjutnya angket yang sudah diterima diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas pertanyaan, yaitu :

a. Validitas Instrumen

1) Tujuan Melakukan Pengujian Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2) Rumus Statistik untuk Pengujian Validitas

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus *Correlate, Bivariate Correlations*, dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

3) Kriteria Pengujian Validitas Instrumen

Kriteria pengujian validitas dilihat dari hasil yang di dapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dimana, $r_{hitung} \geq r_{tabel} (0.05) = \text{valid}$ dan nilai sig (2tailed < 0,05 = valid)

Berikut ini adalah hasil validitas masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Konflik Peran (X_1)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0,577	0,250	Valid
2.	0,620	0,250	Valid
3.	0,521	0,250	Valid
4.	0,474	0,250	Valid
5.	0,382	0,250	Valid
6.	0,563	0,250	Valid
7.	0,613	0,250	Valid
8.	0,559	0,250	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel konflik ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Ambiguitas Peran (X_2)

No. Butir	r_{hitung}	r_{table}	Status
1.	0,466	0,250	Valid
2.	0,330	0,250	Valid
3.	0,524	0,250	Valid
4.	0,416	0,250	Valid
5.	0,678	0,250	Valid
6.	0,487	0,250	Valid
7.	0,592	0,250	Valid
8.	0,455	0,250	Valid
9.	0,568	0,250	Valid
10.	0,644	0,250	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel ambiguitas peran ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y)

No. Butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1.	0,654	0,250	Valid
2.	0,415	0,250	Valid
3.	0,456	0,250	Valid
4.	0,618	0,250	Valid

5.	0,487	0,250	Valid
6.	0,546	0,250	Valid
7.	0,540	0,250	Valid
8.	0,437	0,250	Valid
9.	0,613	0,250	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing pernyataan variabel kinerja ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid.

b. Reliabilitas Instrumen

1) Tujuan Melakukan Pengujian Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Reliabel berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

2) Rumus Statistik untuk Pengujian Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

(Sugiyono, 2013)

Dimana :

ri = Reliabilitas internal seluruh instrument

rb = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan ke dua.

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus scale, reliability analisis dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

3) Kriteria Pengujian Reliabilitas Instrumen

Kriteria pengujian reliabilitas menurut (Ghozali, 2013) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,60$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

Berikut ini adalah tabel reliabilitas masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 3.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Variabel	Nilai Alpha	Status
Konflik Peran (X_1)	0,722	Reliabel
Ambiguitas Peran (X_2)	0,721	Reliabel
Kinerja (Y)	0,722	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Nilai reliabilitas instrumen di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena mendekati 1 ($>0,60$).

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS.

3.7.1. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau

tidak (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Juliandi et al., 2014).

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*) yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi et al., 2014). Apabila variabel independen memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), maka tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Juliandi, 2015).

3.7.2. Regresi Linier Berganda

Korelasi *regresi linier berganda* untuk menguji Hipotesis 1 dan 2 dengan

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Y	= Kinerja
a	= konstanta persamaan regresi
b_1, b_2	= koefisien regresi
x_1	= Konflik peran
x_2	= Ambiguitas peran
e	= Error

(Sugiyono, 2013)

3.7.3. Hipotesis

a. Uji t

Uji T dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah.

ketentuannya :

1. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka $H_a =$ diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
2. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka $H_a =$ ditolak, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

b. Uji F

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter b (uji korelasi) dengan menggunakan uji F statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji F. Untuk menguji hipotesis secara serentak

Kriteria Pengujian Uji F

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terima H_0 sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tolak H_0 sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.

3.7.4. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, digunakan rumus uji Determinasi

$$D = R^2 \times 100 \%$$

(Sugiyono, 2013)

Dimana:

D = koefisien determinasi

R^2 = hasil kuadrat korelasi berganda

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskriptif Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel konflik peran (X1), 10 pernyataan untuk variabel ambiguitas peran (X1), dan 9 pernyataan untuk variabel kinerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 62 orang responden yaitu Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *Likert Summated Rating* (LSR).

Tabel. 4.1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skala Jawaban
▪ Sangat setuju	5
▪ Setuju	4
▪ Kurang setuju	3
▪ Tidak setuju	2
▪ Sangat tidak setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku dalam menghitung variabel Konflik peran, variabel Ambiguitas peran maupun variabel Kinerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Berikut ini adalah karakteristik responden yang ada pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat.

**Tabel 4.2.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	37	59.7	59.7	59.7
Laki-laki	25	40.3	40.3	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 37 orang pegawai perempuan (59,7%) dan 25 orang pegawai laki-laki (40,3%) dari total keseluruhan 62 orang pegawai.

Tabel 4.3.
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 Tahun	4	6.5	6.5	6.5
25-35 Tahun	14	22.6	22.6	29.1
36-45 Tahun	27	43.5	43.5	75.8
> 45 Tahun	17	27.4	27.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang berusia > 25 tahun atau sebesar (6,5%), 14 orang pegawai yang berusia 25-35 tahun atau sebesar (22,6%), 27 orang pegawai yang berusia 36-45 tahun atau sebesar (43,5%), dan 17 orang pegawai yang berusia >45 tahun atau sebesar (27,4%).

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma	14	22.6	22.6	22.6
Sarjana	48	77.4	77.4	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 14 orang pegawai berpendidikan Diploma atau sebesar (22,6%), 48 orang pegawai berpendidikan Sarjana atau sebesar (77,4%).

4.1.1.2 Analisis Variabel Penelitian

Berikut ini adalah tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang telah disebarkan oleh peneliti :

a. Variabel Konflik Peran

Tabel. 4.5
Skor Angket untuk Variabel Konflik Peran (X1)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	45,2	31	50,0	1	1,6	2	3,2	0	0	62	100%
2	24	38,7	35	56,5	3	4,8	0	0	0	0	62	100%
3	31	50,0	28	45,2	3	4,8	0	0	0	0	62	100%
4	29	46,8	31	50,0	2	3,2	0	0	0	0	62	100%
5	32	51,6	28	45,2	1	1,6	1	1,6	0	0	62	100%
6	31	50,0	27	43,5	3	4,8	1	1,6	0	0	62	100%
7	25	40,3	25	40,3	2	3,2	0	0	0	0	62	100%
8	32	51,6	27	43,5	3	4,8	0	0	0	0	62	100%

Sumber: Data Penelitian (2022)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang pemimpin selalu memberikan arahan kepada bawahan agar bekerja sesuai dengan standar yg telah ditetapkan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 2) Jawaban responden tentang Atasan memberikan pekerjaan yg belum pernah dikerjakan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang atau 56.5%.
- 3) Jawaban responden tentang Adanya pelatihan yg diberikan kepada pegawai guna untuk mengembangkan potensi diri, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya bekerja dengan pedoman dan kebijakan yang tidak sesuai (cocok), sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 5) Jawaban responden Saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan dapat waktu, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang atau 51.6%.

- 6) Jawaban responden tentang Saya menerima penugasan tanpa didukung sumber daya yang memadai misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerja sama, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 7) Jawaban responden tentang Karyawan yg memiliki pengalam kerja lebih mudah menyesuaikan diri dengan pekerjaan baru yg diterimanya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang atau 40.3%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang atau 51,6.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variabel Konflik peran, mayoritas responden menjawab sangat setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu gaya kepemimpinan, pengetahuan kerja, keterampilan kerja, pengalaman kerja mayoritas responden menjawab sangat setuju.

b. Variabel Ambiguitas Peran

Tabel. 4.6
Skor Angket untuk Variabel Ambiguitas Peran (X2)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	41,9	32	51,6	4	6,5	0	0	0	0	62	100%
2	31	50,0	26	41,9	3	4,8	2	3,2	0	0	62	100%
3	24	38,7	34	54,8	4	6,5	0	0	0	0	62	100%
4	31	50,0	26	41,9	4	6,5	1	1,6	0	0	62	100%
5	28	45,2	29	46,8	4	6,5	1	1,6	0	0	62	100%
6	29	46,8	29	46,8	3	4,8	1	1,6	0	0	62	100%
7	31	50,0	24	38,7	4	6,5	3	4,8	0	0	62	100%
8	25	40,3	32	51,6	5	8,1	0	0	0	0	62	100%
9	31	50,0	25	40,3	5	8,1	1	1,6	0	0	62	100%
10	29	46,8	29	46,8	4	6,5	0	0	0	0	62	100%

Sumber: Data Penelitian (2022)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai dalam proses penyelesaiannya sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 51,6%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya kurang mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan organisasi perusahaan kepada saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 3) Jawaban responden tentang Perusahaan telah membuat rencana dan tujuan perusahaan dengan jelas, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang atau 54,8%.
- 4) Jawaban responden tentang Setiap pegawai memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 5) Jawaban responden tentang Tanggung jawab dan wewenang yang diberikan kepada karyawan telah sesuai dengan prosedur yang ada, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau 46,8%.
- 6) Jawaban responden tentang Dalam pengambilan keputusan pimpinan selalu berkoordinasi dengan bawahan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang atau 46,8%.
- 7) Jawaban responden tentang Adanya hubungan yang baik antara rekan kerja yang satu dengan yang lainnya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.

