

SUMMARY

The purpose of this study was to determine the effect of role conflict, role ambiguity, and role overload on employee performance through affective commitment and normative commitment. The population in this study was employees who worked at PT Kereta Api Indonesia DAOP V Purwokerto. While the sample used in this study was 65 employees of PT Kereta Api Indonesia DAOP V Purwokerto with sampling methods of probability sampling and Slovin formula. Data collection method used is a survey method with a questionnaire. Based on data analysis using Smart PLS version 3.0, it can be concluded that (1) role conflict and role ambiguity have a negative impact on affective commitment and normative commitment, (2) role overload did not have an impact on affective commitment and normative commitment, (3) Affective commitment did not have an impact on job performance, (4) Normative commitment has a positive impact on job performance, (5) Affective commitment and normative commitment did not mediated the relationship between role conflict, role ambiguity, and role overload on job performance.

Keywords: role conflict, role ambiguity, role overload, affective commitment, normative commitment, employee performance.

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan peran yang berlebihan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen afektif dan komitmen normatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor yang bekerja di PT Kereta Api Indonesia DAOP V Purwokerto. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 65 pegawai kantor PT Kereta Api Indonesia DAOP V Purwokerto dengan metode pengambilan sampel probability sampling dan rumus Slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan kuesioner. Berdasarkan analisis data menggunakan SmartPLS versi 3.0, dapat disimpulkan bahwa (1) konflik peran dan ketidakjelasan peran berpengaruh negatif terhadap komitmen afektif dan komitmen normatif, (2) peran yang berlebihan tidak berpengaruh terhadap komitmen afektif dan komitmen normatif, (3) komitmen afektif tidak berpengaruh terhadap kinerja, (4) komitmen normatif berpengaruh positif terhadap kinerja, (5) komitmen afektif dan komitmen normatif tidak memediasi hubungan antara konflik peran, peran yang berlebihan, dan peran yang berlebihan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *konflik peran, ketidakjelasan peran, peran yang berlebihan, komitmen afektif, komitmen normative, kinerja pegawai.*