

**PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA
(PERSERO) TBK AREA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

OKTARIA HANIFAH

01011381823125

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan
Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang

Disusun Oleh :

Nama : Oktaria Hanifah
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381823125
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

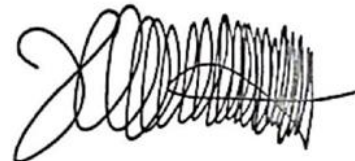
Tanggal : 16 Juni 2023

Dosen Pembimbing
Ketua,



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006

Anggota,



Tanggal : 03 Juli 2023

Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

ASU

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
20/1/23

HALAMAN PERSETUJUAN SKRISPI

PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK AREA PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Oktaria Hanifah
Nim : 01011381823125
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang kajian / konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 17 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

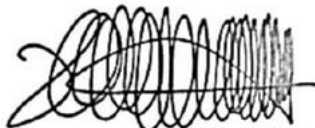
Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 18 Juli 2023

Ketua



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006

Anggota



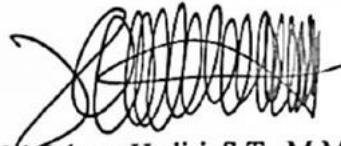
Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Anggota



Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M
NIP. 198104012014092001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktaria Hanifah

NIM : 01011381823125

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Arca Palembang”

Pembimbing :

Ketua : Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M

Anggota : Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M

Tanggal Ujian : 17 Juli 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 20 Juli 2023

Pembuat Pernyataan



METERAL TEMPEL
CDDAKX553703357

Oktaria Hanifah

NIM 01011381823125

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah: 286)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Civitas Akademika kampus Universitas Sriwijaya
- (Alm) Nenek dan (Alm) Kedua Orang Tua Saya
- Keluarga serta orang-orang terdekat yang telah mendukung penulisan skripsi ini
- Teman-Teman yang telah memberi masukan, dukungan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini, tak lupa sholawat beserta salam saya haturkan kepada Nabi Agung yaitu Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir nanti. Pada skripsi ini penulis mengambil judul “Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang. Skripsi ini saya buat dengan tujuan untuk tugas akhir saya dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi saya, organisasi dan orang lain. Penulis memohon kritik dan saran. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 20 Juli 2023

Penulis,



Oktaria Hanifah

NIM. 01011381823125

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan ridho dan rahmatnya saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi tepat pada waktunya. Saya ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang telah terlibat untuk membantu baik secara langsung atau tidak langsung dalam penulisan Skripsi ini. Secara khusus saya ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak terutama kepada :

1. Allah SWT, karena ridho dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan baik dan lancar.
2. Prof. Dr. M. Adam, S.E., M. E, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Sriwijaya dan selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan semangat dalam penulisan skripsi sehingga penulis menjadi pribadi yang berkualitas untuk kedepannya.
4. HJ. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., PH.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah senantiasa memberikan motivasi dan arahan selama perkuliahan
5. Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan, dukungan, dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi.

6. Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M, selaku dosen penguji yang selalu membantu, memotivasi, dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Skripsi.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan pelajaran yang sangat bermanfaat sehingga penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya, baik dari segi pola pikir, sikap, sifat maupun perilaku.
8. Keluarga Besar PT Perusahaan Gas Negara Area Palembang, Bapak Agus Muhammad Mirza selaku kepala PGN Palembang, Bapak Andi Budiansyah sebagai mentor saya, Kak Aruna dan Zelika bestie saya serta anggota keluarga PGN lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
9. Keluarga yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Untuk Nenek saya tercinta yang menemani saya di masa awal perkuliahan, Bicik Amoy, Cek Ayu, yang senantiasa memberikan dukungan baik materi maupun rohani sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
10. Terkhusus terima kasih kepada Ikhsanuel Safikry sebagai rumah kedua saya. Menemani, menghibur dan senantiasa memberikan ocehan yang membuat penulis menjadi pusing kemudian menjadi termotivasi untuk menyelesaikan skripsi secepatnya.
11. Teman terdekat seperjuangan serta sama kedua dosen pembimbing Sintya Ferita dan keluarga yang senantiasa selalu membantu dan memberikan tempat saat sedang ada masalah serta menjadi rumah ketiga saya.

12. Sahabat ku grub Seleb Palembang (Dita, Ica, Najla, Putri, Sheryn, Sintya, Vira) serta Shefi, Uty, Didoy, yang telah menemani dari awal perkuliahan hingga akhirnya lulus.

