

PENGARUH KONFLIK PERAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULSEL, SULTRA DAN SULBAR AREA BAUBAU

Elisa Sri Hartina
Universitas Negeri Surabaya
Email : elisahartina@mhs.unesa.ac.id

Jun Surjanti
Universitas Negeri Surabaya
Email : junsurjanti@unesa.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of role conflict and job satisfaction on the performance of permanent employees at PT. PLN (Persero) Region of South Sulawesi, Sultra and Sulbar Area Baubau. The sample used in this research take saturated sample technique that is amounted to 36 permanent employees. Questionnaire calculation returns all. The analysis technique used is Structural Equation Model. Partial Least Square with the help of Smart Software PLS3.0. The results of this study indicate that role conflict has a positive and significant effect on employee performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Role Conflict, Job Satisfaction, Employee Performance

PENDAHULUAN

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang baik seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara, di mana dengan penyertaan secara langsung yang berawal dari kekayaan Negara yang terpisahkan. Mengingat peran, fungsi dan kontribusi (BUMN) terhadap keuangan Negara yang sangat signifikan, maka sejak tahun 1998 pemerintah Republik Indonesia memperbaiki struktur organisasi penyelenggara dan pelaksana BUMN menjadi sekelas Kementerian. Untuk meningkatkan tingkat pendapatan keuangan negara diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Di dalam suatu organisasi masalah yang paling signifikan yang harus diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi penunjang utama tercapainya sasaran organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi penting dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia perlu digerakkan secara efektif dan efisien sehingga memiliki kualitas yang tinggi. Menurut Mangkunegara (2009: 1) Sumber Daya Manusia merupakan kekayaan dalam suatu perusahaan karena Sumber Daya Manusia menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan

dan kemampuan perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif. Pendapat tentang Sumber Daya Manusia dapat dilihat secara individu maupun secara kelompok, hal tersebut dikarenakan kepribadian manusia mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda-beda.

Pada dasarnya perusahaan bukan semata-mata menginginkan sumber daya manusia yang produktif dan berpengalaman. Melainkan, perusahaan menginginkan karyawannya bersedia bekerja secara bersama-sama dengan giat dan semangat untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kondisi ini disebabkan oleh kesuksesan suatu lembaga atau perusahaan yang ditentukan oleh sudut pandang manusia atau karyawan saat mencapai tujuannya. Seorang karyawan yang mempunyai prestasi dan hasil kerja yang tinggi mampu menunjang tercapainya misi dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja karyawan adalah subjek yang paling penting yang memainkan peran penting dalam mencapai *organizational performance* (Wang dkk., 2015) dalam Gharib dkk (2016: 25) kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai seperangkat perilaku manajerial mengungkapkan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Ada sejumlah variabel organisasi yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Konflik dan kepuasan kerja adalah beberapa faktor yang mempengaruhi.

Menurut Robbins dan Judge (2015 : 305) konflik secara luas menjadi sebuah reaksi yang dimulai saat sebelah pihak memandang pihak lainnya sudah pernah mengajak secara negatif atas sesuatu hal yang dipedulikan oleh pihak yang pertama. Konflik menggambarkan poin dimana aktivitas yang sedang berlangsung ketika interaksi menjadi ketidaksepakatan antar pihak. Sedangkan menurut Rizzo dkk. (1970) dalam Sheraz dkk (2014 : 207) konflik peran adalah ketidaksesuaian antara harapan yang dikomunikasikan dan kinerja peran yang diamati. Ketidaksesuaian antara permintaan dari pelanggan dan pengawas menghasilkan situasi konflik peran.

Konflik peran dapat menurunkan kinerja karyawan. Sejalan dengan pernyataan tersebut, riset yang dilakukan oleh Gharib dkk. (2016) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa dalam penelitian Kurniasari (2013) bahwa konflik peran juga berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, hasil berbeda ditunjukkan oleh Lewaherilla (2013) dalam penelitiannya mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Marihot (2005) dalam Sullaida (2010 : 702) menyatakan bahwa kepuasan kerja menggambarkan satu komponen yang layak berpengaruh di dalam organisasi. Kondisi ini disebabkan kepuasan kerja mampu mempengaruhi tingkah laku karyawan seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain atau memiliki sangkut paut dengan beberapa jenis perilaku yang sangat berpengaruh dalam organisasi. Secara umum kepuasan kerja menunjukkan perasaan orang-orang di dalam organisasi terhadap lingkungan pekerjaannya.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*), suatu perasaan positif mengenai pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tahap kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif (Robbins dan Judge 2015 : 46).

