

Pengaruh Role Conflict, Role Ambiguity Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SBC Berkah Bersama

Oktavia Friska Diah Palupi *)

Budi Wahono)**

Ety Saraswati*)**

Friskadiahretnopalupi@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Employee performance is very important for the company. This study aims to analyze the effect of role conflict, role ambiguity and workload on employee performance at PT. SBC Blessing Together. Sampling for this study used the Slovin formula with a population of 200 and resulted in 66 samples of employees. Data collection was done by distributing questionnaires. In this research, the analytical technique used is SPSS. The results showed that there was a negative and significant influence between Role Conflict, Role Ambiguity on Employee Performance and positive and negative influence between Workload on Employee Performance.

Keywords: Role Conflict, Role Ambiguity, Workload and Employee Performance

Pendahuluan

Era Industri 4.0 seperti sekarang ini, mengingat perkembangan teknologi yang pesat, lingkungan bisnis juga mengalami perubahan yang sangat cepat, yang dapat mengikuti perubahan yang ada. Perusahaan akan mampu menyelesaikan masalah-masalah yang muncul di dalam perusahaan sedemikian rupa sehingga perusahaan dapat bersaing baik di pasar lokal maupun global, namun tidak banyak karyawan yang mampu mengikuti perubahan tersebut yang lagi-lagi menimbulkan masalah baru bagi perusahaan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam perusahaan sebab dengan tidak adanya karyawan yang profesional / kompetitif, perusahaan tidak dapat melakukan aktivitasnya secara maksimal (Liawandy, Indarti, & Marzolina, 2014). Bagaimana karyawan mampu mengimbangi cara kerja yang belum pernah dilakukan, karyawan mengimbangi perubahan yang terjadi berkemungkinan besarkan menimbulkan permasalahan konflik peran, konflik kerja, ambiguitas peran dan stress kerja pada karyawan yang bisa saja dapat mempengaruhi perusahaan.

Dengan manajemen SDM yang baik, organisasi bisnis akan memiliki kekuatan kompetitif dan menjadi lebih sulit untuk ditiru sehingga sumber-sumber keberhasilan kompetitif tradisional seperti teknologi proses produksi, proteksi pasar, akses terhadap sumber keuangan dan skala ekonomi seharusnya menjadi lebih berdaya guna. Komitmen organisasional, meskipun secara konseptual relatif lebih muda dari ketidakhadiran dan penarikan diri, merupakan konsep yang fenomenal di kalangan peneliti.

Kasmir (2016:182) kinerja pegawai merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang selama kurun waktu tertentu. Fattah (2017: 24) berpendapat bahwa faktor-faktor untuk

meningkatkan kinerja adalah kompetensi pribadi, usaha yang berdedikasi, dan dukungan organisasi. Dengan kondisi tersebut, karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Budaya organisasi terbentuk dari filosofi para pendiri organisasi yang dapat menentukan kriteria yang digunakan untuk memilih karyawan yang akan bekerja di suatu perusahaan. Selain itu, pemimpin bisnis juga dapat mempengaruhi pembentukan budaya organisasi.

Kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang individu sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam perusahaan sehingga mencapai tujuan organisasi. (Arda, 2017) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Upaya peningkatan kinerja karyawan antara lain memperhatikan beban kerja, baik fisik maupun mental (Marianto, 2021). Untuk mencapai kinerja yang maksimal, penting bagi perusahaan menjaga kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas kerja sehari-hari.

Tugas yang diberikan oleh perusahaan cenderung menciptakan tekanan di tempat kerja. Salah satu faktor yang memberikan tekanan dalam pekerjaan yaitu *Role Conflict* dan *Role Ambiguity*. Adanya *Role Conflict* memberikan konsekuensi atau dampak bagi karyawan terutama dalam kepuasan kerja. Sedangkan untuk *Role Ambiguity* terjadi saat karyawan dipindahkan atau dihadapkan dengan posisi yang baru dan tidak berhubungan dengan passion nya seperti akuntan yang dipindahkan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan pemasaran. Hal ini akan menyebabkan dalam hasil akhir pekerjaannya.

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut, Apakah *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan, Bagaimana *Role Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Bagaimana *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Bagaimana Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Tinjauan Teori

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah sesuatu yang telah dicapai atau merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai. Kinerja setiap individu dan kinerja organisasi memiliki hubungan yang sangat erat. Karim (2019), kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam suatu organisasi ditentukan oleh sejumlah faktor dan kondisi, baik yang berasal dari dalam diri karyawan maupun yang berasal dari luar individu.