- 8) Jawaban responden tentang Saya dapat membantu apabila rekan kerja mengalami permasalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 51.6%.
- 9) Jawaban responden tentang Pimpinan selalu berkoordinasi dengan bawahan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 50%.
- 10) Jawaban responden tentang Adanya perselisihan diantara rekan kerja yg mengakibatkan suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 29 orang atau 46.8%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variabel ambiguitas peran, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator baik itu tugas yang diberikan, Pengaturan, kebijakan, kerjasama, koordinasi responden menjawab sangat setuju.

c. Variabel Kinerja

Tabel. 4.8
Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	27	43,5	31	50,0	3	4,8	1	1,6	0	0	62	100%
2	24	38,7	35	56,5	2	3,2	1	1,6	0	0	62	100%
3	29	46,8	29	46,8	4	6,5	0	0	0	0	62	100%
4	28	45,2	30	48,4	4	6,5	0	0	0	0	62	100%
5	27	43,5	32	51,6	2	3,2	1	1,6	0	0	62	100%
6	29	46,8	29	46,8	3	4,8	1	1,6	0	0	62	100%
7	21	33,9	36	58,1	5	8,1	0	0	0	0	62	100%
8	29	46,8	29	46,8	2	3,2	2	3,2	0	0	62	100%
9	29	46,8	29	46,8	4	6,5	0	0	0	0	62	100%

Sumber: Data Penelitian (2022)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya akan berkerja sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang diberikan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang atau 68.1%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya bisa memenuhi standar mutu hasil kerja dari perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang atau 57.4%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya akan memanfaatkan waktu kerja seefisien mungkin, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang atau 57.4%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya akan berusaha mematuhi segala peraturan yang diberikan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang atau 68.1%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya akan berinisiatif ketika ada pekerjaan yang mendesak, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 23 orang atau 48,9%.
- 6) Jawaban responden tentang Setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan teliti, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 24 orang atau 51,1%.
- 7) Jawaban responden tentang Pimpinan menjadi panutan saya dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang atau 55.3%.
- 8) Jawaban responden tentang Karyawan dituntut untuk jujur dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang atau 63,8%.

- 9) Jawaban responden tentang Saya akan bekerja sesuai dengan kreativitas yang saya miliki, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 22 orang atau 46.8%.

Berdasarkan jawaban responden dari semua pernyataan untuk variabel kinerja, mayoritas responden menjawab setuju hal ini dapat diketahui bahwa pernyataan pada semua indikator kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja efisien dalam melaksanakan tugas, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, kretaitivitas responden menjawab setuju.

4.1.1.3 Pengujian Regresi Linear Berganda

Hasil pengolahan data dengan program SPSS tentang pengaruh variabel Konflik peran dan Ambiguitas peran Kerja terhadap Kinerja dapat dilihat pada tabel persamaan regresi linear berganda berikut ini :

Tabel 4.9
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	11.080	4.151	
1 Disiplin	.416	.172	.470
Ambiguitas peran	.390	.130	.442

a. Dependent Variabel: Kinerja
Sumber: Data Penelitian (2022)

Dari perhitungan dengan menggunakan program komputer dan dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20 didapat hasil :

$$\begin{aligned} a &= 11,080 \\ b_1 &= 0,416 \\ b_2 &= 0,390 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, maka persamaan regresi linier berganda yang dapat diformulasikan adalah sebagai berikut :

$$Y = 11,080 + 0,416X_1 + 0,390X_2 + e$$

Keterangan :

- a) Nilai $a = 11,080$ menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu konflik peran (X_1), dan ambiguitas peran (X_2) dalam keadaan konstant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kinerja (Y) adalah sebesar 11,080.
- b) Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,416$ menunjukkan apabila konflik peran mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya Kinerja Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat sebesar 0,416. Kontribusi yang diberikan konflik peran terhadap Kinerja sebesar 41,6%.
- c) Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,390$ menunjukkan apabila ambiguitas peran mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya Kinerja Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat sebesar 0,390%. Kontribusi yang diberikan ambiguitas peran terhadap Kinerja sebesar 39%.

Persamaan di atas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (X_1 , dan X_2) memiliki koefisien b_i yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (Kinerja). Variabel X_1 (Konflik peran) memiliki kontribusi relatif yang paling besar diantara kedua variabel bebas.

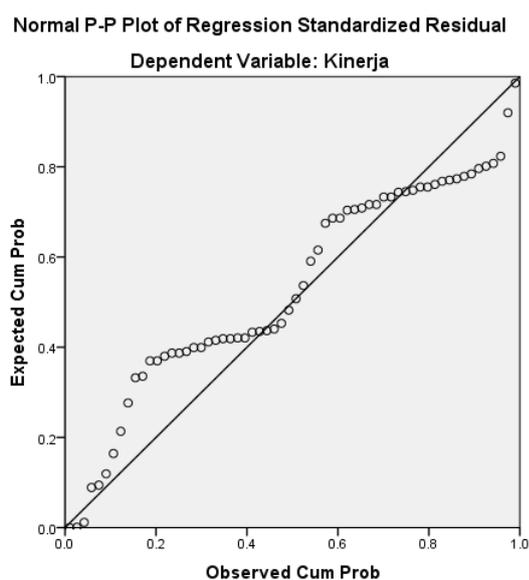
4.1.2 Pengujian Asumsi Klasik

Dalam regresi linier berganda dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal juga dengan BLUES (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak.

Adapun beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni :

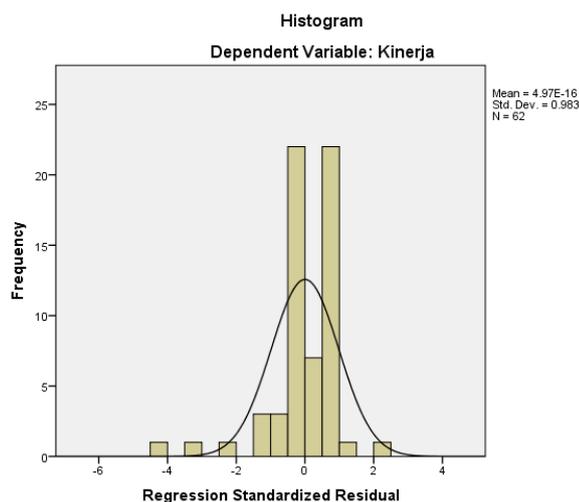
a. Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi syarat asumsi normalitas.



Gambar 4.1 Normalitas (P-Plot)

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.



Gambar 4.2 Normalitas (Histogram)

Gambar di atas merupakan grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan. Grafik histogram diatas membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

b. Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Faktor/VIF*). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor varian yang tidak melebihi 4 atau 5.

