

## AMBIGUITAS DAN KONFLIK PERAN : DAMPAKNYA TERHADAP PRESTASI KERJA MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PEGAWAI BANK NAGARI CABANG SOLOK

Rika Oktavia<sup>1</sup>; Reni Yuliviona<sup>2</sup>; Irwan Muslim<sup>3</sup>

Program Magister Sains Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bung Hatta<sup>1,2,3</sup>

Email : oktavia.rika80@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena prestasi kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang masih berada pada kategori sedang. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh faktor ambiguitas peran dan konflik peran yang dapat menurunkan kepuasan kerja serta berdampak pada prestasi kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap prestasi kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik total sampling, melibatkan seluruh 133 pegawai Bank Nagari Cabang Solok sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun prestasi kerja. Sebaliknya, konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja. Selain itu, kepuasan kerja terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja. Analisis mediasi menemukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan ambiguitas peran dengan prestasi kerja, namun memediasi secara signifikan hubungan konflik peran terhadap prestasi kerja. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa konflik peran merupakan faktor dominan yang menurunkan kepuasan dan prestasi kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan ambiguitas peran tidak memberikan kontribusi berarti terhadap pencapaian kinerja pegawai.

Kata Kunci : Ambiguitas Peran; Konflik Peran; Kepuasan Kerja; Prestasi Kerja

### ABSTRACT

*This study was motivated by the phenomenon of employee performance at Bank Nagari Solok Branch, which remains at a moderate level. Such conditions are assumed to be influenced by role ambiguity and role conflict, which may reduce job satisfaction and ultimately affect job performance. The purpose of this research is to examine the effects of role ambiguity and role conflict on job performance with job satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach was employed using a total sampling technique, involving all 133 employees of Bank Nagari Solok Branch as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS). The results reveal that role ambiguity does not significantly affect either job satisfaction or job performance. In contrast, role conflict has a significant negative effect on both job satisfaction and job performance. Furthermore, job satisfaction significantly and positively influences job performance. Mediation analysis shows that job satisfaction does not mediate the relationship between role ambiguity and job performance, but it significantly mediates the relationship between role conflict and job performance. This study concludes that role conflict is the dominant factor reducing both job satisfaction and job performance, directly and indirectly, while role ambiguity does not provide a substantial contribution to employees' performance outcomes.*

Keywords : Role Ambiguity; Role Conflict; Job Satisfaction; Job Performance

## PENDAHULUAN

Prestasi kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan keberhasilan organisasi, terutama pada industri perbankan yang menuntut standar kerja tinggi. Kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan pencapaian individu, tetapi juga keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya (Campbell and Wiernik 2015). Namun, survei awal terhadap 30 pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang ada pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata prestasi kerja masih berada pada kategori sedang dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 76,57%. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam memaksimalkan potensi pegawai untuk mendukung daya saing organisasi di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat.

Kepuasan kerja dipandang sebagai salah satu faktor psikologis yang memiliki pengaruh kuat terhadap prestasi kerja. Pegawai yang merasa puas akan lebih loyal, termotivasi, serta menunjukkan kinerja lebih baik dibandingkan mereka yang tidak puas (Judge et al. 2001). Pio (2021) juga menegaskan bahwa kepuasan kerja sering kali berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara faktor lingkungan kerja dengan kinerja pegawai. Hal ini berarti, peningkatan kepuasan kerja dapat menjadi strategi penting bagi organisasi perbankan untuk menjaga sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas pegawai.

Ambiguitas peran menjadi salah satu isu utama yang memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa ketika pegawai tidak memiliki kejelasan mengenai tugas, tanggung jawab, maupun ekspektasi organisasi, mereka akan cenderung mengalami kebingungan dalam melaksanakan pekerjaan. Temuan Lukersmith et al. (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak jelas mengenai deskripsi pekerjaan berhubungan negatif dengan kepuasan dan kinerja pegawai. Hal ini memperkuat dugaan bahwa kejelasan peran merupakan faktor penting dalam menciptakan efektivitas kerja.

Selain ambiguitas peran, konflik peran juga menjadi faktor signifikan yang dapat menghambat pencapaian kinerja. Konflik peran muncul ketika pegawai dihadapkan pada tuntutan yang saling bertentangan, sehingga menimbulkan tekanan psikologis dan dilema dalam pengambilan keputusan. Penelitian Ahmad et al. (2021) dan Ludyani et al. (2023) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, yang pada akhirnya menurunkan kinerja. Santoso dan Moeins (2021) juga menambahkan bahwa konflik peran dapat menurunkan kualitas layanan, yang merupakan aspek krusial dalam dunia perbankan.

