



## **DAMPAK KONFLIK PERAN DAN *INTERPERSONAL STRESS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN NON MANAJER DI BANK BJB SYARIAH CABANG TASIKMALAYA**

**Dodo Suhada<sup>a</sup>, Gusti Tia Ardiani<sup>b</sup>, Indi Ramadhani<sup>c\*</sup>**

<sup>a,b,c</sup> Universitas Siliwangi, Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya, Indonesia

[\\*indiramadhani@unsil.ac.id](mailto:*indiramadhani@unsil.ac.id)

**Diterima:** Januari 2021. **Disetujui:** Januari 2021. **Dipublikasikan:** Februari 2021.

---

### ***ABSTRACT***

*This research aims to determine and analyze influence of role conflict and interpersonal stress on employee performance at the BJB Syariah Bank Tasikmalaya Branch. The research method used is survey method, data obtained directly through a questionnaire to 30 respondents taken from non manager employee at the BJB Syariah Bank Tasikmalaya Branch. The sample technique is census and the analytical tool used path analysis. Simultaneously the role conflict and interpersonal stress have a significant influence on the performance of the BJB Syariah Bank Tasikmalaya Branch employees.*

**Keywords:** *role conflict; interpersonal stress; employee performance.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja karyawan non manajer di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, data diperoleh langsung melalui kuesioner kepada 30 responden yang diambil dari karyawan non manajer di Bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya. Penarikan sampel menggunakan sensus dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Secara simultan konflik peran dan interpersonal stress berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan non manajer Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya.

**Kata Kunci:** konflik peran; *interpersonal stress*; kinerja karyawan.

---

## PENDAHULUAN

Di era menuju Society 5.0, perusahaan atau organisasi bisnis saling bersaing untuk menguasai pangsa pasar. Adaptasi dan inovasi dilakukan agar perusahaan dapat tetap bertahan di lingkungan bisnis yang diinginkan. Apabila perubahan kondisi lingkungan yang fluktuatif tidak dapat diantisipasi oleh perusahaan maka dapat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menghadapi dan mengantisipasi perubahan kondisi lingkungan bisnis serta memberikan respon yang efektif dan efisien.

Menurut Mukzam (2017) “perkembangan usaha dan organisasi sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan”. Maka dari itu perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing dan memberikan tanggapan terhadap perubahan lingkungan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan atau organisasi bisnis karena merupakan poros utama dalam melakukan tindakan, menentukan tujuan serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Rozikin (2006) berpendapat bahwa “pengelolaan sumber daya manusia secara profesional dapat memberikan keseimbangan antara kemampuan dan tuntutan perusahaan terhadap kemampuan dan tuntutan karyawan”. Kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara baik yaitu keseimbangan antara karyawan dan perusahaan. Semakin berkembangnya perusahaan, maka perubahan kondisi lingkungan perusahaan yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi baik berdampak secara langsung ataupun tidak langsung akan berdampak pada kinerja karyawan. Maka dari itu keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kemampuan untuk mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya dan yang paling penting yaitu sumber daya manusia.

Cholil dan Riani (2003) berpendapat bahwa “sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap sumber daya yang ada dalam organisasi atau sebagai faktor penentu dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien”. Perusahaan sangat mengharapkan karyawannya dapat bekerja dengan baik, memiliki kinerja yang tinggi serta mampu menjabarkan tujuan perusahaan yang ingin dicapai dengan jelas.

Selain itu, setiap manusia memainkan peran (*role*) dalam hidupnya masing - masing. Peran yang dimainkan tersebut bergantung pada keahlian yang dimiliki, tugas dan kewajiban yang harus dikerjakan, pengalaman yang dimiliki dan tindakan yang dilakukan. Ketidakcocokan peran yang dimainkan akan menyebabkan konflik peran. Konflik ini bisa muncul karena selain sebagai anggota organisasi, seorang karyawan profesional juga merupakan anggota suatu profesi yang diatur oleh kode etik. Sedangkan sebagai anggota organisasi, karyawan harus patuh pada norma dan aturan yang berlaku, memiliki kesetiaan pada organisasi, serta tunduk pada wewenang. Puspa dan Riyanto (2010) mengemukakan bahwa “konflik dapat terjadi apabila tenaga kerja profesional memiliki norma dan sistem nilai yang diperolehnya dalam proses pendidikan berbenturan dengan norma, aturan dan sistem nilai yang berlaku di perusahaan tempatnya bekerja”.

