

# Pengaruh Authentic Leadership sebagai Boundary Spanner Terhadap Role Conflict, Role Ambiguity dan Task Performance (studi kasus: branch manager PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.) = The Effect of authentic leadership as boundary spanner on role conflict, role ambiguity and task performance (study case: branch manager PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.) / Idzhar Jaya Nugraha

Idzhar Jaya Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480798&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perubahan dinamika lingkungan pada suatu perusahaan baik dari sisi internal maupun eksternal membutuhkan tindakan yang mengintegrasikan manajemen stratejik dengan kepemimpinan. Sejauh mana seseorang dapat dipercaya menjadi pemimpin yang secara langsung dapat mempengaruhi lingkungan dan memiliki dampak substansial terhadap persepsi lingkungan dan rekasi terhadapnya. Peran pemimpin sebagai penghubung kedua sisi tersebut untuk mewakili kepentingan dari pandangan internal organisasi terhadap kepentingan dan pandangan kelompok luar serta mampu menyeimbangkan keduanya (*boundary spanner*).

Pada sektor perbankan kompleksitas wewenang yang menjadi tanggungjawab pimpinan cabang dapat menimbulkan perilaku-perilaku yang tidak konsisten dan perannya semakin tidak terarah. Sebagai kepanjangan tangan dan membawa *image* dari perbankan, kantor cabang merupakan tempat terjadinya interaksi antara pegawai dengan nasabah. Aspek operasional dan marketing menjadi tugas pokok bagi *branch manager* untuk memadukan keduanya agar seimbang dan mencapai target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat (*headquarter*). Menggunakan perspektif *strategic leadership*, melalui tipe kepemimpinan *authentic leadership* penelitian ini menyelidiki apakah terdapat pengaruh kepemimpinan otentik (*authentic leadership*) terhadap konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*) dan kinerja tugas (*task performance*).

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, yang melibatkan 100 kepala cabang dari regional I hingga XII dengan model cabang yang berbeda. Penelitian ini menggunakan metode SEM, dengan tingkat respons lebih dari 66.7%. Hasil penelitian menunjukkan *Authentic leadership* memiliki pengaruh negatif terhadap tingkat *role conflict* dan *role ambiguity* namun dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan. Sementara *Authentic leadership* memiliki terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan *task Performance*. Serta *role ambiguity* memberikan pengaruh positif terhadap ketidakjelasan peran (*role conflict*). Penelitian ini memberikan keterbaruan, dimana peran kepemimpinan sebagai *boundary spanner* pada perusahaan perbankan yang besar memiliki tingkat konflik peran dan ambiguitas peran yang tidak begitu signifikan. Hal ini dikarenakan melalui pengembangan *authentic leadership*, pemimpin harus terbuka untuk beradaptasi terhadap lingkungan organisasi merupakan indikator terkuat dalam pencapaian kinerja.

Changes in environmental dynamics in a company both internally and externally require actions that integrate strategic management with leadership. The extent to which a person can be trusted to be a leader who can directly influence the environment and

have a substantial impact on environmental perceptions and reactions to them. The role of the leader as a liaison between the two sides is to represent the interests of the organization's internal views on the interests and views of the outside group and to be able to balance the two (boundary spanner).

In the banking sector, the complexity of the authority that is the responsibility of branch managers can lead to inconsistent behaviors and the role is increasingly undirected. As an arm and carry the image of the bank, the branch office is the place where interaction between employees and customers occurs. Operational and marketing aspects are the main tasks for branch managers to integrate the two to balance and achieve the targets set by the headquarter. Using the perspective of the leadership strategy, through the authentic leadership type this study investigated whether there was an influence of authentic leadership on role conflict, role ambiguity and task performance. These variables become a research material in the banking sector and have a relationship with banking performance.

This research was conducted at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, which involved 100 branch heads from regional I to XII with a branch model consisting of: Branch Offices (KC), Sub-Branch Offices (KCP) and Sub-Branch Offices of Business Partners (KCP MMU ). This research used the SEM method, with response rate of more than 66.7%. The results showed that authentic leadership has a negative effect on the role conflict and role ambiguity, but in this research hasn't significant effect. While Authentic leadership has proven to have a significant effect on improving task performance and Role ambiguity has a positive influence on increasing role conflict. This study provides renewal, where the role of leadership as a boundary spanner in large banking companies has a level of role conflict and role ambiguity that is not too significant. Through the authentic leadership development with openness and willingness to adapt the organizational environment is the strongest indicator of performance achievement.