Role Conflict

Role Conflict atau konflik peran adalah situasi yang terjadi ketika individu dihadapkan pada perilaku, cara berpikir dan nilai yang bertentangan karena harapan peran yang berbeda sehingga individu merasa sulit untuk bertindak atau mengambil ketetapan. *Role Conflict* didefinisikan sebagai sejauh mana kinerja peran dianggap berpengaruh terhadap tekanan yang menyebabkan kejadian dari konflik atau perilaku yang bertentangan dengan dirinya sendiri tidak sesuai, Seniati (2002) di rusdi (2018).

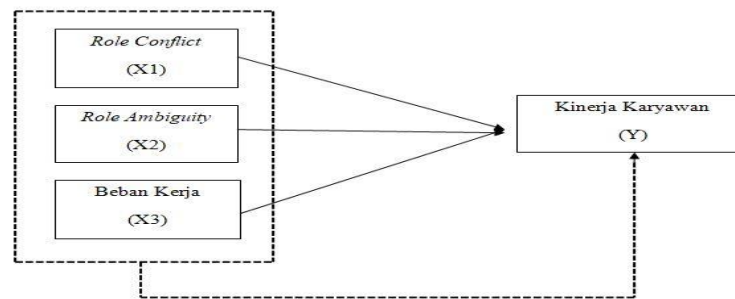
Role Ambiguity

Role Ambiguity adalah keadaan dimana pendengar bekerja dalam pembagian kerja yang tidak jelas sehingga mengakibatkan hasil kerja yang kurang optimal karena menimbulkan stres bagi pendengar dalam bekerja (Bahtiar Effendy, 2019). Robbins dan Timothy dalam Susanti (2017), ambiguitas peran dapat muncul karena deskripsi pekerjaan yang tidak tertulis atau dijelaskan secara rinci dan tidak adanya standar kerja yang jelas sehingga ukuran kinerja yang ideal dirasakan samar-samar oleh karyawan.

Beban Kerja

Beban kerja adalah segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu (Kromowidjojo (2017; 6). Tingkat beban yang tinggi memungkinkan terjadinya konsumsi daya yang berlebihan yang dapat menyebabkan beban lebih, sedangkan jika intensitas beban terlalu rendah dapat menyebabkan kebosanan dan kejenuhan atau under-stress bagi karyawan.

Kerangka Konseptual



Gambar : 2.1

Keterangan : Pengaruh Parsial —————→
 Pengaruh Simultan - - - - ->

Gambar 1: Kerangka konseptual

Hipotesis

Berdasarkan Novriansyah (2016) menguji pengaruh *role conflict* dan *role ambiguity* terhadap komitmen untuk independen dan kinerja pekerjaan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja auditor pada KAP di Kota Medan. Dan pada hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *role ambiguity* dan *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor pada KAP di Kota Medan.

Pada Dotulong *at all* (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado” menemukan hasil bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pada Hamzah (2020) dengan judul pengaruh *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload* terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di kota medan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role overload*

berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja auditor pada KAP di Kota Medan. Dan pada hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *role ambiguity* dan *role conflict* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor pada KAP di Kota Medan.

Berdasarkan kerangka konseptual, teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis seperti berikut:

H1 : *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan

H2 : *Role Conflict* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H3 : *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

H4 : Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, ditinjau dari tingkat penjelasan, penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan hubungan sebab akibat. Sugiyono (2017:20). Populasi penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di bagian pemasaran PT SBC Berkah Bersama. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama berjumlah 200 karyawan. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan persentasi tingkat kesalahan sebesar 10% ditentukan jumlah sampel sebanyak 66 karyawan.

Definisi Operasional Variabel

Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu adalah hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Indikator dalam Kinerja karyawan yaitu : Tanggung jawab, Ketaatan, Kejujuran, Prestasi kerja, Kesetiaan.

Role Conflict

Seseorang akan mengalami *Role Conflict* jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Indikator dalam *Role Conflict* sebagai berikut: Kecukupan wewenang, Arahan yang tidak jelas, Sumber daya manusia, Kegiatan yang tidak perlu.

Role Ambiguity

Role Ambiguity adalah Kondisi yang disebabkan oleh ketidakjelasan informasi atau pengetahuan tentang pekerjaan. Ambiguitas peran diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: Pengetahuan rencana dan tujuan pekerjaan di perusahaan, Pengetahuan cara untuk membagi waktu untuk perusahaan, Pengetahuan tanggung jawab di perusahaan, Pengetahuan tentang deskripsi pekerjaan, Pemahaman terhadap wewenang.