Fenomena tersebut nyata terjadi di Bank Nagari Cabang Solok. Pegawai dengan jabatan yang sama seringkali memiliki beban kerja berbeda, bahkan ada yang memegang tanggung jawab ganda. Ketimpangan ini tidak hanya memicu ambiguitas mengenai peran dan tanggung jawab, tetapi juga memunculkan konflik internal antarpegawai. Dalam jangka panjang, kondisi

ini dapat menurunkan kepuasan kerja dan melemahkan motivasi pegawai, sehingga berdampak negatif terhadap pencapaian prestasi kerja. Studi sebelumnya mendukung peran penting kepuasan kerja sebagai mediator dalam hubungan ambiguitas peran dan konflik peran terhadap prestasi kerja. Unguren dan Arslan (2021) membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat memperlemah dampak negatif ambiguitas dan konflik peran terhadap kinerja pegawai. Pecino et al. (2019) juga menemukan bahwa stres peran berhubungan erat dengan penurunan kepuasan, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa peran kepuasan kerja sangat penting dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan kinerja pegawai.

Berdasarkan kondisi empiris dan temuan terdahulu, penelitian ini berfokus pada pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap prestasi kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pegawai Bank Nagari Cabang Solok. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur perilaku organisasi, serta implikasi praktis bagi manajemen Bank Nagari dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif dan berkelanjutan.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seorang individu sesuai standar atau kriteria yang ditetapkan organisasi. Campbell dan Wiernik (2015) menyatakan bahwa prestasi kerja tidak hanya mencakup *output* pekerjaan, tetapi juga perilaku yang mendukung penyelesaian tugas. Dalam perspektif manajemen, prestasi kerja terdiri dari *task performance* (hasil yang terkait langsung dengan pekerjaan formal) dan *contextual performance* (perilaku yang mendukung lingkungan kerja seperti kerja sama dan komitmen) (Borman and Motowidlo 1993). Faktor-faktor yang memengaruhi prestasi kerja meliputi motivasi, kompetensi, kondisi kerja, serta kepuasan kerja (Rotundo and Sackett 2002). Dengan demikian, prestasi kerja dipandang sebagai indikator penting efektivitas organisasi, terutama dalam sektor jasa perbankan yang menuntut kualitas layanan tinggi. Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. (Zulkarnaen, W., et al. 2018)

### Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional positif yang timbul dari penilaian terhadap pekerjaan seseorang (Locke 1976). Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya; semakin tinggi kepuasan, semakin positif pula perilaku kerja yang ditampilkan. Herzberg (1966) melalui *Two-Factor Theory* menyebutkan bahwa faktor motivator (penghargaan, tanggung jawab, pengembangan diri) meningkatkan kepuasan, sementara faktor *hygiene* (gaji, kebijakan,

kondisi kerja) mencegah ketidakpuasan. Studi empiris menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, serta berperan sebagai mediator hubungan variabel stres peran terhadap (Unguren and Arslan 2021; Pio 2021). Oleh karena itu, kepuasan kerja dianggap variabel penting dalam menjembatani pengaruh ambiguitas peran dan konflik peran terhadap prestasi kerja.

H1: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

### **Ambiguitas Peran**

Ambiguitas peran adalah kondisi di mana individu tidak memiliki kejelasan mengenai harapan, tanggung jawab, atau ruang lingkup pekerjaan yang harus dilakukan (Kahn et al. 1964). Rizzo et al. (1970) menambahkan bahwa ambiguitas peran menyebabkan ketidakpastian, kebingungan, dan penurunan efektivitas kerja. Dalam organisasi modern, ambiguitas sering muncul akibat komunikasi yang tidak konsisten, struktur kerja kompleks, atau deskripsi pekerjaan yang tidak jelas (Ivancevich, Konopaske, and Matteson 2020). Robbins dan Judge (2022) menegaskan bahwa ambiguitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Studi Lukersmith et al. (2021) memperlihatkan bahwa kejelasan informasi dari atasan dapat mengurangi dampak ambiguitas, sehingga kepuasan kerja tetap terjaga. Dengan demikian, ambiguitas peran menjadi salah satu faktor utama yang berpotensi menurunkan prestasi kerja.

H2: Ambiguitas Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

H3: Ambiguitas Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

### **Konflik Peran**

Konflik peran terjadi ketika seorang pegawai menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan, sehingga sulit dipenuhi secara bersamaan (Kahn et al. 1964). Menurut Robbins dan Judge (2022), konflik peran merupakan salah satu bentuk role stressors yang dapat memengaruhi kondisi psikologis dan perilaku kerja. Ahmad et al. (2021) menemukan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sedangkan Ludyani et al. (2023) menegaskan bahwa konflik menurunkan motivasi, yang pada akhirnya mengurangi produktivitas. Santoso dan Moeins (2021) juga menyatakan bahwa konflik peran menghambat kualitas layanan, terutama pada sektor jasa. Oleh karena itu, pengelolaan konflik peran menjadi penting agar pegawai dapat menjaga kepuasan kerja serta prestasi kerja dalam organisasi.