Pengkajian yang dilakukan oleh Noor dkk (2016) tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja, menyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan (parsial) terhadap kinerja karyawan. Hasil yang sama dalam penelitian Fadlallah (2015) berpendapat bahwa kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan. Hasil berbeda diungkapkan oleh Manasseh (2013). Sebaliknya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap

kinerja dalam penelitiannya tentang “*Effect of Organizational Role Conflict and Job Satisfaction on Performance in the Nigerian Customs Service: An Empirical Examination*”.

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 62 Kec. Wolio Kel. Tomba Kota Baubau –Sulawesi Tenggara yang merupakan perusahaan tempat peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang bergerak di bidang jasa kelistrikan. Perusahaan ini memiliki visi diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Dalam menjalankan fungsinya, PLN Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar bertujuan mengusahakan pembangkitan penyaluran dan pendistribusian tenaga listrik serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi, mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangannya serta menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenagalistrik yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi di Sulawesi Selatan, Tenggara dan Barat. Di satu sisi PLN masih dibebani dengan misi sosial untuk mengusahakan kemakmuran bagi rakyat. Sementara di sisi lain PLN harus mengusahakan profit sebagai ciri suatu perusahaan yang sehat dan berkembang.

Dalam suatu perusahaan setiap karyawan memiliki tingkat konflik peran dan kepuasan kerja yang berbeda-beda. Karyawan yang ada pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau dituntut buat selalu menunjukkan kualitas kerja sesuai dengan misi perusahaan menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadikan pendorong kegiatan ekonomi dan menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau terdapat adanya fenomena yaitu adanya konflik peran dimana pribadi ketika menjalankan tugas tertentu dibingungkan karena syarat kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu yang bertentangan dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Hal ini bisa dilihat dari pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh Bapak Salibahu selaku Asisten manajer jaringan bagian jaringan yang bertanggung jawab atas rencana dan pelaksanaan operasi dan pemeliharaan

jaringan, distribusi, pekerjaan dalam keadaan bertegangan (PDKB) dan pembangkitan tenaga listrik mikro hidro (PLTMH) untuk menjamin mutu dan keandalan jaringan distribusi dikerjakan oleh Bapak Nushron selaku assistant engineer perencanaan dan evaluasi sistem distribusi jaringan bagian perencanaan.

Selain konflik peran, kepuasan kerja penting diperhatikan bagi aktualisasi diri karyawan. Perusahaan perlu mengukur kepuasan kerja karyawan untuk mengetahui seberapa puas karyawan bekerja pada perusahaan tersebut. Karyawan yang tidak mencapai kepuasan kerja maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan dampaknya kurang maksimal terhadap kinerja karyawan. Pada dasarnya bahwa seseorang selama bekerja akan merasa aman dan tinggi ketaatannya pada perusahaan bilamana ketika bekerja mencapai kepuasan kerja sesuai pada apa yang diinginkannya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah subjek yang paling penting yang memainkan peran penting dalam mencapai *organizational performance* (Wang dkk., 2015) dalam Gharib dkk (2016 : 25) kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai seperangkat perilaku manajerial mengungkapkan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka.

Menurut Robbins dalam Nawawi (2006 : 62), kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang atas apa yang telah dikerjakan. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006 : 65) mengemukakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Manajemen kinerja merupakan totalitas kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing pribadi dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Jadi, kinerja karyawan adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, keahlian dan kesungguhan serta waktu yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing.

Konflik Peran

Robbins (2006) dalam Kurniasari (2013 : 2) mendefinisikan konflik peran sebagai “situasi yang mana individu (seseorang) dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan”. Jadi, konflik peran timbul bila individu di dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu atau pekerjaan yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Sedangkan menurut Gibson (1995 : 215) konflik peran adalah dua atau lebih tuntutan yang dihadapi individu secara simultan, dimana pemenuhan yang satu menghalangi pemenuhan yang lainnya.

Fanani, dkk. (2008, p. 143) dalam Rosally dan Jogi (2015 : 35) konflik peran adalah konflik yang muncul karena adanya dua perintah yang berlawanan yang diterima secara bersama-sama, dan pelaksanaan salah satu perintah saja akan mengakibatkan terabaikannya perintah yang lain.

Jadi, peran di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa konflik peran adalah situasi yang mana individu (seseorang) dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya.

Kepuasan Kerja

Menurut Ivancevich (2007 : 90) kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Hal tersebut dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan mereka dan tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi.

Menurut Mangkunegara (2000) dalam Irwandi (2013 : 392) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berkaitan dengan aktivitasnya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang menyangkut aspek-aspek seperti imbalan atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, interaksi dengan karyawan lainnya, penugasan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, mutu pengawasan, kondisi kesehatan, kapasitas, dan pendidikan.

Dari seluruh pendapat para ahli di atas maka bisa diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menggembirakan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu aktivitas atau pengalaman kerja. Keadaan lingkungan pun turut berdampak pada tingkat kepuasan kerja seseorang.

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis penelitian yang diajukan pada penelitian ini adalah:

- H1: Diduga konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
- H2: Diduga kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
- H3: Diduga konflik peran dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2013 : 8) Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan dan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar Area Baubau. Yang terletak di Jln. Jenderal Sudirman No.62 Kec. Wolio Kel.Tomba. Kota Baubau – Sulawesi Tenggara.

Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau yang berjumlah 36 karyawan. Sampel yang diambil sebanyak 36 karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau yang terdiri dari 32 karyawan laki-laki dan 4 karyawan perempuan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Konflik Peran(X_1), Kepuasan Kerja(X_2), dan Kinerja Karyawan (Y).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengetahuan dan kesungguhan serta waktu yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu. Indikator yang digunakan

untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini mengacu pada anggapan Bernadin (1993) dalam Susanty dan Baskoro (2012 : 81) yang terdiri dari : Kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

Konflik peran adalah konflik peran situasi yang mana individu (seseorang) karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau dihadapkan dengan harapan-harapan peran yang berlainan. Timbul bila individu dalam peran tertentu dibingungkan oleh tuntutan kerja atau keharusan melakukan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkannya atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerjanya. Indikator yang digunakan untuk mengukur konflik peran dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Gibson dalam Kurniasari (2013 : 2) yang terdiri dari : Konflik peran pribadi, konflik intra peran, dan konflik antar peran.

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja karyawan yang ada pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau. Situasi lingkungan pun turut berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja seseorang. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Mangkunegara (2000) dalam Sullaida (2010 : 701) yang terdiri dari :Kondisi kerja, rekan kerja, pengawasan, pengembangan, dan imbalan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ini adalah *Partial Least Square* (PLS) yang didukung software SmartPLS 3.0. Sebelum dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan tujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan dari masing-masing variabel valid dan reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan jenis kelamin, Usia, lama bekerja, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui sebagian besar responden penelitian adalah laki-laki, usia <30 tahun lama bekerja <5 tahun dan pendidikan terakhir SMA dan Diploma dengan frekuensi sama 41,7%.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin :		
	Laki-laki	33	91.7 %
	Perempuan	3	8.3%
2	Usia :		
	< 30 tahun	19	52.8 %
	Antara 30-40 tahun	8	22.2%
	Antara 41-51 tahun	3	8.3%
	> 51 tahun	6	16.7 %
3	Lama bekerja :		
	< 5 tahun	15	41.7%
	> 5-15 tahun	14	38.9%
	> 20 tahun	7	19.4%
4	Pendidikan Terakhir :		
	SMA/SMK/MA	15	41.7%
	Diploma (D1/D2/D3)	15	41.7%
	Sarjana (S1)	6	16.7%