13. Semua teman kampusku Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per-satu.

Akhir kata saya berharap pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung kebaikannya di balas oleh Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang yang membutukannya

Seluruh **Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**, terkhusus Mbak Aliah yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis selama perkuliahan.

Palembang, 20 Juli 2023

Penulis,



Oktaria Hanifah

NIM. 01011381823125

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
20/1/2024

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK AREA PALEMBANG

Oleh :
Oktaria Hanifah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 49 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang.

Kata kunci: Konflik Peran, Kinerja Karyawan

Pembimbing Skripsi I



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006

Pembimbing Skripsi II



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
20/3/23

ABSTRACT

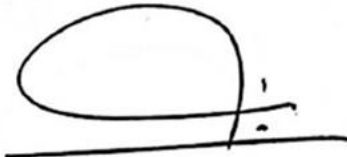
**THE EFFECT OF ROLE CONFLICT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT
PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK AREA PALEMBANG**

By:
Oktaria Hanifah

This study aims to determine how the effect of role conflict on employee performance at PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang. The population in this study amounted to 49 people. The sampling method used in this study used a saturated sampling technique. The data used in this study is primary data with data collection techniques through questionnaires. This study uses simple linear regression analysis. The results of this study indicate that role conflict has a negative and not significant effect on the employee performance at PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang.

Keywords: *role conflict, Employee performance*

Advisor I



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006

Advisor II



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

*Acknowledge by,
Head Of Management Department,*



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Skripsi dari mahasiswa:

Nama : Oktaria Hanifah

NIM : 01011381823153

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT

Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

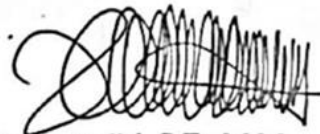
Palembang, 18 Juli 2023
Pembimbing Skripsi,

Ketua



Dr. Ir. Yos Karimudin, M.M
NIP. 196211101991031006
Mengetahui,

Anggota



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Oktaria Hanifah
NIM : 01011381823125
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/ 30 Oktober 2000
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl Khazhari 7 Ulu Kota Palembang
Alamat Email : Oktariahanifah30@gmail.com
Nomor Telepon : 081278175939
Pendidikan Formal
- SD : SD Negeri 199 Palembang
- SMP : MTS Muqimius Sunnah Palembang
- SMA : YPI Tunas Bangsa Palembang
- Perguruan Tinggi : S1 Manajemen Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRISPI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Peran	9
2.1.2. Pengertian Kinerja Karyawan	11
2.1.3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	12
2.1.4. Indikator Kinerja karyawan.....	12
2.1.5. Pengertian Konflik Peran	13
2.1.6. Jenis dan Bentuk Konflik Peran.....	14

2.1.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Peran.....	15
2.1.8. Indikator Konflik Peran	15
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	20
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
3.2. Rancangan Penelitian	21
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3.1. Jenis Data	22
3.3.2. Sumber Data.....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5. Populasi dan Sampel	23
3.5.1. Populasi	23
3.5.2. Sampel.....	24
3.7. Uji Instrumen	24
3.7.1. Uji Validitas	25
3.7.2. Uji Reabilitas.....	25
3.7.3. Metode Suksesif Interval	26
3.8. Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	26
3.8.2. Uji Korelasi	27
3.8.3. Uji Determinasi	27
3.8.4. Uji Hipotesis	28
3.9. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Profil Perusahaan	31
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.1.3. Nilai dan Kebijakan Perusahaan	33
4.1.4. Bagan Organisasi	35