H4: Konflik Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

H5: Konflik Peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

H6: Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Prestasi Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

H7: Kepuasan Kerja memediasi pengaruh Konflik Peran terhadap Prestasi Kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif, yang menitikberatkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka atau variabel numerik (Sugiyono 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Ambiguitas Peran (X1) dan Konflik Peran (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y) dengan Kepuasan Kerja (M) sebagai variabel mediasi pada pegawai Bank Nagari Cabang Solok. Subjek penelitian mencakup seluruh pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang berjumlah 133 orang. Karena jumlah populasi relatif terbatas, maka digunakan teknik total sampling atau sensus, yaitu dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian (Ferdinand 2014). Teknik ini dipilih agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi empiris secara komprehensif sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala *Likert* lima poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju) (Ferdinand 2014). Variabel Ambiguitas Peran diukur menggunakan 8 item pernyataan yang diadaptasi dari Fuad Mas'ud (2004), dengan dimensi kejelasan tujuan, wewenang, tanggung jawab, instruksi kerja, ruang lingkup pekerjaan, serta evaluasi kinerja. Variabel Konflik Peran diukur dengan 10 item pernyataan yang diadaptasi dari Fuad Mas'ud (2004), yang mencakup konflik tuntutan kerja, ketidaksesuaian kebijakan, konflik sumber daya, serta pemberian tugas yang tidak relevan. Variabel Kepuasan Kerja diukur menggunakan 20 item pernyataan yang juga diadaptasi oleh Fuad Mas'ud (2004), dengan dimensi kepuasan terhadap gaji, promosi, rekan kerja, penyelia, dan pekerjaan itu sendiri. Sementara itu, variabel Prestasi Kerja diukur menggunakan 7 item pernyataan yang diadaptasi dari Mittal dan Bhakar (2018), meliputi penyelesaian tugas, efektivitas kerja, dan kesesuaian dengan ekspektasi pekerjaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, dengan peneliti memberikan penjelasan singkat terkait tujuan penelitian untuk meningkatkan pemahaman dan keakuratan jawaban. Selain itu, kerahasiaan identitas responden dijaga guna meminimalisir bias dalam pengisian kuesioner. Untuk analisis data, digunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Pemilihan metode ini didasarkan pada sifat penelitian

yang bersifat prediktif dan eksplanatori, serta karena jumlah sampel relatif terbatas ( $n = 133$ ). SEM-PLS merupakan teknik berbasis varians yang memungkinkan pengujian model pengukuran (*measurement model assessment*) dan model struktural (*structural model assessment*) secara bersamaan (Hair et al. 2017).

Selain analisis model, penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator variabel. Perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR) digunakan untuk mengklasifikasikan kategori tanggapan berdasarkan nilai rata-rata skor yang diperoleh. Kriteria TCR mengacu pada Arikunto (2019), dengan kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Lebih lanjut, R-Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, sedangkan Q-Square ( $Q^2$ ) digunakan untuk menguji kemampuan prediktif model. Uji mediasi dilakukan dengan pendekatan Zhao et al. (2010) untuk menentukan tipe mediasi yang terjadi, baik *complementary*, *competitive*, *indirect-only*, *direct-only*, maupun *no-effect non mediation*.

## HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

### **Response Rate**

*Response rate* menggambarkan tingkat partisipasi responden terhadap kuesioner yang disebarkan. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada seluruh pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang berjumlah 133 orang. Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa seluruh kuesioner yang diedarkan berhasil dikembalikan dengan lengkap. Tidak ada kuesioner yang hilang maupun terisi tidak sempurna, sehingga seluruhnya dapat dianalisis. Dengan demikian, response rate penelitian ini mencapai 100%, yang menunjukkan tingkat partisipasi responden sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat representasi yang baik terhadap populasi.

### **Profil Responden**

Profil responden diperlukan untuk memberikan gambaran karakteristik pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang menjadi objek penelitian. Karakteristik responden dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta masa kerja. Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 70 orang laki-laki (52,6%) dan 63 orang perempuan (47,4%), menunjukkan distribusi yang relatif seimbang. Dari sisi usia, mayoritas pegawai berada pada kelompok usia 20–30 tahun (49,6%), diikuti usia 31–41 tahun (33,8%), yang berarti sebagian besar pegawai berada pada usia produktif.

Jika ditinjau dari tingkat pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan Strata 1 (S1) dengan jumlah 107 orang (80,5%), sedangkan Diploma sebanyak 17 orang (12,8%), SMA/ sederajat 4 orang (3,0%), dan Strata 2 (S2) sebanyak 5 orang (3,8%). Hal ini

menunjukkan bahwa pegawai Bank Nagari Cabang Solok memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Dilihat dari masa kerja, sebagian besar pegawai memiliki pengalaman kerja 0–5 tahun (39,1%) dan 6–10 tahun (36,1%), diikuti oleh kelompok 11–15 tahun (16,5%). Sementara itu, hanya sebagian kecil pegawai yang telah bekerja lebih dari 15 tahun. Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas pegawai berada pada fase awal hingga menengah karier, yang identik dengan produktivitas tinggi dan kesiapan untuk beradaptasi dengan perubahan organisasi.

#### **Measurement Model Assessment**

*Convergent validity* digunakan untuk mengukur sejauh mana indikator-indikator dari suatu konstruk saling berhubungan. Menurut Hair et al. (2017), kriteria yang digunakan adalah nilai *outer loading*  $> 0,70$ , *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ , *Composite Reliability*  $> 0,70$ , dan *AVE*  $> 0,50$ . Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,90, menunjukkan reliabilitas internal yang sangat kuat. Nilai *Composite Reliability* juga berada di atas 0,93, melebihi ambang batas minimum 0,70 yang direkomendasikan Hair et al. (2017). Hal ini berarti bahwa setiap variabel memiliki konsistensi internal yang baik. Selanjutnya, nilai *Composite Reliability* (*AVE*) untuk seluruh variabel berada pada kisaran 0,625 hingga 0,732, lebih besar dari 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas konvergen yang memadai, sehingga indikator yang digunakan benar-benar mampu merefleksikan variabel laten yang diukur.

Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa nilai akar kuadrat *AVE* (ditunjukkan oleh angka tebal diagonal) untuk setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk pada kolom dan baris yang sama. Misalnya, nilai akar *AVE* untuk Ambiguitas Peran (0,791) lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan Kepuasan Kerja (0,172), Konflik Peran (0,297), dan Prestasi Kerja (-0,233). Hal yang sama berlaku untuk konstruk lainnya, yaitu Kepuasan Kerja (0,792), Konflik Peran (0,803), dan Prestasi Kerja (0,856).

Selain menggunakan *Fornell-Larcker Criterion*, *discriminant validity* juga dapat diuji dengan pendekatan HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*). Menurut Hair et al. (2017), *discriminant validity* terpenuhi apabila nilai HTMT  $< 0,90$ , yang menunjukkan bahwa konstruk dalam model saling berbeda secara empiris. Berdasarkan Tabel 6, seluruh nilai HTMT berada di bawah ambang batas 0,90. Nilai terendah adalah hubungan Ambiguitas Peran dengan Kepuasan Kerja sebesar 0,098, sedangkan nilai tertinggi adalah hubungan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja sebesar 0,716. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki *discriminant validity* yang baik, sehingga dapat dipastikan bahwa variabel yang digunakan tidak saling tumpang tindih dan mampu diukur secara berbeda.

#### **Analisis Deskriptif**

Analisis ini dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Hasil deskriptif disajikan melalui nilai rata-rata, Tingkat Capaian Responden (TCR), serta kategorinya. Perhitungan TCR mengacu pada kriteria klasifikasi dari Arikunto (2019), yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi.

Tabel 7 menunjukkan bahwa variabel Prestasi Kerja memiliki rata-rata 3,99 dengan TCR sebesar 79,79%, yang dikategorikan dalam tingkat sedang. Variabel Kepuasan Kerja memperoleh rata-rata 3,96 dengan TCR 79,19%, juga termasuk kategori sedang. Sebaliknya, variabel Ambiguitas Peran hanya memperoleh rata-rata 2,14 dengan TCR 42,86%, serta variabel Konflik Peran memiliki rata-rata 2,10 dengan TCR 41,92%, keduanya tergolong dalam kategori sangat rendah.

Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun tingkat prestasi dan kepuasan kerja pegawai Bank Nagari Cabang Solok berada pada kategori sedang, kondisi ambiguitas peran dan konflik peran relatif sangat rendah. Artinya, pegawai cenderung memiliki kejelasan peran dan lingkungan kerja yang kondusif, meski pencapaian kinerja dan kepuasan belum sepenuhnya berada pada tingkat tinggi.

#### **Structural Model Assessment (SMA)**

*Structural Model Assessment* digunakan untuk mengevaluasi hubungan kausal antar variabel laten dengan memanfaatkan teknik *bootstrapping non-parametrik* dalam menguji signifikansi dari koefisien jalur (Hair et al. 2017). Pengaruh antar variabel laten dapat diketahui melalui nilai *t-statistic* dan *p-value*. Apabila nilai *t-statistic* melebihi 1,96 dan *p-value* berada di bawah 0,05, maka hubungan antara variabel eksogen dan endogen dinyatakan signifikan (Bagozzi and Yi 1988). Selain itu, nilai *R Square* digunakan untuk menilai seberapa besar kontribusi variabel eksogen dalam menjelaskan variasi pada variabel endogen, sedangkan nilai *Q Square* menunjukkan kemampuan prediktif model (Hair et al. 2017).

Tabel 8 menyajikan hasil pengujian koefisien determinasi (*R Square*) dan *predictive relevance* (*Q Square*) untuk variabel dependen dalam model penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja memiliki nilai *R Square* sebesar 0,382, yang termasuk dalam kategori lemah. Artinya, hanya sekitar 38,2% varians dalam Kepuasan Kerja dapat dijelaskan oleh variabel Ambiguitas Peran dan Konflik Peran, sedangkan sisanya 61,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai *Q Square* untuk variabel ini sebesar 0,228, yang termasuk kategori sedang, sehingga model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik terhadap Kepuasan Kerja.

Sementara itu, variabel Prestasi Kerja menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,486, yang berada dalam kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa 48,6% varians dalam Prestasi Kerja dapat dijelaskan oleh variabel Ambiguitas Peran, Konflik Peran, dan Kepuasan Kerja.

Nilai *Q Square* sebesar 0,346, yang termasuk dalam kategori sedang mendekati kuat, menandakan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang memadai dalam menjelaskan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam Tabel 9 dibawah, diperoleh informasi bahwa hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,597 dengan nilai *T-statistic* 8,287 dan *p-value* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh tersebut positif dan signifikan pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapai.

Sementara itu, hubungan antara Ambiguitas Peran terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,030 dengan nilai *T-statistic* 0,223 dan *p-value* 0,824. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan, sehingga ambiguitas peran tidak terbukti memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Demikian pula, hubungan Ambiguitas Peran terhadap Prestasi Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar -0,081 dengan nilai *T-statistic* 0,529 dan *p-value* 0,597, yang juga tidak signifikan. Dengan demikian, ambiguitas peran tidak memiliki kontribusi langsung dalam menentukan tingkat prestasi kerja pegawai.

Selanjutnya, hubungan antara Konflik Peran terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar -0,626 dengan nilai *T-statistic* 10,853 dan *p-value* 0,000. Hasil ini membuktikan bahwa pengaruh tersebut negatif dan signifikan, yang berarti semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai, maka semakin rendah kepuasan kerja mereka. Hubungan Konflik Peran terhadap Prestasi Kerja juga menunjukkan koefisien jalur sebesar -0,486 dengan nilai *T-statistic* 7,046 dan *p-value* 0,000, yang berarti konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai.

Untuk pengaruh mediasi, hubungan Ambiguitas Peran terhadap Prestasi Kerja melalui Kepuasan Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,018 dengan nilai *T-statistic* 0,234 dan *p-value* 0,815. Hasil ini tidak signifikan, sehingga kepuasan kerja tidak terbukti memediasi hubungan antara ambiguitas peran dan prestasi kerja. Sebaliknya, hubungan Konflik Peran terhadap Prestasi Kerja melalui Kepuasan Kerja menunjukkan koefisien jalur sebesar -0,374 dengan nilai *T-statistic* 6,364 dan *p-value* 0,000. Hasil ini signifikan, yang berarti kepuasan kerja terbukti memediasi secara negatif hubungan konflik peran terhadap prestasi kerja.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja maupun prestasi kerja. Temuan ini menandakan bahwa meskipun sebagian kecil pegawai masih merasa ragu mengenai kewenangan atau tanggung jawab, secara umum kejelasan peran di Bank Nagari Cabang Solok relatif terjaga. Hal ini sejalan dengan rata-

rata TCR ambiguitas peran yang berada pada kategori sangat rendah (42,86), sehingga dampaknya terhadap variabel lain menjadi terbatas. Robbins dan Judge (2022) menjelaskan bahwa ambiguitas peran akan menimbulkan penurunan kepuasan jika tingkat ketidakjelasan tugas berlangsung secara konsisten dan tinggi. Dalam konteks penelitian ini, ambiguitas peran yang rendah tidak cukup untuk menciptakan tekanan yang berarti bagi pegawai, sehingga tidak berkontribusi signifikan pada kepuasan maupun prestasi kerja.

Sebaliknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan studi Ali dan Anwar (2021) yang menyatakan bahwa pertentangan peran, baik karena tuntutan yang saling bertentangan maupun sumber daya yang tidak memadai, dapat menurunkan kepuasan kerja. Hal ini terjadi karena pegawai menghadapi situasi dilematis ketika harus memenuhi tuntutan yang berbeda secara bersamaan. Dalam kasus Bank Nagari Cabang Solok, konflik peran yang meskipun tergolong sangat rendah (TCR 41,92) tetap berdampak signifikan secara statistik, menunjukkan bahwa perbedaan standar kerja atau arahan yang kurang jelas berpotensi mengikis kepuasan kerja pegawai.

Selanjutnya, konflik peran juga terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap prestasi kerja. Hasil ini mendukung penelitian Kristinsson et al. (2023) yang menemukan bahwa perbedaan tuntutan peran mengganggu fokus pegawai, sehingga menurunkan produktivitas dan hasil kerja. Konflik peran menimbulkan beban psikologis, mengurangi konsentrasi, serta mendorong terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian, semakin tinggi konflik peran, semakin rendah pula prestasi kerja pegawai, sebagaimana tercermin dari koefisien jalur  $-0,486$  yang signifikan.

Di sisi lain, hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja. Hal ini mendukung pandangan Robbins dan Judge (2022) bahwa pegawai yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, berkomitmen, dan berusaha meningkatkan kinerjanya. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ariani dan Feriyanto (2024) yang menekankan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor kuat bagi peningkatan kualitas maupun kuantitas kerja. Dengan rata-rata TCR kepuasan kerja yang berada pada kategori sedang (79,19), terlihat bahwa kepuasan yang dirasakan pegawai cukup berkontribusi dalam mendorong pencapaian prestasi kerja yang optimal.

Untuk efek mediasi, hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh ambiguitas peran terhadap prestasi kerja. Hal ini konsisten dengan hasil uji langsung yang juga tidak signifikan, sehingga meskipun kepuasan kerja berperan penting, tingkat ambiguitas peran yang rendah membuat pengaruhnya tidak nyata terhadap prestasi kerja. Namun, hasil berbeda ditemukan pada konflik peran. Kepuasan kerja terbukti memediasi

hubungan konflik peran terhadap prestasi kerja secara negatif signifikan. Artinya, semakin tinggi konflik peran, maka kepuasan kerja menurun, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan prestasi kerja. Temuan ini memperkuat studi Morikawa et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan mekanisme psikologis penting yang menjelaskan bagaimana konflik peran memengaruhi performa.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting bahwa ambiguitas peran tidak menjadi isu utama di Bank Nagari Cabang Solok, mengingat pegawai sudah memiliki kejelasan terkait tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, konflik peran muncul sebagai faktor kunci yang menurunkan kepuasan dan prestasi kerja, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kondisi ini menegaskan pentingnya manajemen organisasi dalam meminimalkan pertentangan peran dan meningkatkan kepuasan kerja agar prestasi pegawai tetap optimal.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini secara empiris menguji pengaruh ambiguitas peran, konflik peran, dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja dengan melibatkan 133 pegawai Bank Nagari Cabang Solok. Hasil analisis menunjukkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun prestasi kerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa kejelasan peran yang dimiliki pegawai relatif baik dan tidak menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan maupun pencapaian kinerja. Sebaliknya, konflik peran terbukti memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja, yang berarti semakin tinggi konflik peran yang dialami pegawai, maka semakin rendah kepuasan dan prestasi kerja yang dicapai.

Selanjutnya, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja, sehingga pegawai yang merasa puas cenderung memiliki motivasi lebih besar dalam mencapai hasil kerja optimal. Hasil lainnya memperlihatkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara ambiguitas peran dan prestasi kerja, namun terbukti memediasi hubungan konflik peran terhadap prestasi kerja. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa konflik peran menjadi faktor dominan yang memengaruhi prestasi kerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan kerja, sedangkan ambiguitas peran tidak memberikan kontribusi berarti.

### **Penghargaan/Ucapan Terima Kasih**

Penulis Mengucapkan Terima Kasih kepada pihak manajemen dan seluruh pegawai Bank Nagari Cabang Solok yang telah bersedia menjadi responden, serta memberikan dukungan penuh selama proses pengumpulan data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan

kepada pembimbing, rekan sejawat, serta pihak-pihak yang telah memberikan masukan berharga dalam penyusunan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Junaid, Sawira Zahid, Fatima Fazali Wahid, and Sabir Ali. 2021. "Impact of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction the Mediating Effect of Job Stress and Moderating Effect of Islamic Work Ethics." *European Journal of Business and Management Research* 6 (4): 41–50. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.4.895>.
- Ali, Bayad Jamal, and Govand Anwar. 2021. "Work Engagement: How Does Employee Work Engagement Influence Employee Satisfaction?" *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science* 7 (6): 10–21. <https://doi.org/10.22161/ijaems.76.2>.
- Ariani, Dorothea W., and Nur Feriyanto. 2024. "How Leader-Member Exchange Affects Work Outcomes in Small-and-Medium Enterprises?" *SA Journal of Human Resource Management* 22:1–12. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2397>.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bagozzi, Richard P., and Youjae Yi. 1988. "On the Evaluation of Structural Equation Models." *Academy of Marketing Ascience* 16 (1): 74.
- Borman, W. C., and S. J. Motowidlo. 1993. *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. Personnel Selection in Organizations*.
- Campbell, John P., and Brenton M. Wiernik. 2015. *The Modeling and Assessment of Work Performance. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. Vol. 2. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>.
- Ferdinand, Augusty. 2014. "Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen (Edisi Ke-5)." *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hair, J. F., G. T. Hult M., & Ringle, C. M., and M. Sarstedt. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage. Second. Los Angeles.
- Herzberg, F. 1966. *Work and the Nature of Man*. World Publishing Company.
- Ivancevich, J. M., R. Konopaske, and M. T. Matteson. 2020. *Organizational Behavior and Management (11th Ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Judge, Timoti A., Joyce E. Bono, Carl J. Thoresen, and Gregory K. Patton. 2001. "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship A Qualitative and Quantitative Review." *Psychological Bulletin* 127 (3): 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>.
- Kahn, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, and R. A. Rosenthal. 1964. "Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity." *Wiley*.
- Kristinsson, Kari, Sigurdur Gudjonsson, and Bryndis Kristjansdottir. 2023. "Tough Times Require Tough People: The Benefits of Grit for Reducing Employee Burnout." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20 (11). <https://doi.org/10.3390/ijerph20116024>.
- Locke, E. A. 1976. "The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*." *Rand McNally*.
- Ludyani, Andi Tendry Dwi, Rina Anindita, and Intan Silviana Mustikawati. 2023. "The Impact of Role Conflict on the Decrease in Perceived Productivity to the General Practitioner of Type A Hospital in Jakarta." *Devotion : Journal of Research and Community Service* 4 (10): 1992–2000. <https://doi.org/10.59188/devotion.v4i10.575>.
- Lukersmith, Sue, Julia Taylor, and Luis Salvador-Carulla. 2021. "Vagueness and Ambiguity in Communication of Case Management: A Content Analysis in the Australian National Disability Insurance Scheme." *International Journal of Integrated Care* 21 (1): 1–13. <https://doi.org/10.5334/ijic.5590>.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep Dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- Mittal, Monika, and S. S. Bhakar. 2018. "Examining the Impact of Role Overload on Job Stress, Job Satisfaction and Job Performance-A Study among Married Working Women in Banking Sector." *International Journal of Management Studies* V (2(7)): 01. [https://doi.org/10.18843/ijms/v5i2\(7\)/01](https://doi.org/10.18843/ijms/v5i2(7)/01).
- Morikawa, Merit, Frank Martela, and Jari J. Hakanen. 2024. "Are Employee Self-Management and Organizational Self-Management Related to Work Engagement or Burnout? Evidence from Two Studies." *BRQ Business Research Quarterly*. <https://doi.org/10.1177/23409444241307734>.
- Pecino, Vicente, Miguel A. Mañas, Pedro A. Díaz-Fúnez, José M. Aguilar-Parra, David Padilla-Góngora, and Remedios López-Liria. 2019. "Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16 (10). <https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>.
- Pio, Riane Johnly. 2021. "The Mediation Effect of Quality of Worklife and Job Satisfaction in the Relationship between Spiritual Leadership to Employee Performance." *International Journal of Law and Management* 61 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJLMA-07-2018-0138>.
- Rizzo, John R, Robert J House, and Sidney I Lirtzman. 1970. "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations." *Administrative Science Quarterly* 15 (2): 150–63. <http://www.jstor.org/stable/2391486>.
- Robbins, Stephen P, and Timothy A Judge. 2022. *Essentials of Organizational Behavior, Global Edition*. Pearson.
- Rotundo, Maria, and Paul R. Sackett. 2002. "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach." *The Journal of Applied Psychology* 87 (1): 66–80. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>.
- Santoso, Kwik Singgih, and Anoesyirwan Moeins. 2021. "The Influence of Multiple Role Conflicts and Work Stress on Job Satisfaction and Its Implications for Employee Performance in BPS Environment of West Java Province." *Journal of Accounting and Finance Management* 2 (3): 152–59. <https://doi.org/10.38035/jafm.v2i3.132>.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Unguren, Engin, and Serdar Arslan. 2021. "The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Job Performance in the Hotel Industry: The Mediating Effect of Job Satisfaction." *Tourism and Management Studies* 17 (1): 45–58. <https://doi.org/10.18089/TMS.2021.170104>.
- Zhao, Xinshu, John G. Lynch, and Qimei Chen. 2010. "Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis." *Journal of Consumer Research* 37 (2): 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Widia, R. (2018). The Influence Of Work Motivation To Work Achievement Of Employees In PT. Alva Karya Perkasa Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 42-62. <https://doi.org/10.31955/mea.v2i1.28>.

### GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1. Fenomena Prestasi Kerja pada Pegawai di Bank Nagari Cabang Solok 2025

No	Pernyataan	STS	Jawaban				Rata Rata	TCR	Ket.
			T	N	S	SS			
1	Saya selalu menyelesaikan tugas yang diberikan kepada saya dengan baik.	2	5	3	13	7	3,60	72,00	Sedang
2	Saya bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada saya.	0	3	5	15	7	3,87	77,33	Sedang
3	Saya memenuhi target atau	2	3	5	15	5	3,60	72,00	Sedang

	standar kerja yang ditetapkan oleh kantor.								
4	Saya melakukan pekerjaan yang berpengaruh terhadap penilaian kinerja saya.	0	4	5	16	5	3,73	74,67	Sedang
5	Saya mengerjakan tugas-tugas yang memang menjadi bagian dari pekerjaan saya.	0	0	6	14	10	4,13	82,67	Tinggi
6	Saya tidak pernah meninggalkan tugas yang menjadi tanggung jawab saya.	0	2	7	12	9	3,93	78,67	Sedang
7	Saya jarang gagal menyelesaikan tugas penting dalam pekerjaan saya.	1	2	5	12	10	3,93	78,67	Sedang
Total							3,83	76,57	Sedang

Sumber: Hasil Survey Pendahuluan Tahun 2025

Tabel 2. *Response Rate*

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang diedarkan	133
Kuesioner tidak dikembalikan	0
Kuesioner dikembalikan	133
Kuesioner tidak diisi dengan lengkap	0
Kuesioner diisi dengan lengkap dan dianalisis	133
Response rate $(133/133) \times 100\%$	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 3. Profil Responden

Demografi	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	70	52,6
	Perempuan	63	47,4
	Total	133	100
Usia (tahun)	20–30	66	49,6
	31–41	45	33,8
	42–52	17	12,8
	>52	5	3,8
	Total	133	100
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	4	3,0
	Diploma	17	12,8
	S1	107	80,5
	S2	5	3,8
	Total	133	100
Masa Kerja (tahun)	0–5	52	39,1
	6–10	48	36,1
	11–15	22	16,5
	16–20	6	4,5
	>20	5	3,8
	Total	133	100

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 4. Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Ambiguitas Peran (X1)	0,936	0,930	0,625
Kepuasan Kerja (Z)	0,954	0,959	0,627
Konflik Peran (X2)	0,931	0,942	0,645
Prestasi Kerja (Y)	0,939	0,950	0,732

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 5. Hasil Uji *Discriminant Validity* (Fornell-Larcker Criterion)

Variabel	Ambiguitas Peran (X1)	Kepuasan Kerja (Z)	Konflik Peran (X2)	Prestasi Kerja (Y)
Ambiguitas Peran (X1)	0,791			
Kepuasan Kerja (Z)	0,172	0,792		
Konflik Peran (X2)	0,297	0,617	0,803	
Prestasi Kerja (Y)	-0,233	-0,681	-0,509	0,856

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 6. Hasil Uji *Discriminant Validity* (HTMT)

Variabel	Ambiguitas Peran (X1)	Kepuasan Kerja (Z)	Konflik Peran (X2)	Prestasi Kerja (Y)
Ambiguitas Peran (X1)	–			
Kepuasan Kerja (Z)	0,098	–		
Konflik Peran (X2)	0,259	0,650	–	
Prestasi Kerja (Y)	0,144	0,716	0,543	–

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 7 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	TCR	Kategori
Prestasi Kerja (Y)	3,99	79,79	Sedang
Kepuasan Kerja (Z)	3,96	79,19	Sedang
Ambiguitas Peran (X1)	2,14	42,86	Sangat Rendah
Konflik Peran (X2)	2,10	41,92	Sangat Rendah

Sumber: Olah data, 2025

Tabel 8. Nilai R *Square* dan Q *Square*

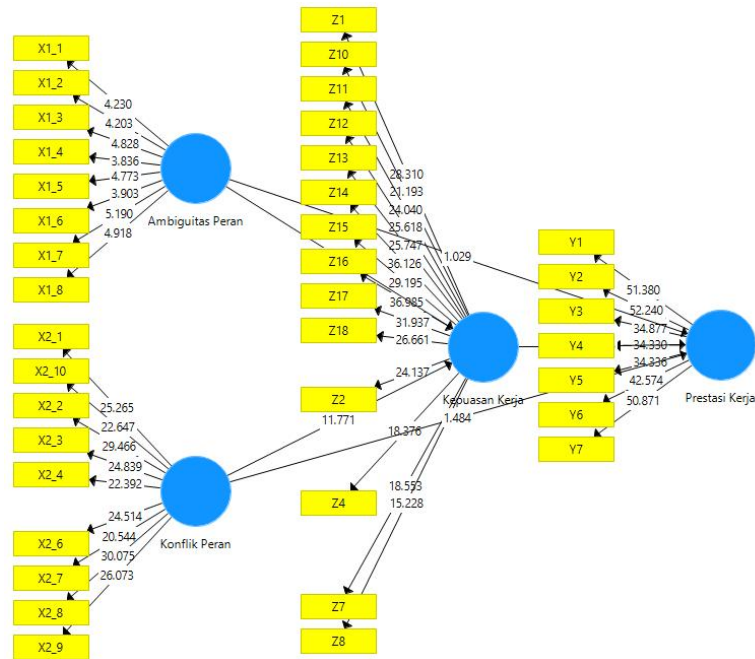
Variabel	R <i>Square</i>	Ket.	Q <i>Square</i>	Ket.
Kepuasan Kerja	0,382	Lemah	0,228	Sedang
Prestasi Kerja	0,486	Sedang	0,346	Sedang

Sumber: Olah data, 2025

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample	T Statistics	P Values	Keterangan
Kepuasan Kerja → Prestasi Kerja	0,597	8,287	0,000	H1: Diterima
Ambiguitas Peran → Kepuasan Kerja	0,030	0,223	0,824	H2: Ditolak
Ambiguitas Peran → Prestasi Kerja	-0,081	0,529	0,597	H3: Ditolak
Konflik Peran → Kepuasan Kerja	-0,626	10,853	0,000	H4: Diterima
Konflik Peran → Prestasi Kerja	-0,486	7,046	0,000	H5: Diterima
Ambiguitas Peran -> Kepuasan Kerja -> Prestasi Kerja	0,018	0,234	0,815	H6: Ditolak
Konflik Peran -> Kepuasan Kerja -> Prestasi Kerja	-0,374	6,364	0,000	H7: Diterima

Sumber: Olah data, 2025



Gambar 1 Model Pengukuran SMA