Menurut Hery dalam Lewaherlia (2013) “konflik peran mengacu pada munculnya ketidaksesuaian tekanan peran. Konflik peran terjadi ketika ada berbagai tuntutan dari berbagai banyak sumber yang menyebabkan karyawan menjadi sulit dalam menentukan tuntutan apa yang harus dipenuhi tanpa membuat tuntutan lain diabaikan”. Terlepas dari pengaruh munculnya konflik peran terhadap kinerja karyawan, stres yang dialami oleh anggota organisasi harus diperhatikan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap intensitas kerja karyawan. Menurut Anwar

dalam Assegaf (2012) “stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres melibatkan suatu interaksi antar seseorang dengan lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka”.

Pada dunia perbankan, karyawannya begitu sibuk dengan pekerjaannya, termasuk juga bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya. Profesi sebagai karyawan bank dinilai profesi yang penuh dengan tantangan pekerjaan. Sehingga dalam perusahaan ini konflik peran merupakan hal yang tidak dapat dihindari lagi. Setiap karyawan berasal dari latar belakang keluarga dan Pendidikan yang berbeda, sehingga secara umum sikap mereka dalam menyelesaikan tugas merupakan cerminan norma dan aturan yang selama ini mereka pelajari di luar lingkungan perusahaan. Kondisi ini sangat memungkinkan timbulnya konflik peran apabila karyawan bekerja diperusahaan dengan norma dan aturan yang berbeda dengan norma dan aturan yang telah dipelajari diluar organisasi.

Selain itu *interpersonal stress* juga dirasakan oleh karyawan karena bisa saja mereka sudah mempunyai permasalahan pribadi baik itu mengenai keuangan, keluarga dan orang-orang yang berinteraksi dengannya di luar pekerjaan mereka, dan ditambah dengan sifat dari pekerjaan yang seringkali memberikan tekanan karena tugas yang menumpuk namun di sisi lain mereka dituntut menyelesaikan pekerjaan tersebut dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas dengan waktu yang sangat terbatas, sehingga akan memunculkan keluhan-keluhan karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Dengan adanya fenomena tersebut maka hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan yang seringkali mengalami penurunan dilihat dari hasil evaluasi kerja bulanan dengan tidak tercapainya target perusahaan dalam beberapa bulan kebelakang

dikarenakan penanganan yang kurang maksimal mengenai masalah tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Konflik Peran, dan Interpersonal Stress Terhadap Kinerja Karyawan Non Manajer di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya.

## METODE PENELITIAN

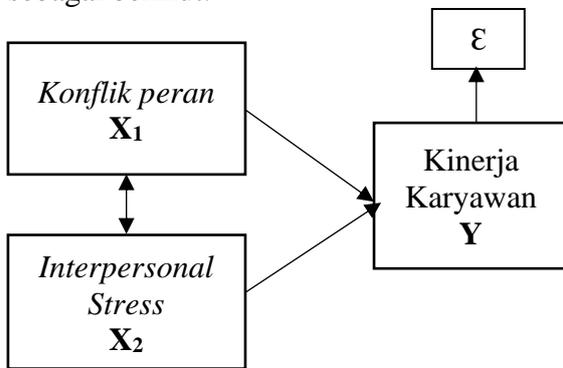
Metode penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja karyawan non manajer bank bjb Syariah Cabang Tasikmalaya adalah dengan menggunakan metode penelitian survei. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data *cross section* karena data diperoleh dalam satu waktu. Adapun jenis atau sifatnya merupakan data kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai non manager bank BJB Syariah cabang Tasikmalaya, dalam penelitian ini seluruh populasi yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Sensus. Prosedur pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Kuesioner yang disebarakan telah diuji dengan hasil valid dan reliabel. Semua nilai  $r$  hitung yang diperoleh untuk setiap item kuesioner lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel sebesar 0,3494 sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid. Cronbach's alpha variabel  $X_1$  diperoleh 0,834, untuk  $X_2$  diperoleh 0,688, dan untuk variable  $Y$  diperoleh 0,773 dimana semuanya lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan semua instrument dalam penelitian ini reliabel. Teknik yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Indikator konflik peran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Greenhaus dan Beutell dalam

Fandi (2014) memiliki 3 indikator yaitu: [1] *Time Based Conflict*; [2] *Strain Based Conflict*; [3] *Behaviour based conflict*. Indikator *interpersonal stress* yang digunakan: [1] Tuntutan Tugas; [2] Tuntutan Peran; [3] Tuntutan Antarpribadi; [4] Struktur Organisasi; [5] Kepemimpinan (Robbins dalam Uzzah dkk., 2016). Sedangkan indikator kinerja yang digunakan: [1] Prestasi Kerja; [2] Efektifitas dan Efisiensi; [3] Tanggung Jawab (Sulistiyanti, 2003).

Adapun model penelitian adalah sebagai berikut:



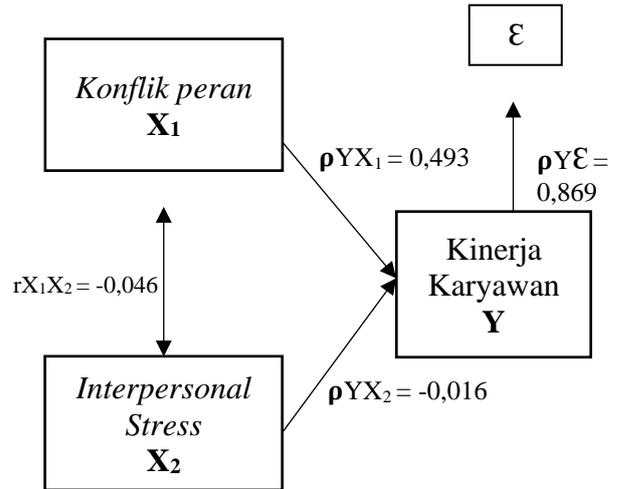
Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

Secara simultan ada pengaruh yang signifikan konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja karyawan pada bank bjb syariah cabang Tasikmalaya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menganalisa konflik peran dan *interpersonal stress* terhadap kinerja menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 19.0. Selanjutnya diolah untuk menghitung persamaan analisis jalur. Setelah itu, dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi pengaruh konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja karyawan baik secara simultan menggunakan Uji F dan secara parsial menggunakan Uji t. Berikut ini merupakan visualisasi ke dalam struktur konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja karyawan dari hasil pengolahan data.



Gambar 2. Hubungan Struktural antara Variabel X1, X2, Terhadap Y

Gambar 2 menunjukkan hubungan (korelasi) serta koefisien jalur antara konflik peran (X1) dan interpersonal stress (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Hubungan antara korelasi antara variabel independen adalah -0,046 atau -4,6%. Artinya konflik peran memiliki hubungan tidak searah dengan interpersonal stress, yaitu semakin besar konflik peran maka interpersonal stress akan semakin kecil dan sebaliknya. Untuk koefisien jalur antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah variabel konflik peran terhadap variabel kinerja karyawan yaitu sebesar 0,493 atau 49,3%. Artinya, semakin besar konflik peran yang dialami karyawan maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan semakin besar pula (hubungan searah). Sementara itu, pengaruh variabel interpersonal stress terhadap variabel kinerja karyawan yaitu sebesar -0,016 atau -1,6%. Koefisien jalur ini bernilai negatif (hubungan tidak searah) hal ini menunjukkan semakin meningkatnya interpersonal stress maka kinerja karyawan akan menurun begitupun sebaliknya. Untuk melihat pengaruh secara lebih jelasnya dapat dilihat tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antara Konflik Peran dan *Interpersonal Stress* Terhadap Kinerja Karyawan

No	Nama Variabel	Formula	Hasil
1	Konflik Peran		
	Pengaruh langsung X <sub>1</sub> terhadap Y	(0,493)(0,493)	0,243049
	Pengaruh tidak langsung X <sub>1</sub> melalui X <sub>2</sub>	(0,493) (-0,046) (-0,016)	0,000363
	Pengaruh X <sub>1</sub> Total Terhadap Y	0,243049+0,000363	0,243412
2	<i>Interpersonal Stress</i>		
	Pengaruh langsung X <sub>2</sub> Terhadap Y	(-0,016) (-0,016)	0,000256
	Pengaruh tidak langsung X <sub>2</sub> melalui X <sub>1</sub>	(-0,016) (-0,046) (0,493)	0,000363
	Pengaruh X <sub>2</sub> Total Terhadap Y	0,000256+0,000363	0,000619
	Total Pengaruh X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> Terhadap Y	0,243412+0,000619	0,244
	Pengaruh lain yang tidak diteliti	1 - 0,244	0,756

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa pengaruh total X<sub>1</sub> terhadap Y sebesar 0,243 atau 24,3%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh konflik peran yang berkaitan dengan waktu, harapan, dan rasa nyaman ketika bertugas, serta kemampuan kerja sama tim untuk menghasilkan kinerja. Sedangkan pengaruh total X<sub>2</sub> terhadap Y sebesar 0,0006 atau 0,06%. Hal ini menunjukkan adanya interpersonal stress yang dirasakan karyawan dalam hal tuntutan atasan dalam mengerjakan tugas, bekerja dalam kondisi yang sehat, dorongan dari struktur organisasi, gaya kepemimpinan dan iklim organisasi yang ada diperusahaan. Jika dibandingkan antara variabel konflik peran dengan variabel interpersonal stress, maka yang pengaruhnya lebih besar terhadap kinerja karyawan adalah variabel konflik peran sebesar 24,3%.

Sedangkan pengaruh total X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y adalah sebesar 0,244 atau 24,4%. Artinya, ada pengaruh dari setiap variabel konflik peran dan interpersonal stress terhadap kinerja yang dapat dicapai oleh setiap karyawan di Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya. Hal ini berarti konflik peran dan interpersonal stress mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 0,756 atau 75,6% dapat disebabkan oleh variabel lain atau residu/sisa. Artinya, terdapat faktor lain yang tidak diteliti yang mempengaruhi

kinerja karyawan diantaranya adalah pengaruh dari kualitas kehidupan kerja.

Pengujian secara simultan variabel konflik peran (X<sub>1</sub>) dan interpersonal stress (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja karyawan (Y) dapat diketahui dengan melihat tabel 2.

Tabel 2. ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.339E8	2	6.695E7	4.356	.023 <sup>a</sup>
Residual	4.149E8	27	1.537E7		
Total	5.488E8	29			

a. Predictors: (Constant), INTERPERSONAL\_STRESS, KONFLIK\_PERAN

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber: Hasil Olah Data (2020)

Dari hasil analisis perhitungan diperoleh bahwa nilai sig sebesar 0,023 dengan nilai alpha sebesar 0,05. artinya nilai sig < nilai alpha (0,023 < 0,05). Selain itu dilihat dari nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 4,356 dan F<sub>tabel</sub> (df N<sub>1</sub>=2 dan df N<sub>2</sub>= 30) sebesar dan 3,32 yang berarti F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub>, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Hal ini berarti variabel konflik peran dan *interpersonal stress* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh variabel konflik peran pada karyawan non manajer Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal

ini sejalan dengan hasil penelitian dari Agustina (2011) dan Tewel (2014) akan tetapi bertolak belakang dengan hasil penelitian dari Umar (2017). Pengaruh variabel interpersonal stress pada karyawan non manajer di Bank BJB Syariah Cabnag Tasikmalaya secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Rosita (2014) akan tetapi bertolak belakang dengan Sari (2015), Paradita (2017) dan Mukzam (2017). Secara simultan konflik peran dan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan non manajer Bank BJB Syariah Cabnag Tasikmalaya sejalan dengan hasil penelitian dari Lewaherlia (2013).

Berdasarkan hasil analisa dapat dilihat bahwa terdapat beberapa persoalan bagi Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya untuk diperbaiki dan dikembangkan. Berkaitan dengan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan suatu tugas, Bank BJB Syariah perlu mengatur atau menetapkan deadline dari setiap tugas yang ada agar lebih terstruktur dalam pengerjaannya dan memberikan pelatihan kepada karyawan yang berupa peningkatan kemampuan teknis. Selanjutnya berkaitan dengan kerjasama tim, perusahaan harus lebih membiasakan karyawan untuk berbaur dengan karyawan lain ketika mengerjakan tugas, disamping itu didukung juga dengan mengadakan kegiatan outbond agar karyawan lebih terbiasa dalam menjalin kerja sama, atau dengan mengadakan pelatihan onboarding agar karyawan lebih memahami dengan jelas peran mereka dalam tim kerja dan perusahaann.

Selanjutnya, dalam aspek interpersonal stress terkait gaya kepemimpinan yang diterapkan, dalam menghadapinya para atasan yang berada diperusahaan ini harus lebih baik dalam melihat situasi dari kondisi pekerjaan dan kondisi karyawan agar menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kedua aspek tersebut serta lebih menuntut dan memberikan motivasi

kepada karyawan dalam proses pengerjaan tugasnya. Berkaitan dengan variabel kinerja karyawan dalam kesiapan untuk mengerjakan tugas yang diberikan secara mendadak dapat diatasi dengan melakukan pelatihan mengenai kemampuan untuk menganalisis pekerjaan bagi karyawan dan melakukan manajemen waktu dengan baik agar tercipta kinerja yang baik, guna meminimalkan kesalahan-kesalahan yang mungkin dapat terjadi pada setiap pekerjaan

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa konflik peran dan interpersonal stress secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, maka hipotesisnya diterima.

Tanggapan yang diberikan karyawan pada penelitian ini harus menjadi acuan bagi Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya untuk terus memperbaiki konflik peran dan interpersonal stress yang dialami karyawan dengan memberikan tanggapan berupa mengadakan kegiatan refreshing dan perbaikan kebijakan agar lebih sesuai dengan keadaan karyawan dan keadaan pekerjaan agar kinerja karyawan dapat meningkat.

## REFERENSI

- Agustina, L. (2011). *Pengaruh Konflik Peran Ketidakjelasan Peran dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Auditor Pada kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, 1(1).
- Assegaf, Y. U. (2012). *Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi pada Akuntan Publik dan Akuntan Pemerintah di Daerah Istimewa*

- Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 18(1).
- Cholil, Riani. (2003). *Kepuasan Kerja dan Karakteristik Individual dengan Komitmen Organisasi Tenaga Dosen Ilmu Ekonomi Perguruan Tinggi Swasta Kotamadya Surakarta*. *Jurnal Perspektif*, 8(1).
- Fandi, F. (2014). *Pengaruh Konflik Peran dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 2(5).
- Lewaherlia, N. (2013). *Analisa Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karawan Pada Pt. Bank Central Asia Cabang Utama Ambon*. *Cita Ekonomika Jurnal Ekonomi*, 7(1).
- Mukzam, M. D. (2017). *Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Soekarno Hatta Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(1).
- Paradita, Y. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pamaperaada Nusantara Distrik Indo Bontang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(4).
- Puspa. Riyanto. L. S. (2010). *Tipe Lingkungan Pengendalian Organisasi, Orientasi Profesional, Konflik Peran, Kepuasan Kerja dan Kinerja: Suatu Penelitian Empiris*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*.
- Rosita, S. (2014). *Pengaruh Peran Ganda dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Dosen Wanita di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(2).
- Rozikin, Z. (2006). *Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pemerintah di Kota Malang*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Sari, R. P. (2015). *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(1).
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tewal, B. (2014). *Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir pada Universitas Sam Ratulangi Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2(1).
- Uzzah, R. A. I, W. S. I, W. B. (2016). *Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(1).