4.2. Hasil Penelitian	36
4.2.1. Karakteristik Responden	36
4.2.1.1. Usia Responden.....	36
4.2.1.2. Jenis Kelamin Responden	36
4.2.1.3. Lama Bekerja Responden	37
4.2.1.4. Tingkat Pendidikan Responden	38
4.2.1.5. Status Pernikahan Responden	39
4.2.1.6. Jumlah Tanggungan Responden	39
4.2.2. Analisis Distribusi Frekuensi Responden	40
4.2.2.1. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Konflik Peran	40
4.2.2.2. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kinerja Karyawan	45
4.2.3. Hasil Uji Instrumen	50
4.2.3.1. Hasil Uji Validitas	50
4.2.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	52
4.2.3.3. Hasil Metode Suksesif Interval	53
4.2.4. Hasil Analisis Data.....	53
4.2.4.1. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	53
4.2.4.2. Hasil Uji Korelasi dan Uji Determinasi	54
4.2.4.3. Hasil Uji Hipotesis (uji t)	55
4.3. Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Karyawan PT Perusahaan Gas Negara Palembang	2
Tabel 1.2. Data Capaian Kinerja Karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang Tahun 2020-2021	3
Tabel 1.3. Pra-Survey Konflik Peran	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Jumlah Populasi	23
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Likert	25
Tabel 3.3. Pedoman Menginterpretasikan Nilai Korelasi	27
Tabel 3.4. Variabel dan Skala Pengukuran	30
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	37
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	39
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Tanggung.....	40
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Konflik Peran	40
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Konflik Peran (X)	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Korelasi dan Uji Determinasi	55
Tabel 4.14. Hasil Uji t	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1. Logo Perusahaan Holding Perusahaan Gas Negara	31
Gambar 4.2. Bagan Organisasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Hasil Metode Suksesif Interval.....	70
Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen	74
Lampiran 4. Hasil Analisis Data	78
Lampiran 5. r tabel dan t tabel	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting di dalam suatu organisasi, tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia organisasi tidak akan berjalan hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan pelaku, penggerak dan penggagas dari organisasi. Output dari sumber daya manusia yang berkualitas tercermin dari kinerja yang dihasilkan oleh organisasi.

Menurut Farisah (2020), keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam menjalankan tugasnya. Setiap perusahaan ingin memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya, menyadari bahwa sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting yang menggerakkan seluruh roda perusahaan, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan cara tepat yang dapat dilakukan untuk mengembangkan karyawan agar dapat mendorong kemajuan perusahaannya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Salah satu ukuran keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan yang terus meningkat. Menurut Wardhani (2017) mendefinisikan kinerja sebagai segala sesuatu untuk melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai oleh karyawan

dalam melakukan pekerjaannya dalam waktu tertentu sesuai standar kualitas dan kuantitas tertentu sesuai dengan perannya dalam perusahaan sebagai usaha untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu karyawan tersebut dalam bekerja. Menurut Nurhayana dan Sasmita (2014) dalam meningkatkan kinerja karyawan organisasi harus mengetahui faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2006) faktor yang mempengaruhi kinerja itu terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Dengan itu suatu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawannya tersebut agar kinerja karyawan mengalami peningkatan dan tidak mengalami penurunan.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk atau yang biasanya disingkat PGN merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi. Dengan statusnya sebagai anak perusahaan dari PT Pertamina dan perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, penting bagi PGN untuk memperhatikan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Tabel 1.1. Jumlah Karyawan PT Perusahaan Gas Negara Palembang

No.	Jabatan/Divisi	Jumlah karyawan	
Jabatan			
1.	<i>Area Head</i> Palembang dan sekitarnya	1	orang
2.	<i>Secretary to Area</i> Palembang dan Sekitarnya	1	orang
3.	<i>Area Head</i> Transmisi dan Distribusi		orang
4.	<i>Section Head, Operation and Maintenance Management</i>	1	orang
5.	<i>Section Head, Area Support Area</i> Palembang dan sekitarnya, dan <i>Commercial Customer Management and Technical Services</i>	1	orang
Divisi			
1.	Sales Area Palembang	4	orang

No.	Jabatan/Divisi	Jumlah karyawan	
2.	Sales City Gas	5	orang
3.	Sales Representatives Kota/Kabupaten	7	orang
4.	<i>Commercial Customer Management and Technical Services</i>	2	orang
5.	<i>Regional Energy Management</i>	1	orang
6.	<i>Operation and Maintenance Management</i>	2	orang
7.	<i>Billing Area Palembang dan Sekitarnya</i>	1	orang
8.	<i>Area Support</i>	1	orang
9.	PMO	3	orang
10.	<i>Customer Service Area Palembang</i>	1	orang
11.	Transmisi	6	orang
12.	Distribusi	10	orang
13.	IT	2	orang
Jumlah		49	orang

Sumber : PT Perusahaan Gas Negara (persero) Tbk. Area Palembang, 2022

Tabel 1.1. menunjukkan jumlah karyawan serta unit organisasi yang diduduki karyawan dari PT Perusahaan Gas Negara (persero) Tbk. area Palembang. Adapun jumlah karyawan sebanyak 49 orang dengan pembagian jabatan dan divisi masing-masing. Berikut data capaian kinerja karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang tahun 2020-2021, sebagai berikut :

Tabel 1.2. Data Capaian Kinerja Karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang Tahun 2020-2021