**Tabel 4.10 Multikolinearitas
Coefficients^a**

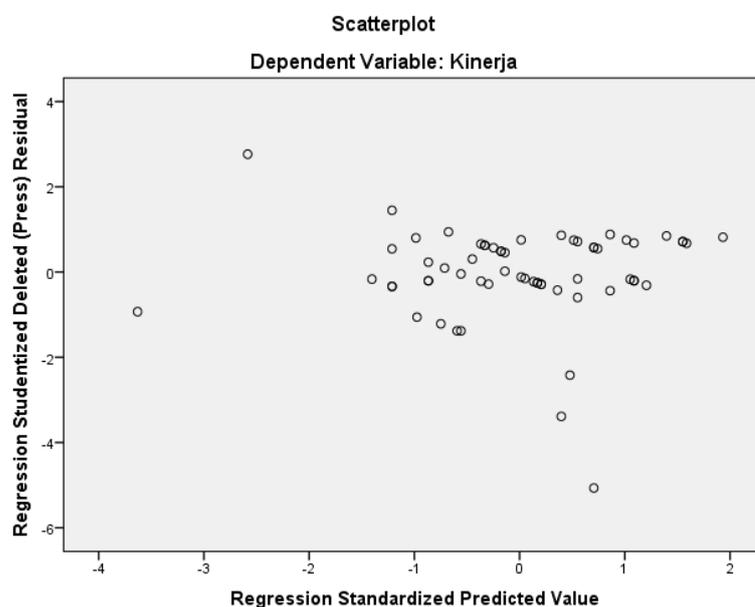
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Konflik Peran	.432	2.317
Ambiguitas Peran	.432	2.317

a. Dependent Variabel: Kinerja

Kedua variabel independen yaitu konflik peran dan ambiguitas peran memiliki nilai inflasi varian (*Varians inflasi factor / VIF*) yang tidak melebihi 4 dan 5 sehingga tidak ditemukan adanya multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini.

c. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar. 4.3. Multikolinieritas

Gambar di atas memperlihatkan titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

4.1.3 Uji secara parsial (Uji t)

Nilai perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) akan diuji tingkat signifikannya dengan uji t. Hipotesis parsialnya adalah sebagai berikut :

$H_0 = 0$ (tidak ada pengaruh signifikan variabel bebas, terhadap variabel terikat)

$H_a = p \neq 0$ (ada pengaruh signifikan variabel bebas, terhadap variabel terikat.).

**Tabel 4.11 Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.080	4.151		2.669	.010
1 Konflik Peran	.416	.172	.470	3.831	.000
Ambiguitas Peran	.390	.130	.442	3.006	.004

a. Dependent Variabel: Kinerja
Sumber : Data Diolah (2022)

1. Pengaruh Konflik peran terhadap Kinerja

Dari tabel uji t di atas dapat diketahui tentang variabel konflik peran (X_2) terhadap kinerja (Y) diperoleh t hitung 3,831 dengan probabilitas sig 0,000 < dari $\alpha = 0,05$. Diketahui bahwa $t_{tabel} 2,000$. Maka dalam penelitian ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. sehingga dalam penelitian ini H_a diterima dan H_0 tolak.

2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja

Dari tabel uji t di atas dapat diketahui tentang variabel ambiguitas peran (X_2) terhadap Kinerja (Y) diperoleh t hitung 3,006 dengan probabilitas sig 0,004 < dari $\alpha = 0,05$. Diketahui bahwa $t_{tabel} 2,000$. Maka dalam penelitian ini $t_{hitung} >$

t_{tabel} hal ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. sehingga dalam penelitian ini H_a diterima dan H_0 tolak.

4.1.4 Uji F

Ketentuannya, jika nilai probabilitas F (sig) pada tabel Anova $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, namun bila nilai probabilitas sig $> 0,05$ maka H_0 diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12. Uji F ANOVA^a

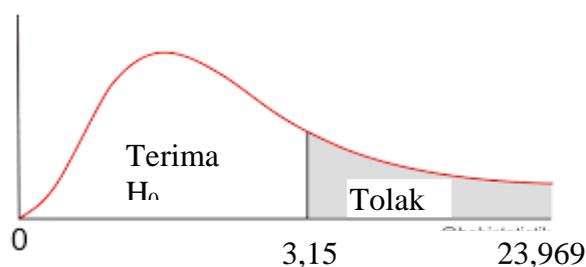
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.340	2	127.170	23.969	.000 ^b
	Residual	313.031	59	5.306		
	Total	567.371	61			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

Sumber : Data Penelitian (Diolah 2022)

Nilai F_{hitung} pada tabel di atas adalah 23,969 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,15 dengan sig $0.000 < \alpha = 0,05$ atau $F_{\text{tabel}} 23,969 >$ dari $F_{\text{hitung}} 3,15$ diperoleh nilai signifikansi $0.000 <$ dari nilai probabilitas $0,05$. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Konflik peran (X_1), dan Ambiguitas peran (X^2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) pada taraf $\alpha = 0,05$. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4 Gambar Uji F

4.1.5 Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh Konflik peran (X_1), dan Ambiguitas peran (X_2) terhadap Kinerja (Y), maka dapat diketahui melalui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.670 ^a	.448	.430	2.30339	.448	23.969	2	59	.000	1.754

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Kinerja

$$\begin{aligned}
 D &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,670 \times 100\% \\
 &= 44,8\%
 \end{aligned}$$

Nilai R Square diketahui adalah 0,448 atau 44,8% menunjukkan sekitar 44,8% variabel Kinerja (Y) dipengaruhi Konflik peran (X_1) dan Ambiguitas peran (X_2). Sisanya 19,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi dan lain sebagainya.

4.2 Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas Konflik peran (X_1), dan Ambiguitas peran (X_2) berpengaruh terhadap Y (Kinerja), lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja

Terdapat pengaruh variabel Konflik peran (X_1) terhadap Kinerja (Y)

ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $3,831 > t_{tabel} 2,000$ dengan probabilitas $sig 0,000 <$ dari $\alpha = 0,05$. Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin tinggi/makin baik variabel X_1 (Konflik peran) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kinerja).

Konflik pekerjaan adalah kondisi dimana seseorang mengalami tekanan yang tidak cocok dalam wilayah pekerjaan. Dalam konflik pekerjaan, seseorang dapat mengalami konflik dalam dirinya karena harus memilih tujuan yang saling bertentangan. Ia merasakan ketidakjelasan dalam melakukan pekerjaan baik yang harus dipilih atau yang harus didahulukan

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan Kinerja yang tidak maksimal (Tobari, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Aurora & Fahmy, 2020), (Triyono, & Prayitno, 2017), (Arianty, 2016), (Saripuddin, & Handayani, 2019), (Jufrizen, 2017), (Arda, 2017), (Muallifah, & Astuti, 2016), (Cendana, & Suaryana, 2018), (Sari, 2021), (Siswadi, 2015), (Tanjung, 2018), (Khair, 2018), (Bahri, 2019), (Andriany, 2019), (Farisi & Fani, 2019); (Yusnandar, 2019) dan (Saripuddin, 2017), (Nabawi, 2019), (Tanjung, 2018) menunjukkan hasil penelitian bahwa konflik peran berpengaruh terhadap kinerja.

2. Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja

Terdapat pengaruh variabel ambiguitas peran (X_2) terhadap Kinerja (Y) ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar $3,006 > t_{tabel} 2,000$ dengan probabilitas $sig 0,004 <$ dari $\alpha = 0,05$. Dengan hubungan seperti itu terkandung arti bahwa makin

tinggi/makin baik variabel X_2 (ambiguitas peran) maka akan tinggi/baik variabel Y (Kinerja).

Kurangnya pengarahan yang cukup atau kejelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan produktivitas kerja yang tidak maksimal (Astuti, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rifai, 2019), (Susanto, 2011), (Wahyudi, 2019), (Triyono, (Yasa, 2017), (Iswarasar, 2018), (Tanjung, 2015), (Jufrizen, 2018); (Jufrizen, 2016); (Kamal, 2015), (Arif, Syaifani, Siswadi, & Jufrizen, 2019), (Arda, 2017), (Arianty, 2016), (Nasution & Lesmana, 2018); (Prayogi, Lesmana, & Siregar, 2019); (Harahap & Tirtayasa, 2020); menunjukkan hasil bahwa Ambiguitas karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

3. Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja

Nilai F_{hitung} pada tabel di atas adalah 23,969 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,15 dengan $sig\ 0.000 < \alpha = 0,05$ atau $F_{hitung}\ 23,969 >$ dari $F_{tabel}\ 3,15$ diperoleh nilai signifikansi $0.000 <$ dari nilai probabilitas 0,05. Menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Konflik peran (X_1) dan Ambiguitas peran (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) pada taraf $\alpha = 0,05$.

Penilaian memerlukan pertimbangan dari hasil pengalaman di masa lampau. Seringkali perusahaan menyediakan pedoman dalam kaitan dengan standart. Berdasarkan standart itu ditentukan apakah Kinerja seorang karyawan itu baik dan apakah memenuhi syarat untuk memperoleh pengakuan dan penghargaan. Untuk mencapai kepuasan akan faktor motivator, karyawan akan

berusaha mencapai Kinerja sesuai dengan standart yang ditetapkan. Oleh karena itu, dari hal tersebut dapat dilihat kaitan yang cukup erat antara penilaian kerja dan ambiguitas peran karyawan. Hasil penelitian (Triyono, & Prayitno, 2017), (Rifai, 2019), (Yasa, 2017), (Nur, 2016), menunjukkan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara parsial antara konflik peran terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga Konflik peran tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Konflik peran rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun.
2. Ada pengaruh secara parsial antara ambiguitas peran terhadap kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga apabila Ambiguitas peran meningkat, maka Kinerja jugameningkat. Sebaliknya apabila Ambiguitas peran rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun.
3. Ada pengaruh secara simultan antara Konflik peran, dan Ambiguitas peran terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat. Sehingga apabila Konflik peran, Konflik peran dan Ambiguitas peran tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila, Konflik peran, dan Ambiguitas peran rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang nantinya bisa dijadikan sebagai

bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Adapun berbagai saran tersebut sebagai berikut:

1. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk mencari obyek yang berbeda selain perguruan tinggi, misalnya pada industri jasa lainnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel agar penelitian bisa digeneralisasi.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain konflik peran dan amiguitas peran. Masih banyak variabel yang lain selain kedua variabel diatas sebagai anteseden kinerja.
4. Saran untuk Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat disarankan untuk meningkatkan sumber daya manusia, serta meningkatkan kinerja yang lebih baik dan struktur kerja yang jelas bagi semua staff maupun pegawai.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dalam penelitian ini hanya terdiri dari 2 variabel, yaitu Konflik peran, dan Ambiguitas peran, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja seperti kompensasi, pelatihan, pengawasan dan lain sebagainya.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan data Kuisisioner karena dikhawatirkan responden tidak benar-benar menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh dengan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Arda, Mutia. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 45–60.
- Arianty, N. (2016). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pelindo Cabang Belawan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 4(2), 400–410.
- Arianty, Nel. (2016). Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pelindo Cabang Belawan. *Jurnal Manajemen Perpajakan*, 4(2), 400–410.
- Arianty, Nel, Bahagia, R., Lubis, A. A., & Siswadi, Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing.
- Arif, M., Syaifani, P. E., Siswadi, Y., & Jufrizen, J. (2019). Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics (UII-ICABE 2019)* (pp. 263–276).
- Astuti. (2019). *Manajemen Kelas Yang Efektif*. Jakarta: Indeks.
- Aurora, D. Y., & Fahmy, R. (2020). Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Spiritual sebagai Mediasi (Studi Kasus pada Pegawai Puskesmas Kota XYZ). *Jurnal Samudra Ekonomi & Bisnis*, 11(2), 182–196.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16–30.
- Cendana, D. K., & Suaryana, I. G. N. (2018). Pengaruh Konflik Peran dan Ketidaktepatan Peran Terhadap Kinerja Auditor dengan Emotional Quotient Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(2), 1141–1169.
- Fahmi. I. (2016). *Perilaku Organisasi Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Farisi, S., & Fani, W. M. (2019). Influence of Work Enviroment and Work

Discipline on Employee Performance. *International Conference on Global Education VII "Humanising Technology For IR 4.0,"* 69–81.

- Fransiska, A. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Residu*, 2(6), 16–24.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Kedua*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176–184.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi , Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135.
- Iswarasar, D. (2018). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Motivasi, Komitmen Organisasi, Dan Independensi Terhadap Kinerja Auditor. *Seminar Nasional dan The 5th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta* (pp. 1–10).
- Jufrizen, J. (2016). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Pada PT. Socfin Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 181–195.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018* (pp. 405–424).
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: Umsu Press.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kamal, M. B. (2015). Pengaruh Kepemimpinan dan Pengawasan terhadap Disiplin Kerja Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 1693–7619.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo.

- Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.
- Kreitner, R. & A. K. (2010). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. (2015). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moorhead. (2013). *Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muallifah, M., & Astuti, I. (2016). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 210–225.
- Mujiatun, S. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Rajawali Nusindo Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2).
- Mulyono. (2013). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Disiplin Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja PT. Hermes Realty Indonesia. *Konferensi Nasional Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (KNEMA) 2018* (pp. 1–16).
- Nawawi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta Gajah Mada.
- Nawawi, I. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Kinerja*. Jakarta: Prenamedia.
- Nur, I. R. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–18.
- Pasaribu, F. (2021). Pengaruh Iklim Organisasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor SAMSAT Labuhan Batu Utara. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*. 5(1). 153-169

- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)* (pp. 665–670).
- Rifai, R. P. (2019). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank SulutGo. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 7(4), 339–350.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. S., & Judge, J. (2018). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, I. K., & F. T. R. (2021). Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi. *Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 13(1), 51–59.
- Saripuddin, J., & Handayani, R. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 2(1), 418–428.
- Saripuddin, J. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Ekonomi Dan Bisnis UMSU*, 1(1), 1–13.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima*. Jakarta: Refika Aditama.
- Siagian Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Siswadi, Y. (2015). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis.*, 16(2), 1–15.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2014). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi.
- Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Kedelapan.)*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Susanto, A. E. (2011). Pengaruh Ambiguitas Peran dan Beban Kerja terhadap Kinerja TUgas dan Kinerja Kontekstual Karyawan (Studi pada Hotel Kelas

- Melati di Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 20(1), 1–10.
- Sutrisno, E. (2014). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Pranada Media.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syadama. G. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia.
- Tanjung, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 27-36.
- Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58.
- Tobari. (2014). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis*, 2(2), 92–100.
- Umam. K. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyudi, S. (2019). Pengaruh Ambiguitas Peran dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 99–104.
- Waworuntu, B. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor.
- Wijono. S. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja pada Dinas kesehatan Kota Denpasar Bali. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 38–57.
- Yusnandar, W. (2019). Effect of Work Environment and Job Satisfaction on The Performance of Employees at The Office of Bank Indonesia Medan North Sumatera. *International Conference on Global Education VII* (pp. 1575–1583).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : RIJAYANTI
Tempat /Tgl Lahir : Tanjungbalai, 14 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Mangga Pasar VII Tanjungbalai
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Pardomoan Harahap
Ibu : Ani Deliana
Alamat : Jl. Mangga Pasar VII Tanjungbalai

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 136541 Tanjungbalai
2. SMP Negeri 1 Tanjungbalai
3. SMA Negeri 6 Tanjungbalai
4. Kuliah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2022


RIJAYANTI

Hal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian
Lampiran : 1 (set) Angket

Medan, Maret 2021

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pegawai
Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat

di
Tempat

Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RIJA YANTI
NIM : 1605160400

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah **“Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat”**.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah siswa/i berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

RIJA YANTI

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden : (di isi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 25 thn 25-40 thn > 40 thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 Lainnya
5. Masa Kerja : < 5 thn 5- 10 thn >10 thn

KETERANGAN

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| SS : Sangat Setuju | TS : Tidak Setuju |
| S : Setuju | STS : Sangat Tidak Setuju |
| KS : Kurang Setuju | |

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bapak/Ibu diminta memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai keadaan, pendapat perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikan tanda checklist (v) pada kolom yang dianggap sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

VARIABEL KONFLIK PERAN (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Gaya Kepemimpinan					
1.	Pemimpin selalu memberikan arahan kepada bawahan agar bekerja sesuai dengan standar yg telah ditetapkan					
2.	Atasan memberikan pekerjaan yg belum pernah dikerjakan					
	Pengetahuan Kerja					
3.	Adanya pelatihan yg diberikan kepada pegawai guna untuk mengembangkan potensi diri.					
4.	Saya bekerja dengan pedoman dan kebijakan yang tidak sesuai (cocok).					
	Keterampilan Kerja					
5.	Saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan dapat waktu					
6.	Saya menerima penugasan tanpa didukung sumber daya yang memadai misalnya rekan kerja yang kurang kompeten/sulit bekerja sama.					
	Pengalaman Kerja					
7.	Karyawan yg memiliki pengalaman kerja lebih mudah menyesuaikan diri dengan pekerjaan baru yg diterimanya.					
8.	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja mempunyai perbedaan dalam menentukan cara penyelesaian pekerjaan					

VARIABEL AMBIGUITAS PERAN (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Tugas yang Diberikan					
1.	Pekerjaan yg diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai dalam proses penyelesaiannya					
2.	Saya kurang mengetahui dengan jelas apa yg diharapkan organisasi perusahaan kepada saya					
	Pengaturan					
3.	Perusahaan telah membuat rencana dan tujuan perusahaan dengan jelas.					
4.	Setiap pegawai memiliki deskripsi pekerjaan yg jelas.					
	Kebijakan					
5.	Tanggung jawab dan wewenang yg diberikan kepada karyawan telah sesuai dengan prosedur yg ada.					
6.	Dalam pengambilan keputusan pimpinan selalu berkoordinasi dengan bawahan					
	Kerjasama					
7.	Adanya hubungan yg baik antara rekan kerja yg satu dengan yg lainnya.					
8.	Saya dapat membantu apabila rekan kerja mengalami permasalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan					
	Koordinasi					
9.	Pimpinan selalu berkoordinasi dengan bawahan.					
10.	Adanya perselisihan diantara rekan kerja yg mengakibatkan suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu					

VARIABEL KINERJA (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kuantitas Hasil Kerja					
1.	Saya akan berkerja sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang diberikan					
	Kualitas Hasil Kerja					
2.	Saya bisa memenuhi standar mutu hasil kerja dari perusahaan.					
	Efisiensi dalam melaksanakan tugas					
3.	Saya akan memanfaatkan waktu kerja seefisien mungkin					
	Disiplin kerja					
4.	Saya akan berusaha mematuhi segala peraturan yang diberikan					
	Inisiatif					
5.	Saya akan berinisiatif ketika ada pekerjaan yang mendesak					
	Ketelitian					
6.	Setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan teliti					
	Kepemimpinan					
7.	Pimpinan menjadi panutan saya dalam bekerja					
	Kejujuran					
8.	Karyawan dituntut untuk jujur dalam bekerja					
	Kreativitas					
9.	Saya akan bekerja sesuai dengan kreativitas yang saya miliki					

Jawaban Responden

no	X1								jlm
1	4	4	5	5	5	5	4	5	37
2	4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	4	4	4	5	5	4	4	4	34
4	5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	5	4	3	5	4	5	4	3	33
6	4	5	4	4	4	5	5	4	35
7	5	5	5	4	5	5	5	5	39
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	5	4	5	5	4	5	4	36
10	4	4	4	5	4	5	4	4	34
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	5	4	4	4	5	4	4	4	34
13	5	4	5	5	4	5	4	5	37
14	4	4	4	5	4	4	4	4	33
15	4	5	4	4	5	4	5	4	35
16	5	4	4	5	4	4	4	4	34
17	4	4	5	4	5	5	4	5	36
18	5	4	5	5	4	4	4	5	36
19	4	5	4	5	4	4	5	4	35
20	4	4	5	4	5	5	4	5	36
21	5	5	4	5	5	5	5	4	38
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	4	5	5	5	5	4	5	37
24	4	5	5	4	5	4	5	5	37
25	5	4	5	5	4	5	4	5	37
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	4	4	5	5	5	4	4	35
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	5	4	5	4	4	4	4	5	35
30	5	5	5	4	5	5	5	5	39
31	5	4	5	4	5	5	4	5	37
32	5	4	4	4	4	4	4	4	33
33	4	4	4	5	5	5	4	4	35
34	4	5	5	5	5	4	5	5	38
35	5	5	5	5	4	5	5	5	39
36	5	4	5	4	5	3	4	5	35
37	5	5	4	4	4	4	5	4	35
38	4	4	5	4	4	4	4	5	34

39	5	5	5	5	4	5	5	5	39
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	2	4	5	4	5	4	4	5	33
42	2	3	4	3	4	2	3	4	25
43	5	5	3	4	2	5	5	3	32
44	4	3	4	4	5	4	3	4	31
45	5	5	3	5	5	5	5	3	36
46	5	5	5	3	5	3	5	5	36
47	4	5	4	5	4	5	5	4	36
48	5	4	5	4	3	5	4	5	35
49	4	4	5	5	5	4	4	5	36
50	3	5	5	4	4	3	5	5	34
51	4	5	5	5	5	4	4	5	37
52	4	4	4	4	5	4	4	4	33
53	4	4	5	5	4	4	4	5	35
54	5	5	4	4	5	5	5	4	37
55	4	3	5	4	5	4	5	5	35
56	5	4	4	4	5	5	4	5	36
57	5	5	4	5	5	4	5	5	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	5	4	5	5	4	5	4	5	37
60	4	4	5	4	5	5	4	4	35
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	5	4	5	5	4	35

X2										JLM
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	42
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	44
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	45
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	44
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	45
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48

4	2	4	5	4	5	4	4	5	4	41
4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	33
4	5	5	3	4	2	5	4	3	4	39
5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	42
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	46
3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	40
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
3	5	4	5	4	3	5	3	5	4	41
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	41
4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	41
3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	32
5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	41
3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	43
5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	46
5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	38
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	40
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46
5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	40
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	45

Y									JLM
5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
4	5	5	4	4	5	5	5	4	41
5	4	3	5	4	5	4	5	5	40
5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	5	5	4	5	4	5	42
4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
4	4	5	5	4	5	5	5	4	41
4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
5	4	4	5	4	4	4	5	5	40
4	4	5	4	5	5	5	4	4	40
4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
5	5	4	5	4	4	4	4	5	40
4	4	5	4	5	5	4	4	4	39
5	5	4	5	5	5	4	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	5	5	5	5	4	5	43
5	5	5	4	5	4	5	4	5	42
4	4	5	5	4	5	5	5	4	41
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
5	4	4	5	5	5	5	4	5	42
5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
5	4	5	4	4	4	4	5	5	40
5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
4	5	5	5	4	5	4	5	4	41
4	4	5	4	5	3	5	5	4	39
5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
5	4	5	4	4	4	5	4	5	40
5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
5	5	5	5	5	5	4	5	5	44

5	4	5	4	5	4	4	2	5	38
4	3	4	3	4	2	4	2	4	30
4	5	3	4	2	5	4	5	4	36
5	3	4	4	5	4	5	4	5	39
3	5	3	5	5	5	5	5	3	39
3	5	5	3	5	3	3	5	3	35
4	5	4	5	4	5	4	4	4	39
3	4	5	4	3	5	3	5	3	35
5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
5	5	5	4	4	3	4	3	5	38
4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
4	4	4	5	4	5	4	4	5	39
5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
4	4	4	5	4	5	4	5	4	39
4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
4	5	4	3	4	4	3	4	4	35
4	1	4	4	5	4	4	5	4	35
4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
2	4	4	3	3	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	5	5	4	4	4	4	4	5	39
4	4	4	4	4	5	4	5	5	39

Distribusi Jawaban Responen Variabel X1

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	3,2	3,2	3,2
3,00	1	1,6	1,6	4,8
4,00	31	50,0	50,0	54,8
5,00	28	45,2	45,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,8	4,8	4,8
4,00	35	56,5	56,5	61,3
5,00	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,8	4,8	4,8
4,00	28	45,2	45,2	50,0
5,00	31	50,0	50,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	3,2	3,2	3,2
4,00	31	50,0	50,0	53,2
5,00	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	1	1,6	1,6	3,2
4,00	28	45,2	45,2	48,4
5,00	32	51,6	51,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	3	4,8	4,8	6,5
4,00	27	43,5	43,5	50,0
5,00	31	50,0	50,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	3,2	3,2	3,2
4,00	35	56,5	56,5	59,7
5,00	25	40,3	40,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,8	4,8	4,8
4,00	27	43,5	43,5	48,4
5,00	32	51,6	51,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Uji Validitas Variabel X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1	Pearson Correlation	1	,345**	,025	,213	-,068	,445**	,326**	,091	,577**
	Sig, (2-tailed)		,006	,848	,097	,599	,000	,010	,483	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P2	Pearson Correlation	,345**	1	,025	,197	,055	,224	,846**	,057	,620**
	Sig, (2-tailed)	,006		,847	,125	,674	,080	,000	,660	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P3	Pearson Correlation	,025	,025	1	-,010	,264*	,011	,031	,930**	,521**
	Sig, (2-tailed)	,848	,847		,941	,038	,934	,812	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P4	Pearson Correlation	,213	,197	-,010	1	,065	,424**	,158	,018	,474**
	Sig, (2-tailed)	,097	,125	,941		,618	,001	,219	,888	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P5	Pearson Correlation	-,068	,055	,264*	,065	1	-,006	,060	,287*	,382**
	Sig, (2-tailed)	,599	,674	,038	,618		,961	,645	,024	,002
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P6	Pearson Correlation	,445**	,224	,011	,424**	-,006	1	,239	-,007	,563**
	Sig, (2-tailed)	,000	,080	,934	,001	,961		,061	,959	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P7	Pearson Correlation	,326**	,846**	,031	,158	,060	,239	1	,062	,613**
	Sig, (2-tailed)	,010	,000	,812	,219	,645	,061		,630	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P8	Pearson Correlation	,091	,057	,930**	,018	,287*	-,007	,062	1	,559**
	Sig, (2-tailed)	,483	,660	,000	,888	,024	,959	,630		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Total	Pearson Correlation	,577**	,620**	,521**	,474**	,382**	,563**	,613**	,559**	1
	Sig, (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

* , Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

Reliability Variabel X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	9

Distribusi Jawaban Responden Variabel Y

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	3	4,8	4,8	6,5
4,00	31	50,0	50,0	56,5
5,00	27	43,5	43,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	2	3,2	3,2	4,8
4,00	35	56,5	56,5	61,3
5,00	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	6,5	6,5	6,5
4,00	29	46,8	46,8	53,2
5,00	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	6,5	6,5	6,5
4,00	30	48,4	48,4	54,8
5,00	28	45,2	45,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	2	3,2	3,2	4,8
4,00	32	51,6	51,6	56,5
5,00	27	43,5	43,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	3	4,8	4,8	6,5
4,00	29	46,8	46,8	53,2
5,00	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	5	8,1	8,1	8,1
4,00	36	58,1	58,1	66,1
5,00	21	33,9	33,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	3,2	3,2	3,2
3,00	2	3,2	3,2	6,5
4,00	29	46,8	46,8	53,2
5,00	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	6,5	6,5	6,5
4,00	29	46,8	46,8	53,2
5,00	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Uji Validitas Variabel Y

		Correlations									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total
P1	Pearson Correlation	1	,118	,169	,348**	,349**	,094	,264*	-,006	,822**	,654**
	Sig, (2-tailed)		,362	,190	,006	,005	,468	,038	,965	,000	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P2	Pearson Correlation	,118	1	,168	,103	-,002	,202	,004	,166	,129	,415**
	Sig, (2-tailed)	,362		,192	,427	,989	,115	,976	,197	,317	,001
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P3	Pearson Correlation	,169	,168	1	,014	,326**	,013	,203	,103	,215	,456**
	Sig, (2-tailed)	,190	,192		,913	,010	,920	,113	,425	,094	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P4	Pearson Correlation	,348**	,103	,014	1	,174	,475**	,350**	,270*	,233	,618**
	Sig, (2-tailed)	,006	,427	,913		,177	,000	,005	,034	,068	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P5	Pearson Correlation	,349**	-,002	,326**	,174	1	,004	,262*	,017	,242	,487**
	Sig, (2-tailed)	,005	,989	,010	,177		,977	,040	,895	,058	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P6	Pearson Correlation	,094	,202	,013	,475**	,004	1	,199	,424**	,134	,546**
	Sig, (2-tailed)	,468	,115	,920	,000	,977		,121	,001	,298	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P7	Pearson Correlation	,264*	,004	,203	,350**	,262*	,199	1	,080	,292*	,540**
	Sig, (2-tailed)	,038	,976	,113	,005	,040	,121		,537	,021	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P8	Pearson Correlation	-,006	,166	,103	,270*	,017	,424**	,080	1	-,086	,437**
	Sig, (2-tailed)	,965	,197	,425	,034	,895	,001	,537		,506	,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
P9	Pearson Correlation	,822**	,129	,215	,233	,242	,134	,292*	-,086	1	,613**
	Sig, (2-tailed)	,000	,317	,094	,068	,058	,298	,021	,506		,000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Total	Pearson Correlation	,654**	,415**	,456**	,618**	,487**	,546**	,540**	,437**	,613**	1
	Sig, (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

** , Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed),

* , Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed),

Reliability Variabel Y**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	62	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	62	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure,

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,722	10

HASIL SPSS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Konflik Peran	62	25.00	40.00	35.3226	2.60374
Ambiguitas Peran	62	32.00	50.00	43.6613	3.46383
Kinerja	62	30.00	45.00	39.2419	3.04978
Valid N (listwise)	62				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Konflik Peran	Ambiguitas Peran	Kinerja
N		62	62	62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	35.3226	43.6613	39.2419
	Std. Deviation	2.60374	3.46383	3.04978
Most Extreme Differences	Absolute	.128	.120	.162
	Positive	.082	.073	.095
	Negative	-.128	-.120	-.162
Kolmogorov-Smirnov Z		1.009	.942	1.275
Asymp. Sig. (2-tailed)		.261	.338	.077

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja	39.2419	3.04978	62
Konflik Peran	35.3226	2.60374	62
Ambiguitas Peran	43.6613	3.46383	62

Correlations

		Kinerja	Konflik Peran	Ambiguitas Peran
Pearson Correlation	Kinerja	1.000	.603	.646
	Konflik Peran	.603	1.000	.754
	Ambiguitas Peran	.646	.754	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja	.	.000	.000
	Konflik Peran	.000	.	.000
	Ambiguitas Peran	.000	.000	.
N	Kinerja	62	62	62
	Konflik Peran	62	62	62
	Ambiguitas Peran	62	62	62

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Ambiguitas Peran, Konflik Peran ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.670 ^a	.448	.430	2.30339	.448	23.969	2	59	.000	1.754

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.340	2	127.170	23.969	.000 ^b
	Residual	313.031	59	5.306		
	Total	567.371	61			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran, Konflik Peran

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	(Constant)	11.080	4.151		2.669	.010		
1	Konflik Peran	.416	.172	.470	3.831	.000	.432	2.317
	Ambiguitas Peran	.390	.130	.442	3.006	.004	.432	2.317

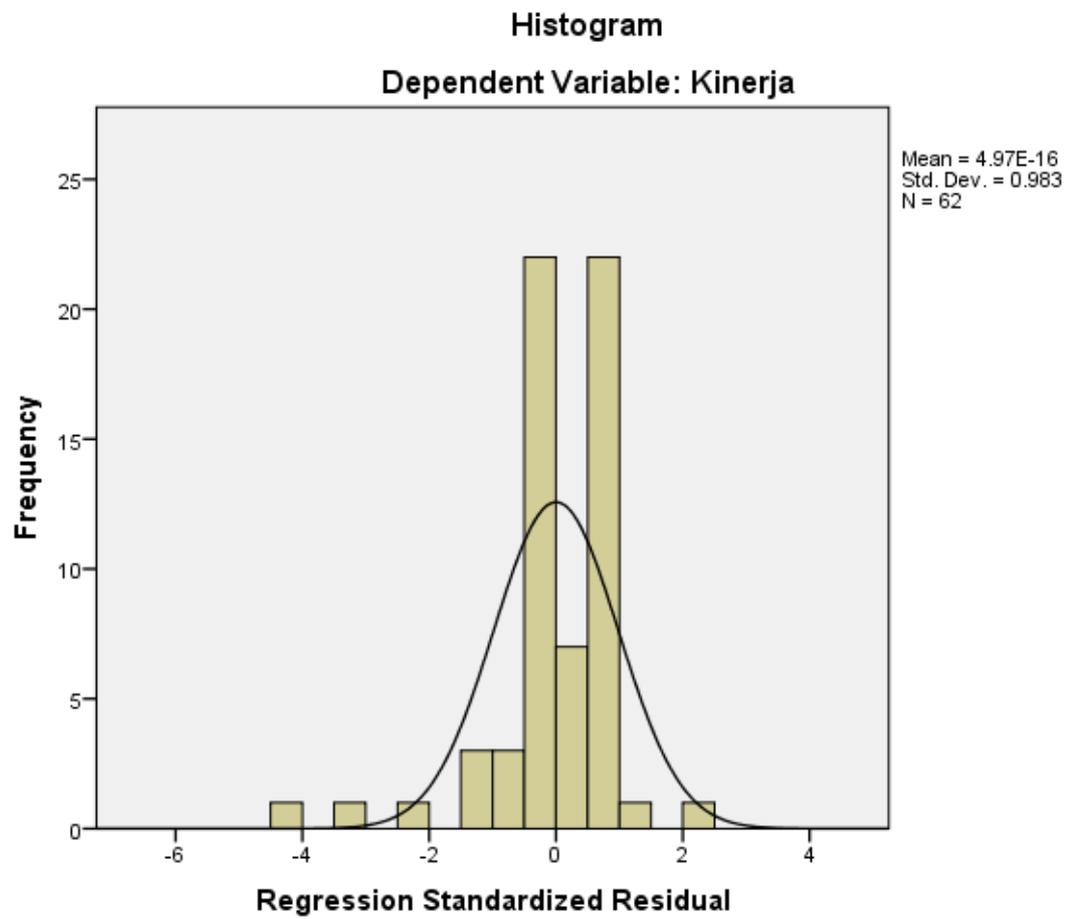
a. Dependent Variable: Kinerja

Coefficient Correlations^a

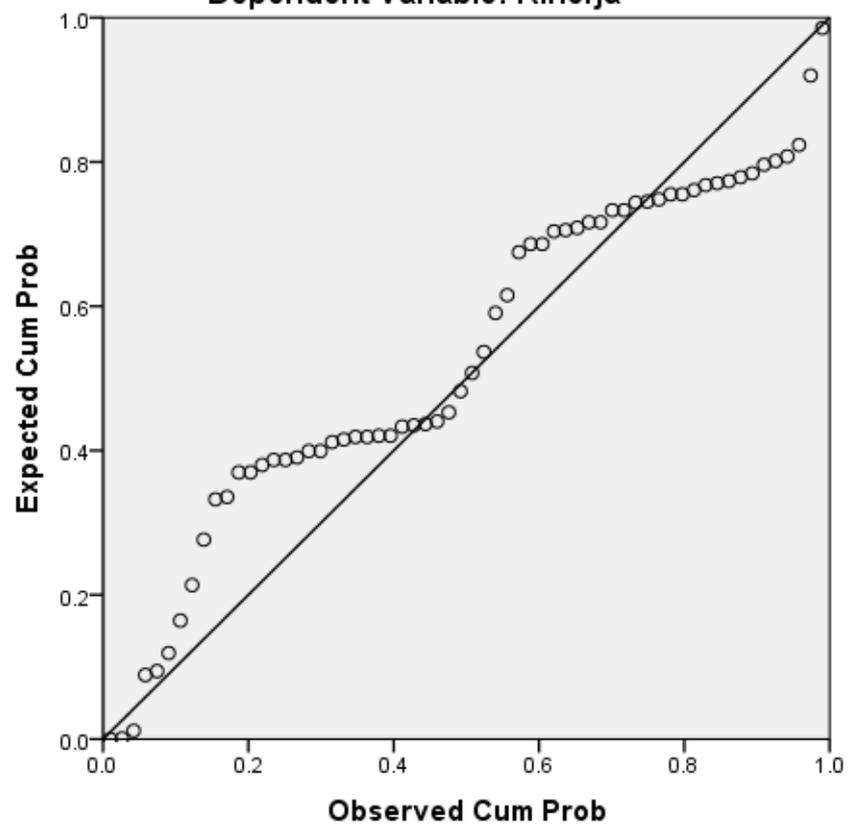
Model		Ambiguitas Peran	Konflik Peran
1	Correlations	Ambiguitas Peran	1.000
		Konflik Peran	-.754
	Covariances	Ambiguitas Peran	.017
		Konflik Peran	-.017

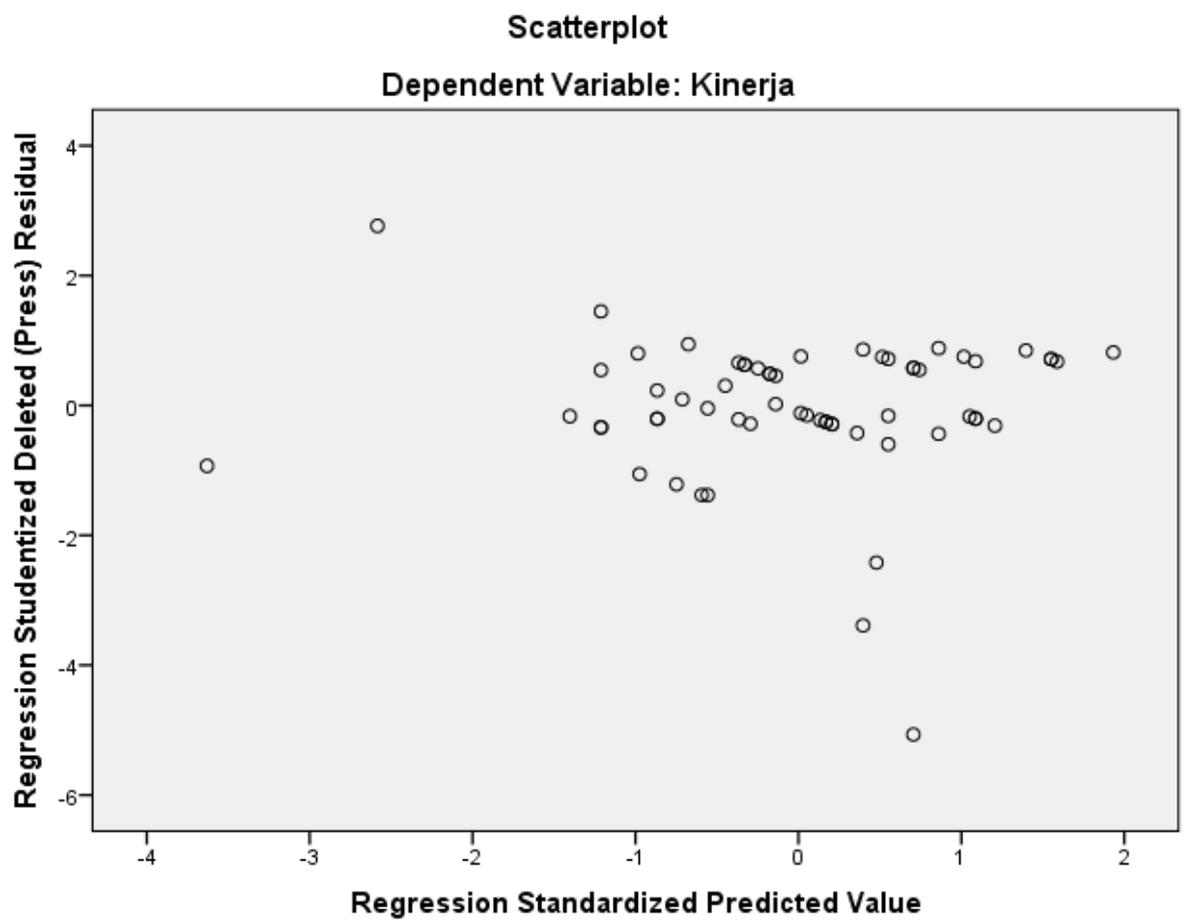
a. Dependent Variable: Kinerja

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kinerja







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 1615/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/25-2/2021

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Medan, 25/2/2021

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rija Yanti
NPM : 1605160400
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen sumber daya manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Kinerja karyawan mengalami penurunan

Rencana Judul : 1. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Ambiguitas Peran Terhadap Produktivitas Kerja
2. Pengaruh Psychological Dan Work Management Terhadap Kinerja
3. Pengaruh Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja

Objek/Lokasi Penelitian : Pt Tiga Rasa Satria

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Rija Yanti)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten S. H. Mardjito No. 1 Medan, Telp. 061-4224567, Kode Pos 20138

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

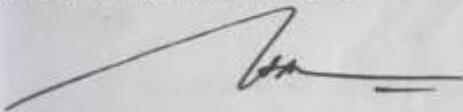
Nomor Agenda: 1616/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/25/2/2021

Nama Mahasiswa : Rija Yanti
NPM : 1605160400
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen sumber daya manusia
Tanggal Pengajuan Judul : 25/2/2021
Nama Dosen Pembimbing : Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si

Judul Disetujui

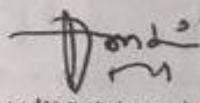
~~pengaruh~~ **Pengaruh Komplek Peran ~~terhadap~~
dan ambiguitas peran Terhadap
kinerja kinerja karyawan, pada
pada Badan Pendapatan Kabupaten Langkat**

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen


(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, 26-02-2021

Dosen Pembimbing


(MUHAMMAD ANDI PRAYOGI, SE, M.Si.)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rector@umsu.ac.id

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA

NOMOR : 2009 / TGS / IL3-AU / UMSU-05 / F / 2021

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : **Manajemen**
Pada Tanggal : **02 September 2021**

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : **Rija Yanti**
N P M : **1605160400**
Semester : **X (Eks)**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Proposal / Skripsi : **Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Kabupaten Langkat**

Dosen Pembimbing : **Muhammad Andi Prayogi, SE.,M.Si.**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 02 September 2022**
4. Revisi Judul.....

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 24 Muharram 1443 H
 02 September 2021 M



Dekan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : rector@umsu.ac.id

Nomor : 2009 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2021
 Lampiran :
 Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 24 Muharram 1443 H
 02 September 2021 M

Kepada Yth.
 Bapak / Ibu Pimpinan
 Kantor Bupati Langkat
 C.q Kabag Tata Pemerintahan Setda Kab.Langkat
 Jln.T.Amir Hamzah No.1 Stabat
 Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : **Rija Yanti**
 Npm : **1605160400**
 Jurusan : **Manajemen**
 Semester : **X (Eks)**
 Judul : **Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Kabupaten Langkat**

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.



Tembusan :

1. Peringgal



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN LANGKAT

Jalan T. Amir Hamzah No. 1 Stabat Kode Pos 20814
 Telepon : (061) 8910202 Fax (061) 8910603 Email : sekretariat@langkat.go.id
 Website : langkatkab.go.id

Stabat, 7 . 09 2021

Nomor : 423.4 - 1809 /Pem/2021
 Sifat : Biasa.
 Lampiran : - - -
 Perihal : Izin Pengumpulan Data

Kepada Yth :
 Sdr. Dekan Universitas Muhammadiyah
 Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 di-
 Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 2009/II.3-AU/UMSU-05/F/2021 tanggal 02 September 2021 perihal Izin Pengumpulan data.

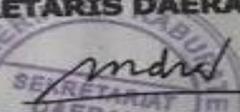
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, bahwa pada prinsipnya Pemerintah Kabupaten Langkat tidak menaruh keberatan dan memberi izin kepada mahasiswa/i Saudara untuk melaksanakan Pengumpulan Data yang akan dilaksanakan pada :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Waktu	Lokasi
1.	Rija Yanti	1605160400	13 September s/d 13 Oktober 2021	Badan Pendapatan Daerah Kab. Langkat.

Mengingat situasi dan kondisi Pandemi Virus Covid-19 maka selama pelaksanaan Pengumpulan data agar mematuhi Protokol kesehatan dan memenuhi ketentuan ketentuan yang berlaku di kantor tersebut.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi.

An. BUPATI LANGKAT
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN


dr. H. INDRA SALAHUDIN, M.Kes, MM
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19620706 199011 1 001

... :
 ... Langkat (sebagai laporan).
 ... pendapatan Daerah Kab. Langkat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rija Yanti
NPM : 1605160400
Dosen Pembimbing : Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Penelitian : Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja pada Kantor Tata Pemerintahan Setda Kabupaten Langkat

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- LATAR BELAKANG MASALAH - SPASI PEMULSIAN - IDENTIFIKASI MASALAH - PENULISAN KUTIPAH NAMA JURNAL	7/7-2021	Ⓟ-
Bab 2	- TEORI AHLI SETIAP VARIABEL - FAKTOR YANG MEMBENBARUHI - INDIKATOR SETIAP VARIABEL	11/8-2021	Ⓟ-
Bab 3	- TEMPAT PENELITIAN - POPULASI DAN SAMPEL - TABEL PENELITIAN	15/9-2021	Ⓟ-
Daftar Pustaka	- TAMBAH JURNAL DOSEN UMSU DAN JURNAL SESUAI JUDUL - BUKAHAN MEMOLET	19/9-2021	Ⓟ-
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- TEKNIK ANALISA DATA - TEKNIK PENGUMPULAN DATA	23/10-2021	Ⓟ-
Persetujuan Seminar Proposal	ACC SEMINAR PROPOSAL	26/10-2021	Ⓟ-

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si

Medan, Oktober 2021

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Muehtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini Selasa, 11 Januari 2022 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen
menyampaikan bahwa :

Nama : Rija Yanti
N.P.M. : 1605160400
Tempat / Tgl.Lahir : Jl. mangga, psr.7 lk.V
Alamat Rumah : TanjungBalai, 14 April 1998
JudulProposal : Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pada Kantor Tata Pemerintah Setda Kabupaten Langkat
Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	
Bab I	latar belakang kinerja
Bab II	Teori setiap Variabel, kerangka konseptual
Bab III	Teknik analisis data, pengumpulan data
Lainnya	Daftar pustaka jurnal, dosen UMSU
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Selasa, 11 Januari 2022

TIM SEMINAR

Ketua

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.

Pembimbing

Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si

Sekretaris

Assoc.Prof.Dr.Jufrizen,SE.,M.Si.

Pembimbing

Assoc.Prof.Dr.Jufrizen,SE.,M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext. 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Selasa, 11 Januari 2022** menerangkan bahwa:

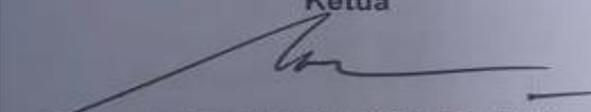
Nama : Rija Yanti
N .P.M. : 1605160400
Tempat / Tgl.Lahir : Jl. mangga, psr.7 lk.V
Alamat Rumah : TanjungBalai, 14 April 1998
JudulProposal : Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pada Kantor Tata Pemerintah Setda Kabupaten Langkat

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si*

Medan, Selasa, 11 Januari 2022

TIM SEMINAR

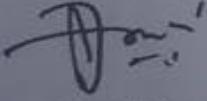
Ketua


Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

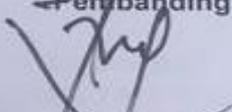
Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si.

Pembimbing

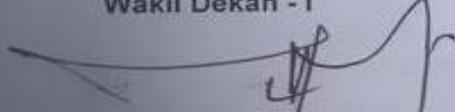

Muhammad Andi Prayogi, SE, M.Si

Pembanding


Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan
Wakil Dekan - I


Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 JLN.T. IMAM BONJOL NO : 1 Telp : (061) 8910507 STABAT KODE POS 20814

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 970 - 2050 / Bapenda / 2021

1. Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dra. MULIANI S.
 NIP : 19660924 198603 2 003
 Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda / (IV/c)
 Jabatan : Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIJA YANTI
 NPM : 1605160400
 Program Study : Manajemen
 Judul : "Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Kabupaten Langkat"

2. Benar telah selesai melaksanakan Riset/Penelitian dan telah mendapat Data dan Informasi lainnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat pada tanggal 13 September 2021 s.d 13 Oktober 2021.
3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Stabat 13 Oktober 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 KABUPATEN LANGKAT



Dra. MULIANI S.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660924 198603 2 003

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Medan
2. Pertiinggal