Beban Kerja

Beban Kerja merupakan perbandingan antara kemampuan atau kapasitas karyawan dengan ketentuan pekerjaan yang wajib dihadapi. Indikator beban kerja yaitu sebagai berikut: Beban waktu, Beban usaha mental, Beban tekanan psikologis.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Total Correlation	r Table	Keterangan
KINERJA KARYAWAN (Y)	Y.1	0,591	0,2042	VALID
	Y.2	0,665	0,2042	VALID
	Y.3	0,766	0,2042	VALID
	Y.4	0,736	0,2042	VALID
	Y.5	0,639	0,2042	VALID
ROLE CONFLICT (X1)	X1.1	0,479	0,2042	VALID
	X1.2	0,668	0,2042	VALID
	X1.3	0,617	0,2042	VALID
	X1.4	0,508	0,2042	VALID
	X1.5	0,745	0,2042	VALID
	X1.6	0,559	0,2042	VALID
	X1.7	0,520	0,2042	VALID
ROLE AMBIGUITY (X2)	X2.1	0,547	0,2042	VALID
	X2.2	0,646	0,2042	VALID
	X2.3	0,743	0,2042	VALID
	X2.4	0,656	0,2042	VALID
BEBAN KERJA (X3)	X3.1	0,735	0,2042	VALID
	X3.2	0,775	0,2042	VALID
	X3.3	0,723	0,2042	VALID
	X3.4	0,662	0,2042	VALID
	X3.5	0,619	0,2042	VALID

Sumber : Data diolah, 2021

Hasil uji pada variabel variabel *Role conflict*, *Role Ambiguity*, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan dinyatakan valid karena memiliki nilai *Correlation* di atas 0,204, sehingga item-item pertanyaan yang mengukur variabel penelitian dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
Role Conflict	0,712	>0,6	Reliabel
Role Ambiguity	0,648	>0,6	Reliabel
Beban Kerja	0,745	>0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,703	>0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil uji variabel *Role conflict*, *Role Ambiguity*, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan dinyatakan *reliable* karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.42873088
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.065
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel dijelaskan uji normalitas yang telah di uji dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* memiliki nilai signifikan (*Asymp.Sig*) sebesar $0,200 > 0,05$, maka data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi secara normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Role Conflict	.945	1.058
	Role Ambiguity	.975	1.026
	Beban Kerja	.969	1.032

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel *Role conflict* (X1) = 1.058 dengan *tolerance* 0.905. Nilai VIF untuk variabel *Role Ambiguity* (X2) = 1.026 dengan *tolerance* 0.975, dan nilai VIF untuk variabel Beban Kerja adalah (X3) = 1.032 dengan *tolerance* 0.969. hasil tersebut memberikan kesimpulan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 serta nilai *tolerance* > 0,10

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.106	1.626		.680	.499
	Role Conflict	-.012	.040	-.039	-.304	.762
	Role Ambiguity	-.010	.079	-.015	-.121	.904
	Beban Kerja	.064	.053	.155	1.219	.227

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diperoleh variabel *Role Conflict* (X_1) = 0.499, *Role Ambiguity* (X_2) = 0.762, Beban Kerja (X_3) = 0.227. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen pada penelitian ini memiliki tingkat signifikan > 0,05 yang berarti tidak terjadi heteroskedasitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients			T	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.678	2.507		9.444	.000
	<i>Role Conflict</i>	-.309	.062	-.427	-4.959	.000
	<i>Role Ambiguity</i>	-.552	.122	-.385	-4.535	.000
	Beban Kerja	.482	.081	.507	5.955	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah, 2021

Model regresi dari hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan dapat dijelaskan dalam rumus sebagai berikut:

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

$$Y = 23,678 - 0,309X_1 - 0,552X_2 + 0,489X_3$$

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 7 Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497.567	3	165.856	26.819	.000 ^b
	Residual	383.418	62	6.184		
	Total	880.985	65			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja (X_3), *Role Ambiguity* (X_2), *Role Conflict* (X_1)

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 26.819 dengan tingkat signifikansi dari hasil uji sig sebesar $0.000 < 0.05$. Sehingga disimpulkan bahwa *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Uji t

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.678	2.507		9.444	.000
	<i>Role Conflict</i>	-.309	.062	-.427	-4.959	.000
	<i>Role Ambiguity</i>	-.552	.122	-.385	-4.535	.000
	Beban Kerja	.482	.081	.507	5.955	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel *Role Conflict* menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ yang artinya terdapat pengaruh negatif dan signifikan variabel *Role Conflict*

terhadap variabel Kinerja Karyawan. variabel *Role Ambiguity* menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga disimpulkan terdapat pengaruh negative dan signifikan variabel *Role Ambiguity* terhadap variabel Kinerja Karyawan. Variabel Beban Kerja menunjukkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Beban Kerja terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Koefisien Determinasi