Sumber: output SPSS18

Hasil Uji Validitas

Outer Loading Indikator Variabel Konflik Peran

Indikator yang digunakan dalam variabel konflik peran ada tiga yaitu : konflik peran pribadi, konflik intra peran, dan konflik antar peran. Dengan enam item pernyataan. Outer Loading dari masing-masing item pernyataan Konflik Peran lebih besar dari 0,50. Namun untuk indikator konflik peran pribadi dengan item pernyataan “atasan saya sering memberikan teguran jika saya melakukan kesalahan dalam peran saya” dan “peran saya diperusahaan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan saya” memiliki nilai korelasi dibawah 0,5. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pada variabel konflik peran dikatakan tidak valid, atau tidak dapat mengukur variabel tersebut dengan tepat.

Outer Loading dari variabel Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan kerja ada lima yaitu : kondisi kerja, rekan kerja, pengawasan, pengembangan dan imbalan. Dengan sepuluh item pernyataan. Outer Loading dari masing-masing item pernyataan kepuasan kerja lebih besar dari 0,50. Sehingga keseluruhan indikator merupakan bagian dari konstruk kepuasan kerja.

Outer Loading dari variabel Kinerja Karyawan

Indikator yang digunakan dalam variabel kinerja karyawan ada lima yaitu : kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Dengan delapan item pernyataan. Outer Loading dari masing-masing item pernyataan kinerja karyawan lebih besar dari 0,50. Sehingga keseluruhan indikator merupakan bagian dari konstruk kinerja karyawan.

Analisis R-square

Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menjelaskan dampak variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai dampak yang substantive. Nilai R-square 0.75, 0.50, dan 0.25 dapat menggambarkan bahwa model tersebut kuat, moderate, dan lemah.

Tabel 2.
Hasil R-square

Variabel	R-square
Konflik Peran	-
Kepuasan Kerja	-
Kinerja karyawan	0,757

Sumber : Output PLS(2017)

Pada tabel 2. di atas model pengaruh konflik peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memberikan nilai R-square 0,757 yang dapat menjelaskan bahwa variabilitas konstruk kepuasan karir sebesar 75,7% sedangkan 24,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti dalam model ini. Sehingga, model ini tergolong model yang cukup baik (moderate).

Uji Relevansi Prediksi

Pada model PLS, penilaian seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model diketahui melalui Q² (Q-square predictive relevance). Semakin tinggi nilai Q² maka model yang dihasilkan dapat dikatakan memiliki prediksi yang tinggi. Berikut ini adalah perhitungan nilai Q²:

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - (\sqrt{1-R_1^2}) \times (\sqrt{1-R_2^2}) \\
 &= 1 - (\sqrt{1-0.757^2}) \times (\sqrt{1-0^2}) \\
 &= 1 - (\sqrt{1-0.573}) \times 1 \\
 &= 1 - (0,427) \times 1 \\
 &= 1 - 0,427 \\
 &= 0,57
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat diperoleh nilai Q-square predictive sebesar 0.57, dimana nilai tersebut lebih besar dari nol. Hal tersebut menunjukkan bahwa model mempunyai

predictive relevance yang baik karena mampu menjelaskan model sebesar 57%.

Uji Kausalitas

Inner model dapat membuktikan hubungan antar konstruk dan nilai signifikansi pada tabel berikut.

Tabel 3.
Path Coefficients

Hubungan Antar Variabel	Original Sample (o)	T-statistics	Ket.	Kesimpulan
KON PER → KIN KAR	0.315	2.158	Sig.	Hipotesis ditolak
KEP KER → KIN KAR	0.604	4.527	Sig.	Hipotesis diterima

Sumber: *Output PLS* (2017)

Hasil dari tabel 3. menyatakan bahwa variabel Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan dengan koefisien sebesar 0.315, koefisien tersebut bertanda positif yang bermakna bahwa jika semakin baik Konflik Peran akan seiring dengan peningkatan Kinerja Karyawan. Konflik Peran memperlihatkan nilai t-statistik sebesar 2.158 lebih besar dari 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan memperlihatkan adanya pengaruh signifikan positif.

Hasil dari tabel 3. di atas untuk pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan nilai koefisien parameter sebesar 0,604. Koefisien tersebut bertanda positif yang artinya apabila semakin baik Kepuasan Kerja akan seiring dengan peningkatan Kinerja Karyawan begitu pula sebaliknya. Sedangkan nilai *T-statistic* sebesar 4,527 lebih besar dari 1,96. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan pada uji analisis deskriptif dengan kategori *Three Box Method*, konflik peran yang terdapat pada karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau termasuk dalam kategori sedang yaitu dengan rata-rata 3,26.

Selanjutnya, berdasarkan pengujian hipotesis *bootstrapping* yang dilakukan pada penelitian ini telah memperoleh hasil bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dapat disimpulkan apabila penerapan konflik peran dilakukan dengan baik dan mampu diterima karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan data dari hasil koefisien *estimate* yang bernilai positif sebesar 0,315 dan *t-statistic* sebesar 2.158 yang berarti signifikan karena lebih besar dari nilai t-tabel dengan nilai 1,96 (> 1.96). Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak.

Realitas yang terdapat pada jawaban responden secara keseluruhan indikator yang digunakan untuk mengukur konflik peran, salah satu diantaranya memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu “peran saya sebagai karyawan pada perusahaan, sering tidak sesuai dengan aktifitas saya sehari-hari” dengan skor rata-rata sebesar 3.63. Cukup tingginya rata-rata pada item pernyataan peran karyawan sering tidak sesuai dengan aktifitas sehari-hari, memberikan gambaran sekaligus informasi di lapangan.

Dari hasil pengamatan selama melakukan penelitian mengenai peran pada karyawan tetap PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau, rata-rata karyawan sering melakukan peran diluar bidang kerjanya atau yang bukan merupakan bagian dari pekerjaannya. Namun hal tersebut tidak serta merta menurunkan kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau. Hal tersebut bisa dilihat dari jawaban responden untuk kinerja karyawan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu 3.75.

Hasil dari penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lewaherilla (2013) dalam penelitiannya mengenai pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga didukung dengan teori menurut Veithzal Rivai dalam bukunya *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (2004 : 335) menjelaskan bahwa ada konflik yang bersifat fungsional dan konflik disfungsional.

Konflik fungsional merupakan sebuah konfrontasi antara golongan yang meningkatkan makna kinerja organisasi. Sedangkan konflik disfungsional ialah setiap konfrontasi atau interaksi diantara tim yang merugikan lembaga atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Konflik dapat memiliki pengaruh positif dan negatif terhadap kinerja

karyawan, terkait pada sifat konflik dan bagaimana konflik tersebut dikelola. Setiap organisasi, tahap optimal konflik yang berlaku dapat diungkap sangat bermanfaat, menunjang dan menyebabkan kinerja yang positif.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik peran yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau termasuk dalam Konflik fungsional karena dapat meningkatkan keuntungan kinerja karyawan. Dengan hasil analisis deskriptif jawaban responden didapat bahwa variabel konflik peran tengah dalam kategori sedang dengan skor rata-rata sebesar 3.26. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara (lampiran 2) yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Dani Sumedi selaku Supervisor Seksi Administrasi & Umum menyatakan bahwa dengan adanya tuntutan kerja atau keharusan mengerjakan sesuatu yang berbeda dari yang diinginkan atau yang tidak merupakan bagian dari bidang kerja justru dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya konflik peran tersebut karyawan justru lebih merasa tertantang untuk bekerja lebih giat dan segera menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Penelitian ini bertentangan atau tidak sepaham dengan hasil penelitian *Gharib* dkk. (2016) , *Setiawan* dan *Sembiring* (2013). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa konflik peran berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian deskriptif responden dengan kategori *Three Box Method*, untuk variabel kepuasan kerja pada karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau didapatkan nilai rata-rata yang berkategori sedang yaitu sebesar 3,59. Jawaban responden variabel kinerja karyawan mempunyai nilai rata-rata yang lebih tinggi dari konflik peran dan kepuasan kerja yaitu sebesar 3.75. Sehingga, kinerja karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau relatif tinggi.

Kemudian, berdasarkan pengujian hipotesis *bootstrapping* yang dilakukan dalam penelitian ini telah memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dapat disimpulkan apabila kepuasan kerja tinggi maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat, sehingga hipotesis kedua diterima. Hal ini didukung dengan data dari hasil koefisien *estimate* bernilai positif sebesar 0,604 dan *t-statistic* sebesar 4.527 yang berarti signifikan karena lebih besar dari nilai t-tabel dengan nilai 1,96 (> 1.96).

Realitas yang diperoleh pada jawaban responden secara keseluruhan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, salah satu diantaranya mempunyai nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tinggi yaitu saya dan rekan kerja saya dapat bekerja sama dengan baik” yakni sebesar (3,83).

Cukup tingginya rata-rata pada indikator dengan item pernyataan saya dan rekan kerja saya dapat bekerja sama dengan baik memberikan keterangan sekaligus informasi di lapangan bahwa karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau terhadap kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh rekan kerja sangat baik.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh *Noor dkk* (2016), *Fadlallah* (2015) dalam penelitiannya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Di satu sisi penelitian ini berbeda atau tidak sepaham dengan hasil penelitian *Manasseh* (2013) yang mendapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Konflik Peran dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh konflik peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat melalui uji R yang diperoleh nilai *R Square Adjusted* sebesar $0.743 = 74,3\%$. Dari nilai tersebut menyatakan bahwa konflik peran dan kepuasan kerja dapat menjelaskan variasi variabel kinerja karyawan sebesar 74,3%. Maka dapat disimpulkan penelitian ini memberikan hasil bahwa konflik peran dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau. Semua variabel independen telah mempengaruhi dengan arah yang positif.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan temuan studi ini dapat membantu PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau dalam pengelolaan konflik peran dan kepuasan kerja.

KESIMPULAN

Konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau. Dengan T-Statistik

menunjukkan nilai 2.158 yang berarti signifikan karena lebih besar dari 1,96 ($\geq 1,96$).

Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau. Dengan T-Statistik menunjukkan nilai 4.527 yang berarti signifikan sebab lebih besar dari 1,96 ($\geq 1,96$).

Konflik peran dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tetap pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra dan Sulbar Area Baubau.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadlallah, A. W. A. (2015). Impact of Job Satisfaction on Employees Performance an Application on Faculty of Science and Humanity Studies University of Salman Bin Abdul-Aziz-Al Aflaj. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, Vol 2 no (1). pp 26–32.
- Gharib, M., Jamil, S. A., Ahmad, M., & Ghouse, S. M. (2016). The impact of job stress on job performance : A case study on academic staff at dhofar university. *International Journal of Economic Research*, Vol 13(1), 21–33.
- Gibson, 1995, *Organisasi : Prilaku, Struktur, Proses*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Heldawaty, N. (2015). Pengaruh Konflik Peran Dan Tekanan Pekerjaan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Pegawai Pada Badan Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Balangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 1(1), 19–31.
- Irwandi, S. A. (2013). Analisis Budaya Organisasional dan Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi (Studi pada Kantor Akuntan Publik) Analisis Budaya Organisasional dan Konflik. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 383–390.
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kurniasari, D. (2013). Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Glory Industrial Semarang II. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1–15.
- Lewaherilla, N. (2013). Analisa Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon. *ISSN*, VOL 7(1), 1–18.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- N, I. M. (2013). Effect of Organizational Role Conflict and Job Satisfaction on Performance in the Nigerian Customs Service : An Empirical Examination. *International Journal of Applied Psychology*, Vol 3(6), 174–181. <https://doi.org/10.5923/j.ijap.20130306.05>
- Nawawi, H. dan Hadari, M. (2006). *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta : UGM Press
- Noor, N. N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 31(1), 9–15.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Parsada.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Rosally, C., & Jogi, Y. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidaktepatan Peran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *Business Accounting Review*, 3(2), 31–40.
- Setiawan, H., & Sembiring, M. J. (2013). Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Di Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, Vol2(4), 86–97.
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee ' s Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 204–226.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta.
- Sullaida.(2010). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan di PT. PLN Cabang Lhokseumawe.*Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 8(3), 700–707.
- Susanty, A., & Baskoro, S. W. (2012). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero Apd Semarang). *Jati UNDIP*, 7(2), 77–84.