

## **PENGARUH KONFLIK PERAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZHESHIP BEHAVIOR PEGAWAI**

**Darwin Sirait,<sup>1</sup> Bunga Rosario Hutabarat,<sup>2</sup> Dumai Yanti Hutauruk,<sup>3</sup> Julia Inda Sari,<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera, Indonesia  
Email: Darwinsirait12@gmail.com

### **ABSTRACT**

The role of human resources in an organization is very influential in increasing its main objectives. So it is important to pay attention to human resources. This study intends to reveal the effect of role conflict on organizational citizenship behavior of employees. Collecting data in this study using quantitative methods with an initial survey with a sample of 48 people. This study reveals that the significant influence of Role Conflict on the Organizational Citizenship Behavior of employees at the Tanjung Balai Branch Health Insurance Administration Agency (BPJS) is 2,035 on the Organizational Citizenship Behavior of employees of the Health Insurance Provider (BPJS) Tanjung Balai Branch.

**Keywords:** Influence, Role Conflict, Organizational Commitment, Organizational Citizenship

### **ABSTRAK**

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan tujuan utamanya. Sehingga penting untuk memperhatikan sumber daya manusia. Penelitian ini ingin mengungkapkan pengaruh konflik peran terhadap *organizational citizheship behavior* pegawai. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei awal yang sampel berjumlah 48 orang. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengaruh signifikan Konflik Peran terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Tanjung balai sebesar 2,035 terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Tanjung balai.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Konflik Peran, Komitmen organisasi, Organizational Citizheship

## **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia merupakan bagian integral dan memegang peranan penting bagi organisasi untuk meningkatkan kemampuan seseorang dalam organisasi maupun instansi. Sumber Daya Manusia mempunyai sifat spontan untuk menyapaikan ide atau perilaku spontan yang ada dapat ditunjukkan kepada organisasi atau instansi yang sifatnya memberikan pendapat atau masukan untuk kemajuan instansi. Sehingga menghasilkan kemauan yang kuat dari seorang pekerja dan menciptakan organisasi yang sukses. Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai, maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku bebas individu yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. Perilaku individu yang bebas dan spontan yang dihasilkan dari karakter seseorang. Perilaku ini dilakukan kepada organisasi atau pun rekan kerja yang menghasilkan peningkatan kerjasama dalam satu tim, kemudian berusaha memahami kekurangan rekan kerja dengan memberikan contoh pekerjaan yang sebenarnya, agar rekan kerjanya memahami pekerjaan tersebut. Sehingga seluruh pekerjaan tidak terbengkalai dan terhindar dari konflik peran dalam organisasi melalui pengaruh langsung atau melalui pengaruh tidak langsung secara social.

Konflik kerja menjadi suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Dipandang sebagai perilaku, konflik merupakan bentuk interaktif yang terjadi. Seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Seseorang bisa saja merasa puas dengan satu dimensi, namun tidak puas dengan dimensi lain. Sehingga menimbulkan Stres dalam bekerja karena ketidak mampuan mengatasi ancaman yang dihadapi oleh mental, fisik, emosional dan spiritual.

Menurut Robert dan Kinicki (dalam Robert Kreitner, 2011) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting, karena orang – orang memiliki komitmen yang diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap

bekerja di suatu organisasi atau instansi. Sebagaimana menurut Bandura (1994) bahwa adanya hubungan yang signifikan antara konflik peran dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada fenomena yang menjadi permasalahan tentang variabel-variabel yang diteliti di Pt. Rumah Sakit Umum Wira Husada Kisaran seperti masih terjadinya konflik peran dimana seorang pegawai yang di percaya oleh pimpinan memegang dua pekerjaan yang berbeda. Sehingga stress kerja dialami oleh pegawai, namun pegawai tidak mengutarakan apa yang dialami. Sehingga banyak pekerjaan yang terbengkalai karena belum adanya metode kerja tim.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ingin mengungkapkan pengaruh konflik peran terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei awal yang sampel berjumlah 48 orang. Lokasi penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Wira Husada adalah salah satu Rumah Sakit Umum yang berada di Wilayah Kota Kisaran Kabupaten Asahan. Objek penelitian ini adalah pegawai PT. Rumah Sakit Umum Wira Husada Kisaran dimana penelitian ini merupakan penelitian sebab akibat yaitu penelitian yang tujuan untuk menganalisis pengaruh satu variabel lebih terhadap variabel lainnya. Adapun variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konflik peran, stress kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Penyebaran Angket**

Dengan memberikan daftar pertanyaan/angket sesuai dengan data yang diinginkan kepada responden yang berjumlah 48 pegawai pada setiap bidang yang paling berpengaruh untuk variabel yang akan diteliti. Jawaban setiap instrumen dengan menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dan di beri skor sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Likert

No	Keterangan	Pilihan	Bobot Skor
1	Sangat setuju	A	5
2	Setuju	B	4
3	Kurang setuju	C	3
4	Tidak setuju	D	2

5	Sangat tidak setuju	E	1
---	---------------------	---	---

Sugiyono (2007)

### Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38). Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih penulis yaitu Pengaruh Asimetri Informasi Terhadap Budgetary Slack maka penulis mengelompokan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

**Tabel 2.** Defenisi Operasional Variabel

NO	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Konflik peran didefinisikan sebagai kondisi yang simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit (Robins, 2008:32)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekerja pada dua kelompok atau lebih yang cara melakukannya berbeda</li> <li>2. Mengabaikan aturan atau kebijakan</li> <li>3. Diminta melakukan beberapa pekerjaan yang saling bertentangan</li> <li>4. Melakukan hal-hal yang tidak dapat diterima oleh orang lain</li> <li>5. Melakukan hal-hal yang tidak harus dilakukan seperti biasanya</li> <li>6. Dukungan material dan sumberdaya</li> <li>7. Dukungan sumberdaya manusia</li> </ol>	Skala Likert
2	Stres sebagai suatu tanggapan adaktif, ditengahi oleh perdebatan individual dan / atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan</li> <li>2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar</li> <li>3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai</li> <li>4. Konflik antara pribadi</li> </ol>	Skala Likert

	kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang	dengan pimpinan atau dengan kelompok kerja 5. Balas jasa yang terlalu rendah 6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua dan lain-lain.	
3	Menurut Robert dan Kinicki (dalam Robert Kreitner, 2011) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya.	1. Kemauan karyawan 2. Kesetiaan karyawan 3. Kebanggaan karyawan	Skala Likert
4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas	1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Sportmanship</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Civic virtue</i>	Skala Likert

## HASIL DAN KESIMPULAN

### Penjelasan Responden Atas Variabel Konflik Peran (X1)

Untuk melihat gambaran distribusi jawaban responden pada setiap kuesioner pertanyaan pada variabel beban kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 3.** Penjelasan Responden Atas Variabel Konflik Peran

Kuesioner	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	21.25	31	38.75	0	0	0	0	0	0
2	24	30	24	30	0	0	0	0	0	0
3	17	21.25	25	31.25	6	7.5	0	0	0	0
4	20	25	28	35	0	0	0	0	0	0
5	17	21.25	28	35	3	3.75	0	0	0	0

6	16	20	29	36.25	3	3.75	0	0	0	0
7	18	22.5	23	28.75	7	8.75	0	0	0	0
8	15	18.75	30	37.5	3	3.75	0	0	0	0
9	17	21.25	27	33.75	4	5	0	0	0	0
10	24	30	23	28.75	0	0	1	0	0	0
Rata-Rata	18.5	23.13	26.8	33.50	2.6	3.25	0.1	0.13	0	0

Tabel 3 menunjukkan pada variabel Konflik Peran bahwa pegawai sudah melaksanakan dengan baik, dimana responden rata – rata yang menyatakan sangat setuju adalah sebanyak 18,5 orang atau sama dengan 23,13%. Responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 26,8 orang atau sama dengan 33,50%. Responden yang menyatakan kurang setuju adalah sebanyak 2.6 orang atau sama dengan 3,25%. Responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 0 orang .

### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat kebenaran, kemampuan indikator dalam mengukur variabel, sedangkan uji reliabilitas untuk melihat kekonsistenan dari indicator dalam mengukur variabel yang diukur. Berdasarkan pada hasil olahan data, maka diketahui hasil uji validitas pada variabel Konflik Peran adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** Uji Validitas Konflik Peran

Item Kuesioner	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Kuesioner 1	0.681	0,220	Valid
Kuesioner 2	0.652		
Kuesioner 3	0.571		
Kuesioner 4	0.719		
Kuesioner 5	0.713		
Kuesioner 6	0.716		
Kuesioner 7	0.774		
Kuesioner 8	0.645		
Kuesioner 9	0.704		
Kuesioner 10	0.706		

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 4 menunjukkan seluruh indikator pada setiap variabel telah memenuhi syarat validitas, yaitu  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Oleh sebab itu, indikator –

indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini. Sedangkan pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Konflik Peran

Variabel	Cronbach Alfa Hitung	Cronbach Alfa Standar	Keputusan
Kompetensi	0,767	0,600	Realibel

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh variabel Konflik Peran telah memenuhi syarat uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach Alfa hitung lebih besar dari nilai Cronbach Alfa standar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator variabel Konflik Peran memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variable kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika Konflik Peran berpengaruh secara bersama-sama terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai di Pt. Rumah Sakit Umum Wira Husada Kisaran. Hal ini memberikan arti bahwa Konflik Peran berpengaruh tidak signifikan kepada Organizational Citizenship Behavior pegawai di Pt. Rumah Sakit Umum Wira Husada Kisaran dimana Konflik Peran para pegawai dibutuhkan tetapi tidak berpengaruh terlalu signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Konflik Peran terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai di Pt. Rumah Sakit Umum Wira Husada Kisaran sebesar 2,035 terhadap Organizational Citizenship Behavior pegawai sehingga dapat di simpulkan Konflik Peran yang memadai dapat menentukan *Organizational Citizenship Behavior* pegawai juga akan tinggi walaupun ada variable lain yang mendukung untuk melihat hasil *Organizational Citizenship Behavior* seorang pegawai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Bandura, A. (1994). Self Efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), Encyclopedia of human behavior (Vol. 4, 77-81). New York: Academic Press
- Luthans, Fred (2008), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2011. Perilaku Organisasi (Organizational Behavior). Jakarta: Salemba Empat.
- Prawirosentono. Suyadi.2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan. BPFE. Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. 2012. Perilaku Organisasi: Kontroversi. Prenhallindo. Jakarta.
- Robbins, 2012, Organizational Behaviour.12nd edition. Upper Saddle River: New Jersey.
- Roberta S.Russel. Bernard W.Taylor. 2011. Operations Management. International Edition, Penerbit Prentice Hall International. Inc.
- Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko. 2012. Organisasi: Teori Struktur dan Perilaku. BPFE. Yogyakarta.
- Siagian Sondang P. (2012), Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksar: Jakarta.
- Winardi, 2007, Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi Revisi, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.