No.	Jenis Pelanggan	2020			2021		
		Target (sektor)	Realisasi (sektor)	Persentase (sektor)	Target (sektor)	Realisasi (sektor)	Persentase (sektor)
1.	Rumah Tangga	12.122	15.263	125,91	20.012	30.645	153.13
2.	Pelanggan Kecil	208	164	78,85	169	168	99,26
3.	Pelanggan Komersial Industri	116	85	73,28	86	85	99,42

Sumber : PT Perusahaan Gas Negara (persero) Tbk Area Palembang (data diolah), 2022

Pada Tabel 1.2. menunjukkan data capaian kinerja karyawan, terjadinya penurunan penjualan pada sektor pelanggan kecil dan komersial industri. Hal ini disebabkan karena adanya wabah Covid-19 yang melanda sehingga menyebabkan karyawan harus melaksanakan *work from home* sehingga menghambat aktivitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya, untuk jenis pelanggan rumah tangga selalu melebihi target hal ini dikarenakan disaat pandemi banyak masyarakat yang melakukan *lockdown* serta persediaan gas tabung sulit untuk ditemukan dan penggunaan gas bagi masyarakat yang melakukan *lockdown* sangat diperlukan sehingga penggunaan gas alam menjadi pilihan banyak masyarakat, selain itu penggunaan gas alam tergolong mudah itu yang menyebabkan penggunaan gas alam menjadi pilihan. Dari beberapa faktor tersebut yang menyebabkan tercapai atau tidaknya realisa kinerja dari karyawan.

Menurut Nur dkk (2016) Suatu perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan para karyawan. Di sisi lain, suatu dampak yang muncul dari peningkatan kualitas kinerja karyawan adalah munculnya konflik peran.

Menurut Ariyana dan Novarini (2018) konflik peran adalah konflik yang terjadi pada diri seseorang yang menjalankan kedua peran secara bersamaan, sehingga tidak dapat memenuhi salah satu peran yang lainnya. Handoko (2012) menyatakan konflik peran merupakan sesuatu yang terjadi bila seorang individu

atau karyawan menghadapi ketidakpastian tentang pekerjaan yang diharapkan melaksanakannya, bila berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau bila individu diharapkan untuk melakukan lebih dari kemampuannya. Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika seseorang memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Dengan terjadinya konflik peran akan membuat seorang karyawan ini merasa tidak nyaman dengan suasana bekerjanya saat ini. Dengan kata lain konflik peran dapat disimpulkan sebagai keadaan yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran juga bisa timbul akibat adanya pertentangan tugas dan tanggung jawab, tugas bukan bagian pekerjaan, tuntutan yang bertentangan dan antara nilai dan keyakinan pribadi bertentangan saat melakukan pekerjaan.

Setelah melakukan studi pendahuluan dengan menyebarkan kuesioner kepada 15 responden karyawan PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang yang berkaitan dengan konflik peran. Dengan mengutip pernyataan survey yang dilakukan oleh Hapsari (2020), maka dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1.3. Pra-Survey Konflik Peran

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Saya sering melakukan dua aktivitas atau peran sekaligus.	13	2	15
2	Tuntutan pekerjaan mengharuskan saya mengesampingkan peran saya yang lainnya.	10	5	15
3	Sebagai seorang karyawan sering terjadinya konflik yang terjadi di lingkup peran saya yang lain.	11	4	15
4	Kesulitan untuk menyeimbangkan waktu antara urusan keluarga dan pekerjaan saya.	7	8	15

Sumber : PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang, 2022 (data diolah).

Berdasarkan Tabel 1.3. di atas, studi pendahuluan yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa di PT PGN adanya konflik peran yang terjadi di karyawan. Sebanyak 13 orang karyawan menyatakan bahwa mereka sering melakukan dua aktivitas sekaligus. 10 orang karyawan juga menyatakan bahwasanya sering mengesampingkan perannya yang lain, serta 7 orang karyawan juga menyatakan kesulitan menyeimbangkan waktu antara urusan keluarga dan pekerjaan. Bagi karyawan membagi waktu antara pekerjaan kantor dan pekerjaan rumah bukanlah hal yang mudah, konflik peran yang terjadi pada karyawan dapat membuat pekerjaan menjadi lambat serta membuat karyawan kesulitan untuk dapat fokus menjalani tugas pekerjaannya, karena itu bagi perusahaan penting untuk memperhatikan konflik peran yang terjadi dikaryawan untuk tercapainya tujuan dari perusahaan.

Berdasarkan dari kajian teori dan penelitian terdahulu terkait pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan yang dilakukan oleh (Noviansyah dkk., 2022; Wondiwoy dkk., 2022; Ariyana dan Novarini, 2018) bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Noviansyah dkk (2022) mengatakan bahwa semakin tinggi konflik peran maka semakin rendah kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karyawan sering mendapatkan pekerjaan/tugas yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga karyawan tidak dapat maksimal dalam menyelesaikan tugas dan mengalami kesulitan melaksanakan tugas yang diberikan. Namun beberapa penelitian lain (Endarwita dkk, 2022; Wahida, 2019; Alfian dkk, 2018) mengatakan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Wahida (2019) dengan judul

Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Bank BRI Cabang Palopo menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan wanita pada PT Bank BRI Cabang Palopo demikian variabel konflik peran dapat dijadikan sebagai variabel kebijakan dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan wanita.

Pada beberapa hasil penelitian terdahulu tersebut, menunjukkan beberapa hasil yang berbeda bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan ada juga yang menunjukkan hasil bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian yang berbeda-beda tersebutlah yang menimbulkan adanya *research gap*. Oleh karena perbedaan hasil penelitian tersebutlah perlu untuk ditemukan lagi bukti empiris tentang pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, kondisi tersebut merupakan suatu tantangan bagi sumber daya manusia perusahaan agar menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan penelitian mengangkat tema Konflik Peran yaitu “**Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya maka bisa dirumuskan masalah penelitiannya yaitu bagaimana pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta menjadi masukan dalam rangka penataan teori ataupun konsep baru mengenai pengaruh konflik peran dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan dan pemikiran, terutama di bidang sumber daya manusia terkait konflik peran yang dialami oleh karyawan.

1.4.2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang sumber daya manusia terkhusus tentang pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Palembang sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing : Riau.
- Akbar, D. A. (2017). Konflik peran ganda karyawan wanita dan stres kerja. *An Nisa'a*, 12(1), 33-48.
- Alfian, F., Adam, M., & Ibrahim, M. (2018). Pengaruh keterlibatan kerja, beban kerja dan konflik peran terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai pada dinas pendidikan Aceh. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(2).
- Ariyana, P. G., & Novarini, N. N. A. (2018). Pengaruh Konflik Peran, Kompetensi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan the Anvaya Beach Resort & Spa Kuta-Bali. *Juima: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1).
- Dalkrani, M., Dimitriadis, E. (2018). The Effect of Job Satisfaction on Employee Commitment. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11(3), 16-23.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Edisi 16. Pearson: New York.
- Damopolii, Y. J., Lengkong, V. P. K., Walangitan, M. D., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN Persero Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal*
- Endarwita, Yuliza, M., & Resita, P. (2022). *Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan PT Primatama Mulia Jaya (PMJ) Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat*. 06(01), 1–12.
- Fahmi, H. K., Musnadi, S & Nadirsyah. (2019). *Role Conflict , Self Efficacy , Employee s ' Performance and Organizational Performance*. 2(2008), 31–40.
- Faruq, U., Sunaryo, H., & BS, M. K. A. (2019). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan*. 1–22.
- Farisah, F., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2020). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang)* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPPSS*.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hapsari, I. (2020). Konflik Peran Ganda Dan Kejahteraan Psikologis Pekerja Yang Menjalani Work From Home Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi*, 13(1).
- Ichsan, M. W., Jiuhardi, J., & Suharto, R. B. (2021). Pengaruh pendapatan dan jumlah tanggungan keluarga terhadap konsumsi buruh. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman (JIEM)*, 6(3).
- Juan, W., Al-malki, M., & Juan, W. (2018). *Impact of Laissez-Faire Leadership on Role Ambiguity and Role Conflict : Implications for Job Performance*. 4(1), 29–43. <https://doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.41.2003>
- Jufrizen, J. (2018). Efek Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 18(2), 145-158.
- Luthans, S Fried. 2006. *Organizational Behavior*. McGraw Hill International Book Company
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2014). *Human Resource Management: Essential Perspectives (Seven Edit)*. Cengage Learning, Canada.
- Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A. P. (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female employees. *Gaceta Sanitaria*, 35, S90-S93. Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Novianti, R. D., Sondakh, M., & Rembang, M. (2017). Komunikasi antarpribadi dalam menciptakan harmonisasi (suami dan istri) keluarga didesa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah. *Acta Diurna Komunikasi*, 6(2).
- Noviansyah, Soleh, A., & Ningsih, M. K. (2022). Pengaruh Konflik Peran Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada Bank Bengkulu Cabang Pembantu Mega Mall. *Journal Ekombis Review*, 10(1), 223–228. <https://doi.org/10.35906/je001.v8i1.327>

