Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 10(2), November 2019, pp.99-104
DOI 10.33087/eksis.v10i2.169
ISSN 2580-6882 (Online) | ISSN 2087-5304 (Print)

Pengaruh Ambiguitas Peran dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Satya Wahyudi[1], Neng Setiawati[2]
[1,2,] Dosen STIE Graha Karya Muara Bulian
Correspondence email: ashalina_yudi@yahoo.co.id

Abstract. *The purpose of this research to determinate the effect of role ambiguity and job satisfaction on employee performance at Bank 9 Jambi Branch of Muara Bulian. The sample on this research is consist of done by using the method of judgement sampling is by taking a sample selected by as much as 41 respondent on Bank (Jambi Branch of Muara Bulian and analyzed using multiple linear regression with the help of Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 20.0. The result of this research is Y = 1,539 + 0,330. X1+ 0,491. X2. This showed that role ambiguity and job satisfaction has a positive effect and significant to employee performance.*

Keyword*: Role Ambiguity, Job Satisfaction and Employee Performance*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan asset paling penting bagi sebuah oragnisasi, karena merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi harus mempunyai peran dan tanggung jawab serta rentang kendali yang jelas dalam pelaksanaan tugasnya.

Menurut Munandar (2008) Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu. Sedangkan menurut Rivai (2015) kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti stnadar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukanterlebih dahulu dan disepakati bersama.

Ambiguitas yang di alami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena ketidakjelasan sasaran atau tujuan bekerja dan kesamaran tentang tanggung jawab akan menyebabkan kinerja yang dihasilkan menurun. Peran ganda (ambiguitas peran) muncul ketika seseorang berharap memegang peran tertentu tetapi tidak secara jelas dimengerti dan tidak yakin pada apa yang di lakukannya.

Ambiguitas peran atau Ketidakjelasan Peran Menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Pratina (2013), ketidakjelasan peran diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Wewenang
   Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
b. Tanggung Jawab
   Mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.
c. Kejelasan Tujuan
   Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.
d. Cakupan Pekerjaan
   Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.
e. Pengetahuan rencana dan tujuan pekerjaan di perusahaan
   Apa saja target yang harus dikerjakan didalam perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut Everly dan Giordano dalam Munandar (2008) terdapat beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran, yaitu:

a. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran kerja
b. Kesamaran tentang tanggung jawab
c. Ketidakjelasan tetntang prosedur kerja
d. Kesamaran apa yang diharapkan oleh orang lain
e. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan

Kepuasan kerja menurut Howell dan Dipboye, 1986 (Munandar, 2008) merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya).

Sedangkan kepuasan kerja (Handoko, 2008) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan

memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Kepuasan kerja menurut Keither dan Kinicki dalam Widodo (2015:173) merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lain. Widodo (2015:176), berpendapat ada beberapa faktor penentu kepuasan kerja karyawan, yaitu:

a. Pekerjaan Itu Sendiri *(work it self)*
   Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing.
b. Hubungan dengan Atasan *(supervision)*
   Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai yang penting bagi tenaga kerja.
c. Teman Sekerja *(workers)*
   Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
d. Promosi *(Promotion)*
   Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja
e. Gaji dan Upah *(Pay)*
   Gaji dan upah merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2011) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Wirawan (2009) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Bernardin dan Russel dalam Ruky (2002) memberikan definisi dari kinerja adalah "*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period"*.

Mangkunegara (2001) mengemukan bahwa karakterikstik dari seseorang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
c. Memiliki tujuan yang realistis.
d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
e. Memanfaatkan umpan balik *(feed back)* yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Bank 9 Jambi merupakan Bank milik Pemerintah Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Jambi dengan visi *"Menjadi Bank yang ideal dan sehat dalam mewujudkan terpenuhnya kebutuhan masyarakat di bidang jasa bank yang memiliki nilai tambah bagi ekonomi daerah khususnya Usaha kecil menengah (UKM) dengan pengelolaan secara professional, kehati hatian dan berkembang secara wajar*". Untuk mencapai visinya tersebut Bank 9 Jambi mempunyai misi sebagai berikut: a) Menjalankan usaha sebagai bank umum, secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, b) Penggerak, pendorong laju perekonomian dan pembangunan daerah, c) Pemegang kas daerah, dan/atau melaksanakan penyimpanan uang daerah, d) Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD).

Secara umum Bank 9 Jambi adalah suatu organisasi perbankan daerah yang diatur berdasarkan perundang-undangan yang salah satunya adalah Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian yang tugasnya membantu kepala daerah dalam menjalankan bidang usaha Bank Jambi yang meliputi; seluruh kegiatan Bank Umum, termasuk sebagai Pemegang Kas Daerah. Yang berfungsi melaksanakan dan mengelola penyimpanan, penerimaan dan pengeluaran-pengeluaran Kas Daerah, serta mengutamakan pembiayaan di bidang pembangunan daerah dalam rangka mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Seiring dengan persaingan dan perkembangan tekonolgi di dunia perbankan, para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan dikhawatirkan dengan beban kerja yang berlebih akan menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress dan ambiguitas peran karyawan, yang tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan. Peran ganda (ambiguitas peran) muncul ketika seseorang berharap memegang peran tertentu tetapi tidak secara jelas dimengerti dan tidak yakin pada apa yang di lakukannya. Semakin besar tingkat ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan semakin berkurang tingkat kepuasan kerja karyawan.

Dalam pengertian lain menjelaskan ambiguitas peran muncul ketika karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Pencapaian kinerja merupakan ukuran dari keberhasilan

seorang karyawan, karena kinerja bisa dikatakan sebagai hasil dari proses kerja yang sudah dilewati dan menjadi gambaran bagaimana proses kerja yang dilakukan, bila proses kerja sesuai standar atau aturan kerja yang sudah dilakukan maka kinerja atau hasil kerja akan sesuai target.

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian dengan mengambil objek penelitian karyawan pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian. Dengan menggunakan dari 41 responden dari populasi yang dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba menggambarkan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Pemilihan lokasi dan objek penelitian dikarenakan diperoleh data tentang ambiguitas peran dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriftif kuantitatif.

Alat Analisis Data

Uji Validitas

Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran (Gunawan, 2005). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* dari masing-masing instrumen dalam setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,60 (Imam Ghozali, 2005).

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara X1 (Ambiguitas Peran), X2 (Kepuasan Kerja), Terhadap Y (Kinerja Karyawan). Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang pengaruh variable yang ada maka digunakan alat analisis data. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan Regresi Linear Berganda. Adapun model dari Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b1. X1 + b2 . X2 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja Karyawan
a = Konstanta
b1.X1 = Variabel Ambiguitas Peran
b2.X2 = Variabel Kepuasan Kerja

Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui kesignifikanan dari pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara individual dan menganggap variabel yang lain adalah konstan (Ghozali : 2005) signifikan tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara ttabel dengan nilai thitung apabila nilai thitung > ttabel maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependent. Tahap–tahap yang digunakan adalah :

- Jika tingkat signifikan thitung < 0,05 atau thitung < ttabel maka HO ditolak dan Ha diterima
- Jika tingkat signifikan thitung < 0,05 Atau thitung > ttabel maka HO di terima dan Ha Ditolak.

Uji Simultan (Uji f)

Pengujian ini dipergunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara simultan atau bersama–sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono: 2011). Uji statistis f pada dasarnya menunjukkan semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama–sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Jika tingkat signifikan F hitung > 0,05 atau Fhitung > Ftabel , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- Jika tingkat signifikan F hitung < 0,05 atau Fhitung < Ftabel , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi presentase total varian dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen secara bersama–sama. Tingkat ketetapan regresi dinyatakan dalam koefesien determinasi yang besarnya antara nol dan satu ($0 \leq R^2 \geq 1$). Jika koefesien determinasi mendekati satu maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan sempurna atau terdapat satu kecocokan yang sempurna (variabel bebas yang dipakai dapat menerangkan dengan baik variabel tidak bebasnya). Namun jika koefesien determinasi nol (0) bearti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Ambiguistas Peran Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dengan alpa sebesar 5% dihasilkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dari sampel yang digunakan sebanyak 41 orang diperoleh r tabel sebesar 0,3120, maka hasil analisanya adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r table	Keterangan
Ambiguistas Peran Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (X1)	1	0.540	0,3120	Valid
	2	0.696	0,3120	Valid
	3	0.421	0,3120	Valid
	4	0.564	0,3120	Valid
	5	0.601	0,3120	Valid
Kepuasan Kerja Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (X2)	1	0.443	0,3120	Valid
	2	0.524	0,3120	Valid
	3	0.657	0,3120	Valid
	4	0.469	0,3120	Valid
	5	0.755	0,3120	Valid
Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (Y)	1	0.509	0,3120	Valid
	2	0.836	0,3120	Valid
	3	0.805	0,3120	Valid
	4	0.487	0,3120	Valid
	5	0.493	0,3120	Valid

Sumber: Diolah Dari Data Primer

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai r hitung > r tabel dari tiap variabel Ambiguistas Peran (X1), Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) menerangkan bahwa seluruh pertanyaan tiap -tiap variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah tiap – tiap variabel *reliable* atau konsisten, dengan ketentuan bila suatu variabel dinyatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih besar dari batas reliabilitas yaitu 0,5 Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Batas Reliabilitas	Keterangan
Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (Y)	0,711	0,5	Reliable
Ambiguistas Peran Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (X1)	0,716	0,5	Reliable
Kepuasan Kerja Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian (X2)	0,747	0,5	Reliable

Sumber: Diolah Dari Data Primer

Dari hasil uji reliabilitas sebagaimana tersebut dalam tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan variabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha If Item Deleted* lebih besar dari Batas Reliabilitas, sehingga dengan demikian hasil dari uji reliabilitas pada variabel Ambiguistas Peran (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Kinerja Pegawai (Y) semua menunjukkan data yang *reliable* atau konsisten.

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui perhitungan hasil Regresi Linear Berganda dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Coefficients[a] Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,539	1,853		,830	,411
	X1	,330	,173	,302	1,912	,063
	X2	,491	,172	,451	2,857	,007

a. Dependent Variable: Y

Hasil perhitungan Regresi Linear Berganda dengan program SPSS versi 20.0 dari tabel koefisien yang dilihat pada tabel 3 diatas, diperoleh persamaan sebagai berikut:

Y = a + b1. X1 +b2 . X2
Y = 1,539 + 0,330. X1+ 0,491. X2

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan Bahwa nilai a (Konstanta) sebesar 1,539 dan nilai koefisien regresi atau nilai pengaruh b1 sebesar 0,330 dan nilai pengaruh b2 sebesar 0,491.

Ini menjelaskan berarti terdapat pengaruh yang positif dalam penelitian ini. Persamaan diatas juga dapat diartikan sebagai berikut:

a. a = 1,539
   Artinya apabila variabel Ambiguistas Peran Dan Kepuasan Kerja nol maka variabel Kinerja Pegawai adalah sebesar 1,539
b. b1. X1= Ambiguistas Peran = 0,330
   Artinya apabila variabel Ambiguistas Peran naik sebesar satu satuan maka variabel Kinerja Pegawai juga akan meningkat sebesar 0,330 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
c. b2 .X2 = Kepuasan Kerja = 0,491
   Artinya apabila variabel Kepuasan Kerja naik sebesar satu satuan maka variabel Kinerja Pegawai juga akan meningkat sebesar 0,491 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji Parsial (Uji t) Pada Bank 9 Jambi Cabang Muaro Bulian

Dalam penelitian ini juga menggunakan bantuan SPSS versi 20.0 yang mana hasil uji t juga dapat dilihat pada table 1 diatas (*Coefficients*). Diuji dengan tingkat signifikan df n-k-1maka 41-2-1= 38 (t Tabel = 1,68595) dan Ho diterima apabila signifikan>1,68595 dan Ho ditolak apabila signifikan<1,68595

a. Dari pengujian diatas didapatlah 1,912 > 1,68595. Dimana thitung lebih besar dari ttabel maka Ho diterima. Jadi kesimpulannya adalah variabel Ambiguistas Peran berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian.
b. Dari pengujian diatas didapatlah 2,857 > 1,68595. Dimana thitung lebih besar dari ttabel maka Ho diterima. Jadi kesimpulannya adalah variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian.

Uji Simultan (Uji F) Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Untuk melihat uji F dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. ANOVA[a]

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	142,264	2	71,132	17,210	,000[b]
	Residual	157,060	38	4,133		
	Total	299,324	40			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel diatas Uji Simultan (Uji F) maka dapat disimpulkan bahwa variabel ambiguistas peran dan kepuasan kerja menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian, yang dibuktikan dengan nilai F hitung 17,210 lebih besar dari F tabel 3,23 atau (17,210 >3,23).

Koefisien Determinasi (R^2) Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Uji Koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel Ambiguistas Peraan (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) untuk melihat nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Model Summary Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,689[a]	,475	,448	2,03302

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel 5 model summary pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian diatas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,448. Jadi dapat disimpulkan bahwa presentase pengaruh variabel

Ambiguistas Peran (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap variabel Kinerja Pegawai Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian sebesar 0,448 atau sebesar 44,8% dan sisanya 0,552 atau 55,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka beberapa kesimpulan pokok yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner maka dapat disimpulkan bahwa Ambiguistas Peran Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian dengan nilai indeks rata – rata sebesar 4,22 yang artinya sangat setuju.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian dengan nilai indeks rata – rata sebesar 4,30 yang artinya sangat puas.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dari penyebaran kuesioner maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian dengan nilai indeks rata – rata sebesar 4,25 yang artinya sangat baik.
4. Untuk Uji Validitas keseluruhan tabel dinyatakan valid, karena keseluruhan nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Begitu pula dengan uji reliabilitas seluruh variabel dinyatakan reliable atau konsisten dikarenakan semua nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted lebih besar dari batas reliabilitas
5. Dari uji t hitung didapat X1 = 1,912 > 1,68595, X2 = 2,857 > 1,68595. dimana Ho diterima karena nilai t hitung lebih besar dari 1,68595 atau nilai t tabel. Nilai uji F adalah 17,210 >3,23 ini berarti variabel X1 dan X2 ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y, Nilai Adjusted R Square sebesar 0,448. bearti presentase pengaruh X1 dan X2 terhadap Y sebesar 44,8% dan 0,552 atau 55,2% dipengaruhi variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko, T. Hani. 2008. Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit BPFE.

Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta. Universitas Indonesia.

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Edisi Kesepuluh, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Pratina, Anna. 2013. *Role Ambiguity and Role Conflict Sebagai Anteseden dari Job Insecurity Pada Contingent Worker*. Yogyakarta : STIM YKPN

Ruky, Ahmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama

Sudarmanto, R. Gunawan, 2005. *Analisis Regresi Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Sugiyono, 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung : Alvabeta.

Rivai, Veithzal, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Edisi ke-7. Depok : PT. Rajagrafindo.

Widodo, Eko Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian.* Jakarta. Penerbit: Salemba Empat