

Pengaruh Konflik Peran dan *Emotional intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Medan

Christian Napitupulu¹, Dionisius Sihombing²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Medan

Korespondensi penulis: chritiannapitulu@gmail.com¹, dionisiussihombing@unimed.ac.id²

Abstract. This study aims to analyze the influence of role conflict and Emotional intelligence on the performance of credit department employees at Bank BTN, Medan Branch Office. Role conflict is a condition where employees face overlapping work demands from various roles or work units, while Emotional intelligence is an employee's ability to recognize, manage, and utilize emotions effectively in carrying out tasks and work interactions. This study used a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The research sample consisted of 36 credit department employees at Bank BTN, Medan Branch Office, determined using a saturated sampling technique (total sampling). Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics version 27. The results showed that conflict had a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 2.579 and a significance value of $0.015 < 0.05$. Emotional intelligence also has a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 3.175 and a significance level of $0.003 < 0.05$. Simultaneously, role conflict and Emotional intelligence have a positive and significant effect on employee performance, with a calculated F-value of 25.356 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R-square value of 0.582 indicates that the two independent variables together explain 58.2% of the variation in employee performance, while the remaining 41.8% is influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: Role Conflict, Emotional intelligence, Employee Performance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan *Emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan kredit di Bank BTN Kantor Cabang Medan. Konflik peran merupakan kondisi ketika karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan yang tumpang tindih dari berbagai peran atau unit kerja, sedangkan *Emotional intelligence* merupakan kemampuan karyawan dalam mengenali, mengelola, dan memanfaatkan emosi secara efektif dalam pelaksanaan tugas dan interaksi kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Sampel penelitian terdiri atas 36 karyawan unit kredit Bank BTN Kantor Cabang Medan yang ditentukan dengan teknik sampel jenuh (total sampling). Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai t hitung sebesar 2,579 dan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$. *Emotional intelligence* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai t hitung sebesar 3,175 dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Secara simultan, konflik peran dan *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai F hitung sebesar 25,356 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,582 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan 58,2% variasi kinerja karyawan, sedangkan 41,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Konflik Peran, *Emotional intelligence*, Kinerja Karyawan.

1. LATAR BELAKANG

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam memperoleh tujuan mereka, terutama pada industri perbankan yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Tingkat kinerja yang optimal tidak hanya mendukung efektivitas operasional perusahaan, tetapi juga meningkatkan daya saing dan keberlanjutan organisasi (Fauzan et al., 2023). Menurut (Haryono, 2018:13) Dalam praktiknya, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berasal dari kompetensi, dukungan organisasi, maupun dukungan manajemen. Dengan demikian, organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan untuk upaya meningkatkan kinerja dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara berkelanjutan.

Salah satu perusahaan yang sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan adalah Bank BTN KC Medan. Hasil *assessment* kinerja karyawan kredit tahun 2025, diperoleh skor kinerja sebesar 3,42 yang masih berada pada kategori cukup baik dan belum mencapai standar yang diharapkan perusahaan.

Selain itu, pada beberapa periode penilaian masih terjadi penurunan capaian kinerja pada beberapa periode. Hasil penilaian juga menunjukkan bahwa indikator kerja sama tim, pelayanan dan hubungan nasabah, produktivitas kerja, serta kompetensi kerja merupakan aspek yang paling sering memperoleh nilai terendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih tidak sepenuhnya optimal sehingga perlunya perhatian lebih lanjut terhadap faktor yang memengaruhinya.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah konflik peran. Konflik peran terjadi ketika karyawan menerima tuntutan peran yang saling tumpang tindih atau harus menjalankan beberapa peran bertentangan secara bersamaan sehingga menyulitkan penyelesaian tugas secara efektif (Syamsu et al., 2019). Pada bagian kredit Bank BTN Kantor Cabang Medan masih ditemukan praktik rangkap jabatan, khususnya pada posisi *Branch Funding Support* dan *Branch Funding Sales*, yang mengharuskan karyawan melaksanakan tugas dari beberapa divisi sekaligus. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan beban kerja, menurunkan

produktivitas, serta menghambat pencapaian target kinerja karyawan. Temuan ini selaras dengan temuan (Siregar & Indrawan, 2023) yang menyatakan tingginya tuntutan kerja yang saling bertentangan dapat menimbulkan konflik peran dan berpotensi menurunkan pencapaian kinerja karyawan.