Tabel 9 Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.544	2.487

a Predictors: (Constant), Beban Kerja,

b Role Ambiguity, Role Conflict

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil analisis diketahui nilai adjusted R square yaitu 0.544. sehingga dapat diartikan seluruh variabel independen yakni *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja mempunyai kontribusi secara bersamaan sebesar 54% terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan. Sedangkan nilai 46% dijelaskan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil uji F dalam penelitian ini, berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama, dimana *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan semuanya berdampak signifikan

Pengaruh *Role Conflict* Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah *role conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan, hasil pengujian dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role conflict* dapat berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama. Hasil ini menerima hipotesis bahwa *role conflict* mempengaruhi kinerja karyawan atau **H₂ diterima**. Sejalan dengan penelitian Hamzah (2020) serta Patria (2016)

Pengaruh *Role Ambiguity* Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Dan, hasil pengujian dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa *role ambiguity* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama. Hasil ini menerima hipotesis bahwa *role ambiguity* mempengaruhi kinerja karyawan atau **H₃ diterima**. Sejalan dengan penelitian Hamzah (2020).

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah Beban Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan, hasil pengujian dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa Beban Kerja berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SBC Berkah Bersama. Hasil ini

menerima hipotesis bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan atau **H₄ diterima**. Sejalan dengan penelitian Dotulong *at all* (2017)

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS Statistik 25, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : *Role Conflict* pada PT. SBC Berkah Bersama direfleksikan dengan indikator bahwa karyawan merasa mendapatkan perintah dari dua atasan dalam waktu yang bersamaan memperoleh mean tertinggi. *Role Ambiguity* pada PT. SBC Berkah Bersama direfleksikan dengan indikator bahwa dalam perusahaan tersebut karyawan merasa kurang menerima penjelasan yang jelas untuk memahami tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugas memperoleh mean tertinggi. Beban Kerja pada PT. SBC Berkah Bersama direfleksikan dengan indikator pimpinan dalam perusahaan sering mengharuskan setiap karyawan memiliki target kerja baik didalam maupun luar kantor. Hal ini dilakukan agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Role Conflict*, *Role Ambiguity*, dan Beban Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. SBC Berkah Bersama. *Role Conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Role Ambiguity* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Beban Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terhadap PT. SBC Berkah Bersama untuk mengetahui pengaruh *Role Conflict*, *Role Ambiguity* dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Untuk perusahaan adalah agar bisa mengurangi pengaruh role conflict dan role ambiguity agar meningkatkan kinerja karyawan. Bagi pimpinan PT.SBC Berkah Bersama, disarankan untuk mengevaluasi kembali beban kerja yang diberikan kepada karyawannya agar mereka tidak merasa terbebani dan memperhatikan suasana kerja di ruang kerja karyawannya agar mereka lebih nyaman dalam bekerja. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang, semoga dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan tambahan keilmuan di bidang manajemen khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia. Untuk peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian ulang mengenai variabel yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dan diharapkan untuk menggunakan variabel independen yang belum pernah digunakan dalam penelitian agar bisa mengetahui secara luas apa saja variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

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 Dan Bisnis, 18 (1), 45-60.
- Arip Mariantio. (2021). *The Effects of Workload and Work Environment on Local Police Performance: A Test of Work-related Stress' Mediating Effect*. Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal, 3(1), 159–173.
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatera.

-
- Hamzah, A. (2020). Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict, dan Role Overload Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori & Praktik). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kromowidjojo, Suci. 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. CV Alfabeta. Bandung.
- Liawandy, F., Indarti, S., & Marzolima, M. (2014). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Nafal Tiara Abadi Pekanbaru*. Jom Fekon, 1(2).
- Novriansa, A., & Riyanto, B. (2016). *Role conflict and role ambiguity on local government internal auditors: The determinant and impacts*. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 31(1), 63-80.
- Rusdi. 2018. *Pengaruh Independensi Auditor Inspektorat terhadap Kualitas Audit dengan Role Conflict dan Role Ambiguity sebagai Variabel Moderasi* (Studi Pada Auditor Inspektorat di Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Ilmiah* Vol. 15 No. 2, Juli 2018 112-124.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Oktavia Friska Diah Palupi *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Budi Wahono **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Ety Saraswati ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma