

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan, sehingga penilaian kinerja diperlukan untuk mengukur seberapa jauh hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, seperti: stress kerja, konflik peran, ambiguitas peran, lingkungan kerja, dan tingkat pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Wates. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengelola peningkatan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja di dalam perusahaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode sensus yaitu seluruh populasi menjadi sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 karyawan. Analisis data menggunakan analisis jalur menggunakan SPSS 16,0.

Hasil dari penelitian ini antara lain: (i) konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja, (ii) ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja dan (iii) stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik dan menentukan strategi yang tepat dalam mengatasi timbulnya konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja.

Kata kunci : konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja dan kinerja karyawan.