Selain konflik peran, *emotional intelligence* juga merupakan faktor terduga yang memengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada industri jasa perbankan yang menuntut interaksi secara langsung dan berkelanjutan dengan nasabah. *Emotional intelligence* merupakan keahlian seseorang dalam mengenali, mengendalikan, memahami, serta memanfaatkan emosi secara efektif dalam berbagai kondisi kehidupan (Suryaningsih et al., 2024:17). Namun, data keluhan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Medan menunjukkan bahwa aspek sikap dan perilaku pegawai merupakan kategori keluhan tertinggi dibandingkan kategori lainnya. Keluhan tersebut meliputi pegawai yang kurang ramah, mudah terpancing emosi, kurang responsif, dan kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan kemampuan emosional karyawan menjadi aspek yang perlu

mendapat perhatian dari pihak manajemen sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan di Bank BTN Kantor Cabang Medan.

Selain berdampak pada pelayanan dan hubungan dengan nasabah, rendahnya kemampuan *Emotional intelligence* juga berdampak kepada rendahnya penilaian kerja perusahaan pada aspek kerja sama tim dan kompetensi kerja, dikarenakan *Emotional intelligence* berperan penting dalam mengelola emosi diri, memahami emosi rekan kerja, serta membangun komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja. Karyawan dengan kompetensi *Emotional intelligence* yang rendah cenderung sulit mengendalikan emosi ketika menghadapi tekanan pekerjaan sehingga berpotensi menimbulkan konflik internal, kurangnya koordinasi, dan melemahnya sinergi dalam tim. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Ehigie et al., 2023) yang menyatakan bahwa *Emotional intelligence* mempengaruhi tingkat efektivitas kerjasama tim dan komunikasi organisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemampuan *emotional intelligence* karyawan masih perlu ditingkatkan karena berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, kerja

sama tim, dan kompetensi kerja dan berdampak langsung pada kinerja karyawan.

Kajian tentang ketiga variabel ini masih menghasilkan temuan yang belum konsisten. Sebagian penelitian melaporkan bahwasanya konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sedangkan kajian lainnya melaporkan bahwa konflik peran justru dapat memberikan pengaruh positif apabila masih berada pada tingkat yang dapat dikelola. Demikian pula pada variabel *emotional intelligence*, sebagian penelitian menemukan adanya pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan kajian lain menyatakan bahwa variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) sehingga hubungan antara konflik peran, *emotional intelligence*, serta kinerja karyawan perlu diteliti kembali.

Berdasarkan fenomena empiris dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik peran dan *emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan kredit pada Bank BTN Kantor Cabang Medan. Penelitian ini

diharapkan mampu memperluas wawasan empiris dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta menjadi dasar pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kinerja karyawan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian hasil pekerjaan yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kemampuan serta kompetensi dimilikinya. Kinerja tersebut mencerminkan tidak hanya keberhasilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya, tetapi juga besarnya keterlibatan yang diberikan untuk mendukung efektivitas operasional dan pencapaian tujuan perusahaan (Asmike dan Sari, 2022:3).

Pada penelitian ini, kinerja karyawan diukur dengan indikator yang dinyatakan oleh (Dwiyanto, 2021), yaitu produktivitas, responsibilitas, kualitas layanan, responsivitas, serta akuntabilitas.

Konflik Peran

Konflik peran merupakan kondisi ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang saling

bertentangan, ketidakjelasan pembagian tugas, atau tumpang tindih tanggung jawab sehingga menghambat pelaksanaan pekerjaan secara efektif (Rachmawati et al., 2024:69). Konflik peran yang tidak dikelola dengan efektif dapat mengakibatkan tekanan kerja, menurunkan efektivitas penyelesaian tugas, serta berdampak pada penurunan kinerja karyawan.

Pada penelitian ini, konflik peran diukur dengan tiga indikator yang dikemukakan oleh (Rosally & Jogi, 2015) yaitu perintah kerja yang bertentangan, keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaan tugas, dan tuntutan peran dari lebih dari satu kelompok.

Emotional intelligence

Emotional intelligence merupakan keterampilan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, serta memanfaatkan emosi diri maupun emosi orang lain secara efektif dalam berinteraksi dan mengambil keputusan (Goleman, 2020:29-31). Kemampuan ini berperan penting dalam menciptakan hubungan kerja yang baik, mengendalikan tekanan kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kerja sama tim.

Dalam penelitian ini, *emotional intelligence* diukur berdasarkan 5

indikator yang dinyatakan (Goleman, 2020) yaitu, mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan.

Hipotesis

Berdasarkan buku “Metodelogi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis” (Pasaribu et al., 2022:99) hipotesis merupakan suatu pernyataan atau dugaan sementara mengenai hubungan antarvariabel maupun karakteristik suatu populasi yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui penelitian ilmiah berdasarkan data yang diperoleh dari sampel. Merujuk dari kajian dan penelitian sebelumnya, hipotesis dalam model ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Medan

H2: *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Medan

H3: Konflik peran dan *Emotional intelligence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Medan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk tepatnya pada KC Medan yang terletak di Jl. Pemuda Nomor 10A, Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Pilihan Lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank BTN merupakan sebuah perbankan yang memiliki sistem manajemen khusus yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada paradigma positivisme dan diperuntukan untuk mengkaji suatu objek atau responden tertentu melalui pengumpulan serta analisis data secara objektif guna menguji hipotesis penelitian (Amruddin et al., 2022:9). Pada penelitian ini, pendekatan kuantitatif dianggap paling sesuai untuk mengukur sejauh mana pengaruh konflik peran (X1) dan *emotional intelligence* (X2), terhadap kinerja karyawan (Y).

Populasi penelitian ini ialah karyawan tetap bagian kredit PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Medan yang berjumlah 36 orang. Sampel ditentukan dengan teknik sampel

jenuh (*total sampling*), yaitu seluruh populasi digunakan sebagai responden penelitian karena jumlah relatif kecil < 100 (Arikunto, 2017).

Data penelitian dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara tidak terstruktur, penyebaran kuesioner, serta studi kepustakaan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang disusun berdasarkan skala *Likert* lima poin. Variabel kinerja karyawan diukur melalui beberapa indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Variabel konflik peran diukur berdasarkan indikator perintah kerja yang bertentangan, keterbatasan sumber daya dalam pelaksanaan tugas, serta tuntutan peran dari lebih dari satu kelompok. Adapun variabel *emotional intelligence* diukur melalui indikator mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS yang terdiri dari beberapa uji yaitu, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji *t*, uji *F*, serta uji koefisien determinasi (R^2). Model regresi yang digunakan dalam

penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Pada model tersebut, Y menyatakan kinerja karyawan, X_1 menyatakan konflik peran, X_2 menyatakan *emotional intelligence*, a = konstanta, b_1 dan b_2 merupakan koefisien regresi variabel independen, sedangkan e merupakan galat (*error*) penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada periode November 2025 hingga Juli 2026 di PT BTN (Persero) Tbk KC Medan. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 36 karyawan tetap pada bagian kredit sebagai responden penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (*t-test*), uji simultan (*F-test*), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil

Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini dilaksanakan terhadap 30 responden yang berasal dari karyawan di luar Unit Kredit Bank BTN Kantor Cabang

Medan. Uji instrumen dilakukan dengan dua uji, yaitu validitas dan reliabilitas.

Hasil pengujian validitas menyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel konflik peran (6 butir), *emotional intelligence* (10 butir), dan kinerja karyawan (10 butir) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,361). Dengan demikian, seluruh pernyataan telah memenuhi kriteria sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, Hasil uji reliabilitas menyatakan nilai *Cronbachs Alpha* pada kedua variabel bernilai diatas 0,60, konflik peran dengan nilai 0,882, *emotional intelligence* dengan nilai 0,876, dan kinerja karyawan sebesar 0,872. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel karena memiliki konsistensi yang memadai, sehingga layak digunakan untuk analisis data.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian Normalitas dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*, analisis grafik Normal *P-P Plot*, dan grafik histogram residual. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* disajikan pada

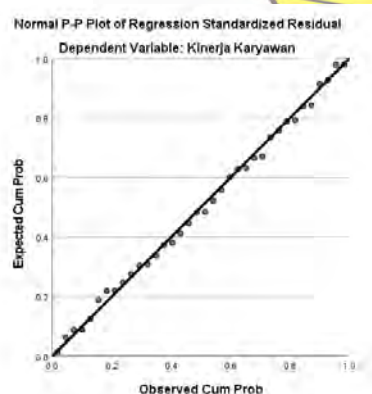
Tabel 1.

Tabel 1. Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		36
Normal Parameters^a	Mean	.0000000
Std. Deviation^b	Std.	1.72754025
Most Extreme Differences	Absolute	.047
Test Statistic	Positive	.047
Asymp. Sig. (2-tailed)	Negative	-.045
	Test Statistic	.047
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS (2026)

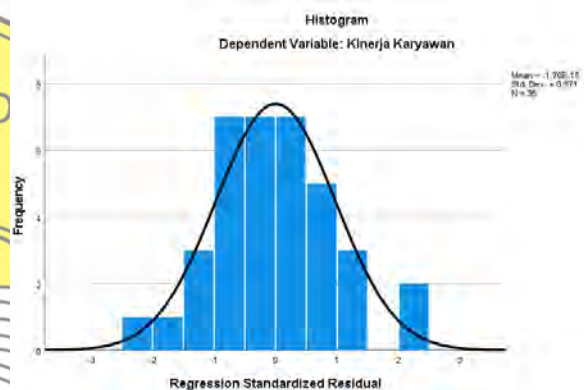
Hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa residual penelitian berdistribusi normal, sehingga model regresi dinyatakan normal.



Gambar 1. Hasil Uji P-P Plot Normalitas

Sumber: Output olah data SPSS (2026)

Hasil pengujian tersebut didukung oleh grafik Normal P-PPlot pada Gambar diatas yang memperlihatkan bahwa titik residual tersebar di sekitar garis diagonal dan selaras dengan arah garis tersebut. Pola penyebaran ini menunjukkan bahwasanya residual berdistribusi mendekati normal.



Gambar 2. Grafik Histogram

Sumber: Output olah data SPSS (2026)

Selain itu, grafik histogram residual memperlihatkan pola garis yang membentuk kurva lonceng (*bell-shaped curve*) dan relatif simetris. Sebaran residual terkonsentrasi pada bagian tengah kurva serta menurun secara bertahap pada kedua sisi, sehingga semakin memperkuat bahwa residual berdistribusi normal. Berdasarkan ketiga pengujian tersebut, dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal, sehingga uji normalitas telah terpenuhi

dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Berikutnya, Pengujian multikolinearitas dilakukan berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Coefficients^a</i>			
<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Konflik Peran	.547	1.827
	<i>Emotional intelligence</i>	.547	1.827
<i>a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan</i>			

Sumber: Output SPSS (2026)

Hasil ini memperlihatkan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,547 > 0,10 dan VIF sebesar 1,827 < 10,00. Dengan demikian, disimpulkan bahwa model ini tidak mengalami gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis berikutnya.

Berikutnya, Pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan metode *Glejser*. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Heterokedastisitas

<i>Coefficients^a</i>		
<i>Model</i>		<i>Sig.</i>
1	Konflik Peran	.086
	<i>Emotional intelligence</i>	.063
<i>a. Dependent Variable: ABS_RES</i>		

Sumber: Output SPSS (2026)

Pengujian ini memperlihatkan bahwa konflik peran memiliki nilai signifikansi 0,086 dan *emotional intelligence* 0,063, yang keduanya >0,05. Maka dari itu, model regresi tidak terdapat gejala heterokedastisitas dan layak digunakan untuk tahap selanjutnya.

Regresi Linear Berganda

Pengujian analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	
					<i>Sig.</i>
1	(Constant)	14.056	4.761		2.952
	Konflik Peran	.335	.130	.381	2.579
	<i>Emotional intelligence</i>	.504	.159	.469	3.175

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS (2026)

Mengacu pada Tabel diatas ini, Output Uji Regresi memperoleh

persamaan regresi yang dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = 14,056 + 0,335X_1 + 0,504X_2 + e$$

Persamaan diatas mengindikasikan nilai konstanta sebesar 14,056 mengindikasikan nilai dasar kinerja karyawan ketika variabel konflik peran dan *emotional intelligence* dianggap konstan. Nilai koefisien regresi konflik peran sebesar 0,335 menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel konflik peran sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan diperkirakan akan mengalami peningkatan sebesar 0,335 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan. Selanjutnya, koefisien regresi *emotional intelligence* sebesar 0,504 menunjukkan bahwa peningkatan *emotional intelligence* sebesar satu satuan akan memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,504 satuan, dengan kondisi variabel lain berada dalam keadaan tetap. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif dengan nilai signifikansi 0,015 dan 0,003<0,05, mengartikan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji Hipotesis

Hasil Uji t (Parsial)

Hasil Uji t (parsial) menggunakan SPSS ditampilkan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4. Output Uji T

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Significance
	B	Std. Beta		
1 (Constant)	14.056		2.952	.006
Konflik Peran	.335	.381	2.579	.015
Emotional Intelligence	.504	.469	3.175	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS (2026)

Melalui hasil uji parsial (*t-test*), menunjukkan nilai t_{hitung} konflik peran sebesar 2,579 yang > t_{tabel} (2,034) dengan nilai signifikan 0,015 (<0,05). Selanjutnya, variabel *emotional intelligence* memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,175 yang juga lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 2,034 dengan nilai

signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* masing – masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial, sehingga hipotesis pertama dan hipotesis kedua dinyatakan diterima.

Hasil Uji *f* (Simultan)

Hasil Uji *f* (Simultan) menggunakan SPSS ditampilkan pada Tabel 5. berikut ini:

Tabel 5. Output Uji *f*

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	160.518	2	80.259	25.356	.001 ^b
Residual	104.454	3	3.165		
Total	264.972	5			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Emotional intelligence, Konflik Peran

Sumber: Output SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji *F-test*, didapatkan F_{hitung} sebesar $25,356 > F_{tabel}$ sebesar 3,28 nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis

ketiga pada penelitian ini dinyatakan diterima.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi ditampilkan pada Tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.582	1.779

a. Predictors: (Constant), Emotional intelligence, Konflik Peran

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS (2026)

Dari hasil diatas, menunjukan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,582. Hasil tersebut mengartikan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* secara simultan mampu menjelaskan variasi kinerja sebesar 58,2%, sedangkan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Secara parsial, hasil uji *t* menyatakan bahwa variabel konflik peran memperoleh nilai t_{hitung} 2,579 dengan

nilai sig 0,015. Nilai t_{hitung} tersebut $> t_{tabel}$ sebesar 2,034 dan nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, konflik peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Medan, Hipotesis 1 diterima. Hasil ini selaras dengan penelitian (Poppy & Indrawan, 2023:789) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari konflik peran terhadap kinerja karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa konflik peran yang masih berada pada tingkat yang wajar dan tantangan yang memotivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif tanpa menurunkan produktivitas kerja.

Selanjutnya, secara parsial menunjukkan bahwa variabel *emotional intelligence* memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,175 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 2,034 dan nilai signifikan $< 0,05$. Dengan demikian, *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank BTN KC Medan, dan hipotesis 2 diterima. Hasil ini selaras dengan penelitian (Ginoga & Mangkona, 2022) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *emotional intelligence* terhadap kinerja

karyawan. Temuan ini mengartikan bahwa semakin baik kompetensi karyawan dalam mengelola emosi, memahami orang lain, dan membangun hubungan kerja, maka semakin baik hasil kerjanya.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 25,356 $> F_{tabel}$ 3,28 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 $< 0,05$. Selain itu, nilai *Adjusted R Squares* sebesar 0,582 mengindikasikan bahwasanya konflik peran dan *emotional intelligence* secara simultan mampu mempengaruhi variasi kinerja karyawan sebesar 58,2%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini. Dengan demikian, konflik peran dan *emotional intelligence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hipotesis 3 diterima. Hal ini selaras dengan penelitian (Sari et al., 2024) yang mengungkapkan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Temuan tersebut mengartikan tingkat kinerja seseorang didukung dengan kemampuan mereka dalam mengelola tuntutan pekerjaan berlebih sekaligus mengendalikan aspek emosional selama melaksanakan tugas.

Temuan penelitian ini juga memperkuat kondisi yang diuraikan pada latar belakang penelitian, yaitu masih terdapat penurunan pada beberapa aspek penilaian kinerja karyawan kredit Bank BTN Kantor Cabang Medan. Di sisi lain, masih ditemukan rangkap jabatan pada beberapa posisi yang berpotensi menimbulkan konflik peran serta tingginya keluhan nasabah yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan konflik peran dan peningkatan *emotional intelligence* menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi kinerja karyawan.

Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh keahlian teknis yang dimiliki, namun juga dipengaruhi akan kemampuan dalam mengelola tekanan dan tuntutan pekerjaan serta kecerdasan emosional individu. Oleh sebab itu, Bank BTN Kantor Cabang Medan perlu melakukan upaya perbaikan melalui kejelasan pembagian tanggung jawab, peningkatan koordinasi antarbagian, serta penguatan pengembangan *emotional intelligence* karyawan melalui program pelatihan yang berfokus pada pengendalian emosi,

kemampuan komunikasi interpersonal, dan kolaborasi dalam tim. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat membangun kondisi pekerjaan yang efektif dan harmonis, meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, serta mendorong pencapaian kinerja karyawan yang optimal secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa konflik peran dan *emotional intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengelola konflik peran secara optimal serta peningkatan kecerdasan emosional karyawan merupakan faktor penting yang dapat mendukung optimalisasi kinerja. Dengan demikian, kedua faktor tersebut perlu diperhatikan dengan strategis dalam upaya pengembangan dan peningkatan kinerja karyawan di lingkungan Bank BTN Kantor Cabang Medan.

Keterbatasan dalam penelitian ini ialah hanya dilakukan pada karyawan bagian kredit di satu kantor cabang dengan dua variabel independen.

Disarankan peneliti berikutnya untuk meluaskan objek penelitian dan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi kinerja karyawan. Secara praktis, Bank BTN Kantor Cabang Medan perlu memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi antarunit, serta mengembangkan *emotional intelligence* melalui pelatihan/pengembangan pengelolaan emosional, komunikasi antar pegawai, dan kerjasama tim guna mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G., A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (ed.); Cetakan Pe). Pradina Pustaka.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar.
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). *Manajemen Kinerja "Meningkatkan Keunggulan Bersaing"* (M. Asmike (ed.); 1st ed.). UNIPMA PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi Publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Ehigie, B. O., Odunela, A. A., & Rebecca Ibhaguelo Ehigie. (2023). Emotional Intelligence and Organizational Communication in Perceived Teamwork Effectiveness Among Bank Employees in Nigeria. *Team Performance Management an International Journal*, 29(34), 183–201.
- Fauzan, R., Wishanesta, I. K. D., Ruswaji, Nasution, T., Damanik, D., & Wahyuarini, T. (2023). *Manajemen perbankan* (Fachrurazi (ed.); Cetakan Pe). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Ginoga, V., & Mangkona, S. (2022). *The Effect of Competence , Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance*. 6(1).
- Goleman, D. (2020). *Emotional Intelligence (Why it can matter more than IQ)* (A. Capitini (ed.)). Bloomsbury Publishing.
- Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi* (D. Puryanto (ed.); Cetakan 1). Luxima Metro Media.
- Pasaribu, B. S., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. In A. Muhaimin (Ed.), *Media Edu Pustaka* (Cetakan Pe). Media Edu Pustaka.
- [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi Penelitian.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf)
- Rachmawati, I. A. K., Farlis, F., Dina, F., Bisri, T. S., Idayati, F., Putri, D. E., Harapan, E., Tegowati, Parmita, R. I., Nurdiah, S., Martoatmodjo, G. W., Atmajawati, Y., Pratiwi, A. R., Mokodongan, E. N., & Lustono. (2024). *Manajemen Konflik & Stres Kerja*. In Luhglatno (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (1st ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.

- Rosally, C., & Jogi, Y. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor. *Business Accounting Review*, 3(2), 31–40.
- Sari, M. K., Dewi, N. D. U., & Astawa, I. W. (2024). Pengaruh Konflik Peran, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Bali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(3), 1999–2004.
- Siregar, P. D. A., & Indrawan, M. I. (2023). The Influence of Role Conflict on Employee Work Performance with Job Stress as an Intervening Variable in the Regional Financial Management Agency , Income and Assets in Binjai City. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics*, 2(4), 779–790.
- Suryaningsih, C., Saripuddin, Widjiyati, N., & Ahmad, S. (2024). *Buku Referensi Kecerdasan Emosional di Era Digital* (A. P. Hawari (ed.); Cetakan 1). PT Media Penerbit Indonesia.
- Syamsu, N. N., Soelton, M., Nanda, A., Putra, L., & Pebriani, P. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan Burnout sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5(1), 1–13.