- Nur, I. R., Hidayati, T., & Maria, S. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 1–18.
- Purnomo, K. H., Lustono, & Tatik, Y. (2021). The Effect of Role Conflict, Role Ambiguity and Job Stress on Employee Performance. *Economic Education Analysis Journal*, 10(29), 532–542. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i3.50793>
- Putri, N. K. A. A., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. A. (2021). Pengaruh Konflik Peran Ganda, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Dan Paramedis Wanita Pada Puskesmas Rendang Karangasem. *VALUES*, 2(3).
- Putri, S. D., & Kurniawan, H. (2019). Hubungan antara Konflik Peran dan Ambiguitas Peran dengan Kinerja Perawat Wanita di RSUD Sungai Dareh Dharmasraya. *Psyche 165 Journal*, 12(2), 124–133. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v12i2.8>
- Pratama, A. A. N., & Wardani, A. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Salatiga: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Muqtasid*, 8(2), 119-129.
- Rastina, Hasiah, & Arsyad, M. (2020). Pengaruh Konflik Peran , Ketidaktepatan Peran , dan Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor Internal. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), pp 40-69.
- Regen, R., Azrianto, E., Rolyes, A., Setiadi, A. I., Iryanto, D., Azrianto, E., Tinggi, S., Ekonomi, I., Perbankan, K., & Pembangunan, D. (2022). Education and Social Sciences Review Affect role Conflict, Role Ambiguity and Work Stress on Performance of Government Employees Local Secretariat Government Kerinci District-NC-SA License. *Iicet Journal*, 3(1), 57–65. <http://www.jurnal.iicet.org/index.php/essr/article/view/1687>
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke 12*, Jakarta: Salemba Empat
- Rahayu, Y. R., & Sutrischastini, A. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN PADA PT. SMART TALENTA MULTITAMA. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(1), 69-88.
- Sari, I. K., Farha, T. R., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi. *Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 13(1), 51–59. <https://doi.org/10.47768/gema.v13i1.227>

- Saviera, B., & Juniarly, A. (2020). Keterlibatan Kerja dan Konflik Peran Ganda Pada Polisi Wanita. *Psychology Journal of Mental Health*, 2(1), 37–48.
- Selfianita, S., & Choir, I. M. (2021). Analisis Kualitas Dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist Di Rocky Hotel Padang. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(2), 33-38.
- Soekanto.2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Susanto S, Phill Astrid, (1979). Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial. Bandung: Binacipta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media : Jakarta.
- Syamsu, N. N., Soelton, M., Nanda, A., Putra, R. L., & Pebriani, P. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.22441/jimb.v5i1.5621>
- Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 92–100. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i2.2275>
- Wahida, A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Pada PT Bank Bri Cabang Palopo. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), 1–5. <https://doi.org/10.35906/je001.v8i1.327>
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja Edisi Keempat. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Widiyanto, A. (2007). Hubungan Antara Konflik Peran Dengan Komitmen Karyawan Terhadap Perusahaan.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi industri & organisasi*. Kencana.
- Wirakristama, R. C., & Suharnomo, S. (2011). *Analisis pengaruh konflik peran ganda (work family conflict) terhadap kinerja karyawan wanita pada PT Nyonya Meneer Semarang dengan stres kerja sebagai variabel intervening* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).

- Wondiwoy, J. D. R., Lengkong, V. P. K., Saerang, R. T., Kerja, P., Kinerja, T., Studi, K., Pada, K., Sam, U., & Manado, R. (2022). *Pengaruh Ambiguitas Peran , Konflik Peran Dan Keseusaian Pt . Pertamina Ru Vii Kasim Sorong Papua Barat) the Effect of Role Ambiguity , Role Conflict and Appropriate Work Placement on Employee Performance (Case Study At Pt . Pertamina Ru Vii Kasim Soron. 10(1), 675–685.*
- Yanti, N. K. F. M., & Yudhaningsih, N. M. (2021). Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmiah Satyagraha, 4(1), 47–64.* <https://doi.org/10.47532/jis.v4i1.230>
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 4(1), 38–57.* <https://doi.org/10.22225/JJ.4.1.203.38-57>
- Yunita, P. I., & Astawa, P. R. W. (2019). konflik peran dan ambiguitas peran sebagai prediktor kinerja karyawan pada bpr di kabupaten gianyar. *Phys. Rev. E, 9, 24.* http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf