

## PENGARUH AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA INDIVIDU: STRES KERJA SEBAGAI MEDIASI

Fathya Jihan Natasya<sup>1\*</sup>, Wahyu Eko Pujianto<sup>2</sup>  
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

\*[31421072.mhs@unusida.ac.id](mailto:31421072.mhs@unusida.ac.id)  
[wahyueko.mnj@unusida.ac.id](mailto:wahyueko.mnj@unusida.ac.id)

### Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja individu, menganalisis ambiguitas peran terhadap stress kerja, menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja individu, menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja individu di mediasi stress kerja. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan populasi karyawan Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia Sidoarjo. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yang berjumlah 47 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dengan *Google Form* selama kurang lebih satu bulan. Analisis penelitian ini menggunakan Aplikasi *Partial Least Square (PLS) SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa (1) Ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu (2) Ambiguitas peran mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stress kerja (3) Stress kerja mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja individu. (4) ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja individu melalui stress kerja.

.Keywords: Ambiguitas Peran, Kinerja Individu, Stres Kerja

### Abstract

*The purpose of this research is to analyze the influence of role ambiguity on individual performance, analyze the influence of role ambiguity on job stress, analyze the influence of job stress on individual performance, analyze role ambiguity on individual performance through job stress. This research uses quantitative methods with a population of employees of the Sidoarjo Indonesian Electrical and Mechanical Contractors Association. The sample used was all employees, totaling 47 respondents. Data was collected using an online questionnaire with Google Form for approximately one month. This research analysis uses Partial Least Square (PLS) SmartPLS 4.0 software. The results of this study found that (1) Role ambiguity has a positive and significant influence on individual performance (2) Role ambiguity has a positive but not significant influence on job stress (3) Job stress has a negative and insignificant influence on individual performance (4) role ambiguity has no effect on individual performance through job stress has a negative influence.*

*Keywords: Individual Performance, Job Stress, Role Ambiguity*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia termasuk dalam hal penting di dalam suatu organisasi mencapai kinerja terbaik, manajemen sumber daya manusianya memanfaatkan setiap anggota staf untuk berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan (Kavyashree et al., 2023). Individu harus menyelesaikan tugas, atau deskripsi pekerjaan, pada saat menerima tugas yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keahliannya. Individu diberikan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang maksimal tetapi, apabila terjadinya ketidakjelasan dalam pemberian tugas pada individu dipicu tekanan karena ada pekerjaan yang berlebihan, yang

mengakibatkan menurunnya produktivitas, bagaimana cara perusahaan agar permasalahan tersebut tidak menjadi masalah yang nantinya dapat menghambat kinerja, seorang pemimpin dalam perusahaan harus berusaha mengevaluasi masalah terhadap pegawai agar nantinya tidak memperperburuk kondisi. (Fatyandri et al., 2023).

Hasil kerja merupakan sebuah output yang telah dicapai individu melalui ketepatan kerja dalam melaksanakan tugasnya, tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan tetapi bagaimana individu tersebut dapat mengatasi berbagai tantangan di dalam perusahaan dengan memahami tugas dan kewajibannya (Tjahjadi &

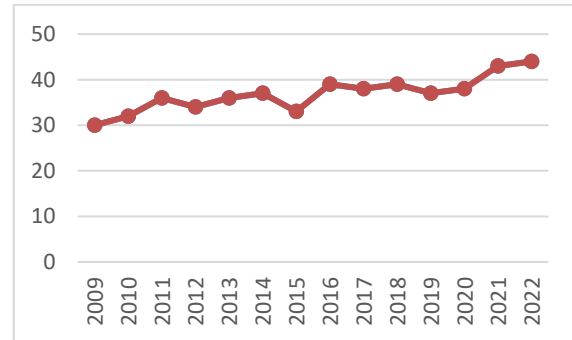
Uria, 2021). Faktor-faktor termasuk *job stress* yang disebabkan oleh *role ambiguity* mungkin saja dapat terjadi, bagaimana cara mengatasi hal tersebut perusahaan harus mampu mempertimbangkan tugas yang diberikan kepada individu sesuai dengan kemampuannya dengan hal ini, perusahaan yang beroperasi di bidang kelistrikan ini apabila kemungkinan terjadi adanya *role ambiguity* dalam pekerjaan mereka mampu mengatasinya serta tidak menyebabkan *individual performance* menjadi menurun.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *role ambiguity* terhadap *individual performance* mampu diatasi seperti ketika individu yang tidak mengetahui jelasnya deksripsi pekerjaan hal ini membuat individu dapat bertanya kepada manajer tentang tugasnya dan membuat mereka lebih memperhatikan pekerjaannya dan berusaha agar memahami pekerjaan tersebut (Harahap, 2021), sedangkan penelitian lain menyatakan bahwa *role ambiguity* mengganggu dan mengurangi kinerja karena kebingungan dapat menurunkan semangat dalam bekerja dan tidak semua individu dapat memahami tugas yang diberikan. Hal tersebut dapat menjadikan individu semakin merasakan stres dipekerjaannya (Sidani et al., 2020).

*Job stress* dapat menguntungkan seorang individu karena membuat mereka bersemangat dan tertantang untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Mereka juga telah menemukan bahwa tantangan bukan tekanan, merupakan hasil dari pekerjaan saat ini (Muis, 2021), sedangkan penelitian menurut Manalu et al., (2022), akan ada penurunan kinerja dan produktivitas, semua itu bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengendalikan stres emosional yang tidak dapat dihindari di tempat kerja. Ini mengikuti hasil penelitian Putra & Saraswati, (2022) jika tidak segera diatasi, hal ini akan berdampak besar pada *individual performance* dan reputasi organisasi.

Gallup telah mensurvey, sebanyak 44% pekerja seluruh dunia mengalami stress pada tahun 2022. Hasil tersebut masih sama seperti tahun yang lalu. Menurut Gallup, pembatasan sosial selama pandemi Covid-19 merupakan dampak terjadinya meningkatnya stres pekerja, kejadian ini muncul karena banyak individu yang semakin sadar akan pentingnya menghindari

stres akibat bekerja berlebihan. Sebanyak, 23% pekerja menyatakan bahwa mereka berkembang dan ingin bekerja lebih ekstra untuk perusahaan. Sebagai informasi, gallup melakukan survei terhadap 122.416 responden yang merupakan pekerja berusia 15 tahun ke atas di 160 negara pada 2022 (Gallup, 2023).



Gambar 1. Presentase Pekerja di Dunia yang Mengalami Stres

Sumber: Gallup, 2023

Pada Gambar 1. Melihat trennya, sumbu X merupakan tahun dimana pekerja di dunia yang mengalami stres cenderung meningkat sepanjang 2009 hingga 2022, sedangkan sumbu Y merupakan jumlah presentase pekerja di dunia yang mengalami stres.

Sangat penting untuk memahami dampak *role ambiguity* dan stres di tempat kerja pada individu dan organisasi. Manajer dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dengan belajar tentang efek *job stress* dan cara mengelolanya secara efektif. Selain itu, temuan ini dapat membantu manajer dan individu menghadapi masalah stres di tempat kerja, seperti ketidakjelasan atas tugas yang diberikan dan dukungan dari sekitar (Riyan et al., 2021). Pentingnya mempelajari lebih lanjut tentang cara-cara di mana lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat membantu mengurangi *role ambiguity* dan tingkat stres di tempat kerja termasuk mempelajari hal-hal seperti meminta penjelasan dalam memberikan tugas dan dukungan atasan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mengurangi efek negatif stres di tempat kerja (Mulyana & Defrizal, 2022).

Kontribusi dari penelitian ini yaitu pada pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana *role*

*ambiguity* dalam *individual performance* di tempat kerja dapat mempengaruhi tingkat stres yang mereka alami, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja mereka. Hal ini dapat membantu memperkaya pengetahuan tentang *job stress*, dengan menambahkan dimensi baru tentang bagaimana *role ambiguity* dapat menjadi faktor penting dalam pengelolaan *job stress* dan *individual performance* (Al-Kharabsheh et al., 2023), sedangkan kontribusi praktisnya mencakup bagaimana perusahaan menangani ambiguitas kerja dan tingkat *job stress* seseorang untuk mengembangkan strategi ,mengelola stres, dan meningkatkan *individual performance*. Misalnya, perusahaan dapat membantu individu mengurangi stres dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Aliyyah et al., 2021).

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Role Ambiguity

*Role Ambiguity* dapat diartikan sebagai faktor penghambat kinerja di perusahaan. Jika individu merasa deskripsi pekerjaannya tidak jelas, maka individu mungkin mengalami *role ambiguity*. Hal ini menyebabkan individu belum memiliki pengetahuan yang belum dipahami tentang pekerjaan yang diberikan serta strategi untuk menyelesaikannya, *role ambiguity* merupakan fenomena yang timbul jika individu sama sekali tidak memahami informasi yang disampaikan tentang tugasnya serta bagaimana cara mengerjakan tugas tersebut (Dodanwala et al., 2023). Tim yang anggotanya bergantung pada satu sama lain tetapi tidak memiliki panduan tentang tugas masing-masing mungkin tidak tahu tugas mana yang harus diselesaikan, bagaimana berkomunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal, atau bagaimana mengirimkan pekerjaan mereka, *Role ambiguity* yang dirasakan individu menjadi halangan untuk meningkatkan *individual performance* (Dodanwala et al., 2021).

### Job Stress

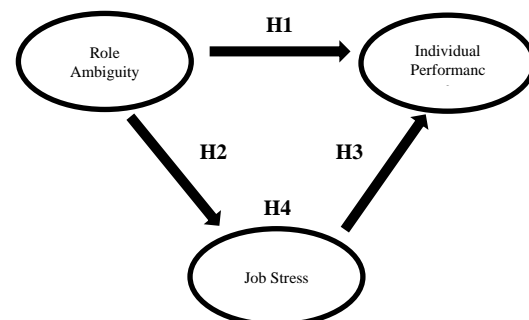
*Job Stress* merupakan hal yang dialami individu ketika mengalami ketidakseimbangan antara kemampuan mereka dan kebutuhan pekerjaan mereka. Dalam pekerjaan *job stress* dapat terjadi ketika individu mengalami kerja yang berlebihan, masalah kesehatan yang mengharuskan individu tetap hadir bekerja (Venkatesh et al., 2020). *Job stress* terjadi ketika

persyaratan pekerjaan, tugas, tanggung jawab dan sumber daya serta kemampuan individu tidak sama. Stres sendiri didefinisikan sebagai cara tubuh bereaksi terhadap keadaan yang menyebabkan gangguan kesehatan fisik atau mental yang terjadi saat seseorang bekerja, namun *job stress* hanya membuat sebagian energinya habis hanya digunakan untuk bekerja. Dengan kata lain, upaya bertahan hidup menyebabkan sumber daya habis, terutama sumber daya mental yang akan digunakan untuk bekerja (Mathieu & Gilbreath, 2023).

### Individual Performance

*Individual Performance* merupakan bentuk hasil dan perilaku individu di perusahaan yang terkait dan mendukung tujuan sebuah organisasi, *Individual performance* merupakan hasil dari keberhasilan mencapai atau tidaknya tujuan organisasi. (Vel et al., 2018). *Individual performance* mengacu pada kinerja seseorang dalam menyelesaikan tugas dengan bantuan teknologi informasi (Anjarsari & Haryanto, 2021). Indikator *individual performance* dapat diukur dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, desainnya optimal, ingatlah bahwa hasil yang dicapai dalam pekerjaan dapat dibedakan satu sama lain dan masalah pekerjaan dapat dilewati, mengerjakan tugas dengan baik, bertanggung jawab, melaksanakan pekerjaan baru setelah sebelumnya telah selesai, kesediaan untuk menerima tugas sulit, coba memperbarui informasi pekerjaan, mempertahankan keterampilan kerja saat ini, menemukan solusi atas masalah, mencari hal baru atau tantangan baru dalam kehidupan profesional, dan berpartisipasi dalam rapat kerja (Mahmoud et al., 2022).

### Hubungan antar variable *Role Ambiguity*, *Individual Performance* dan *Job Stress*.



Gambar 2. Kerangka Konseptual

**H1 : Role ambiguity berpengaruh positif terhadap individual performance**

Ketidajelasan dalam menjalankan tugas seringkali mendorong individu untuk memikirkan solusi-solusi kreatif dan alternatif yang mungkin tidak terpikirkan dalam situasi yang jelas. Namun, di sisi lain, terlalu banyak ketidakjelasan ini mungkin saja dapat menghasilkan kebingungan dan ketidakpastian, kemudian penetapan tujuan menjadi tidak terarah hal ini dapat menyebabkan kinerja tidak maksimal. (Yunita & Astawa, 2019) Sejalan dengan penelitian Nurhaini et al., (2019) *role ambiguity* yang berlebihan dapat menyebabkan individu kebingungan. Ketika individu tidak memahami jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka dalam melaksanakan sesuatu, hal tersebut dapat mengganggu fokus dan mengurangi produktivitas.

**H2 : Role ambiguity berpengaruh positif terhadap job stress**

*Role ambiguity* tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana melakukan suatu tugas, bagaimana cara menyelesaikan, penyebab ini dapat meningkatkan tingkat stres. Ketidakpastian tentang apakah mereka sedang melakukan pekerjaan dengan benar atau ada kesalahan dalam pekerjaan, apabila kesalahan tersebut terjadi apakah nantinya diberi hukuman, atau ketika berhasil diberi penghargaan dapat menimbulkan kekhawatiran yang signifikan (Cindy Silvia, 2017).

Penelitian lain menjelaskan bahwa *role ambiguity* berpengaruh terhadap *job stress* menurut Triyono & Prayitno, (2019) ketika pekerjaan tidak dapat dipahami dapat meningkatkan tekanan pada individu untuk memenuhi harapan yang tidak jelas atau bertentangan. Tanpa definisi yang jelas tentang tugas yang ditujukan kepada mereka, individu mungkin merasa tertekan untuk mencoba memenuhi semua harapan yang mungkin berasal dari berbagai sumber.

**H3 : Job stress berpengaruh positif terhadap individual performance**

Stres dapat menyebabkan kesalahan atau kekurangan pekerjaan. Ketika seseorang merasa terbebani oleh tekanan atau kecemasan, mereka mungkin tidak dapat melaksanakan pekerjaan

dengan teliti (Eric Hermawan, 2022), penelitian lain menunjukkan bahwa *job stress* sangat berdampak pada *individual performance* bisa jadi stres tersebut individu menurunkan kualitas pekerjaannya karena merasa lelah dan fisiknya yang sudah tidak mampu menahan banyaknya permasalahan. (Heruwanto et al., 2020).

**H4 ; Role ambiguity berpengaruh positif terhadap individual performance di mediasi job stress**

*Role ambiguity* memiliki dampak yang signifikan terhadap *individual performance*, melalui *job stress*, ketidakjelasan tentang pekerjaan dan tanggung jawab yang diharapkan dari individu dalam perannya mungkin bisa saja membuat individu merasa hal tersebut perlu diluruskan dengan mempelajari tugas tersebut sebagai bentuk tanggung jawabnya, tetapi ketika stress muncul *role ambiguity* menjadi lebih buruk meskipun sebelumnya belum terlihat bagaimana kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaan, Ketika sudah terjadi maka *individual performance* menjadi buruk. (Sibagariang, 2019).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan informasi terkait gejala yang ada, menjelaskan tujuan yang dicapai, merencanakan akses ke mereka, dan mengumpulkan berbagai informasi. (Fauzy, 2019). Metode deskriptif digunakan untuk membuat rancangan secara sistematis actual mengenai fenomena yang ada (Waruwu, 2023). Pelaksanaan penelitian dilakukan di Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia Sidoarjo, ruang lingkup mencakup membahas manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai *role ambiguity*, *job stress* dan *individual performance*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai AKLI Sidoarjo. Pengambilan sample menggunakan sample jenuh yaitu semua populasi dijadikan sample, dimana jumlah responden berjumlah 47 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner online melalui *Google Form* yang dilaksanakan kurang lebih satu bulan untuk mendapatkan data awal tentang penelitian. Hal ini dilakukan dengan memberikan daftar

pernyataan kepada responden yang terlibat dalam penelitian (Pranatawijaya et al., 2019). Dalam penelitian ini, aplikasi SmartPLS 4.0 digunakan untuk mengukur data penelitian. Selanjutnya, data ini diproses dengan teknik analisis statistik yang tepat untuk menguji kebenaran hipotesis dan menghasilkan kesimpulan yang tepat.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji pertama yang dilakukan yaitu pada uji common method biases bertujuan untuk menghindari sumber bias dalam pengukuran atau pengujian data yang akan diteliti. Dengan melihat nilai (VIF) di dalam inner model, nilai dapat dianggap bebas dari Common method biases dalam penelitian ini apabila semua nilai < 3,3. (Kock, 2015).

**Tabel 1. Uji Common Method Biases**

	Role Ambiguity	Individual Performance	Job Stress
X		1.070	1.000
Y			
Z		1.070	

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Tabel 1. Menunjukkan variabel *role ambiguity* terhadap *individual performance* menghasilkan nilai  $1,070 < 3,3$ , variabel *role ambiguity* terhadap *job stress* menghasilkan nilai  $1,000 < 3,3$ , variabel *job stress* terhadap *individual performance* menghasilkan nilai  $1,070 < 3,3$  dari total, nilai tersebut menunjukkan tidak adanya bias yang terjadi. Artinya penelitian dapat dilakukan pada uji tahap lanjutan.

**Tabel 2. Hasil Uji Validity Dan Reliability**

Variabel	Item	Outer Loading	Composite Reliability	Cronnbach's Alpha	AVE
Role Ambiguity	Saya yakin tentang seberapa besar wewenang yang saya miliki	0.809	0.914	0.887	0.639
	Ada tujuan dan sasaran yang jelas tentang pekerjaan saya	0.726			
	Saya mengetahui bahwa saya telah membagi waktu saya dengan baik	0.802			
	Saya mengetahui apa yang diharapkan dari saya	0.907			
	Penjelasan jelas tentang apa yang harus dilakukan	0.763			
	Saya tahu apa tanggung jawab saya	0.780			
Individual Performance	Saya telah berhasil merencanakan pekerjaan agar selesai tepat waktu	0.806	0.952	0.946	0.606
	Perencanaan saya sangat optimal	0.747			
	Saya selalu mengingat hasil kerja yang bagus agar kinerja saya tercapai	0.810			
	Saya dapat memisahkan permasalahan utama dan permasalahan sampingan di tempat kerja	0.777			

Variabel	Item	Outer Loading	Composite Reliability	Cronnbach's Alpha	AVE
	Saya melakukan pekerjaan dengan baik serta waktu dan tenaga minimal	0.799			
	Saya mengambil tanggung jawab ekstra	0.737			
	Saya sendiri yang memulai tugas setelah pekerjaan selesai	0.858			
	Saya mengambil tugas kerja yang menantang, jika tersedia	0.715			
	Saya berusaha selalu memperbarui pengetahuan pekerjaan saya	0.812			
	Saya berusaha selalu memperbarui keterampilan saya	0.758			
	Saya menemukan ide kreatif untuk masalah yang baru	0.753			
	Saya berusaha mencari tantangan baru dalam pekerjaan	0.786			
	Saya aktif berpartisipasi dalam rapat kerja	0.754			
	Saya merasa emosi terkuras karena pekerjaan saya	0.785			
	Saya merasa letih dengan pekerjaan saya	0.775			
	Saya merasa frustrasi dengan pekerjaan saya	0.707			
	Saya merasa tegang dengan pekerjaan saya	0.754			
Job Stress	Saya kehilangan nafsu makan karena masalah yan berhubungan pekerjaan saya	0.764	0.936	0.927	0.647
	Masalah terkait pekerjaan membuat saya terjaga di malam hari	0.873			
	Masalah terkait pekerjaan membuat saya mual	0.844			
	Masalah terkait pekerjaan membuat jantung saya berdetak kencang	0.913			

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Indikator dianggap valid apabila memiliki nilai outerloading > 0,70. Uji composite reliability setiap variabel memenuhi syarat apabila nilainya > 0,60. Nilai ini juga dianggap valid apabila nilai uji AVE > 0,50 dan nilai Cronnbach's Alpha

setara dengan 0,7 dianggap masuk akal dan reliabel. (Hair et al., 2019).

Tabel 2, seluruh nilai outerloading setiap item nilai > 0,70 sehingga dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas konvergen, composite reliability variabel *role ambiguity*

senilai 0,914, composite reliability variabel *individual performance* bernilai 0,952, dan komposit variabel *job stress* sebesar 0,936. Semua variabel memiliki nilai > dari 0,60, menunjukkan semua dapat dikatakan reliabel. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha lebih > 0,7, dan nilai AVE > 0,5 menunjukkan data yang digunakan memenuhi.

**Tabel 3. Hasil Uji R-Square**

	R-Square	R-Square adjusted
Individual Performance (Y)	0.328	0.297
Job Stress (Z)	0.066	0.045

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Uji selanjutnya pada uji R- square, hasil R-square menganalisis variabel endogen apakah kuat dalam melakukan analisa pada struktural model. Nilai R-square akan dibagi menjadi tiga kategori: 0,25 (lemah), 0,50 (sedang), dan 0,75 (kuat). (Hair et al., 2019).

Berdasarkan Tabel 3, didapatkan nilai R-Square untuk variabel *individual performance* adalah 0,328 atau 32,8% kategori lemah dan variabel *job stress* sebesar 0,066 atau 6,6% kategori lemah.

Berikutnya uji hipotesis (Path Coefficients) untuk menguji pengaruh antar variabel kriteria nya menggunakan nilai > 1,96 maka dinyatakan berpengaruh apabila memperoleh nilai t-statistic < 1,96, maka dinyatakan tidak berpengaruh. Tabel 4. merupakan hasil path coefficients dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Path Coefficients**

	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P Values
Role Ambiguity - Individual Performance	0.592	0.604	0.115	5.144	0.000
Role Ambiguity – Job Stress	0.256	0.232	0.248	1.032	0.302
Job Stress – Individual Performance	-0.125	-0.140	0.179	0.697	0.486

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Tabel 4, variabel *role ambiguity* terhadap *individual performance* mendapatkan nilai koefisien positif 0,592. Variabel *role ambiguity* terhadap variabel *job stress* sebesar 0.256 nilai positif. Variabel *job stress* terhadap variabel *individual performance* sebanyak -0.125 nilai negatif. Tabel 4 disimpulkan sebagai berikut:

1) Variabel *role ambiguity* memperoleh nilai t-statistic: 5.144 > 1,96 dan nilai p-value: 0,000. Artinya *role ambiguity* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap *individual performance*.

2) Variabel *role ambiguity* memperoleh nilai t-statistic: 1.032 < 1,96 dan nilai p-value: 0.302. Artinya *role ambiguity* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *job stress*.

3) Variabel *job stress* memperoleh nilai t-statistic: 0.697 < 1,96 dan nilai p-value: 0.486. Artinya *job stress* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *individual performance*.

**Tabel 5. Hasil Uji Indirect Effect**

	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P Values
Role Ambiguity - Job Stress - Individual Performance	-0,032	-0,021	0.074	0,435	0,664

Sumber: Diolah dengan Smart PLS (2024)

Berdasarkan Table 5. Diketahui untuk pengaruh *role ambiguity* terhadap *individual performance* melalui *job stress* memperoleh nilai koefisien negatif sebesar -0,032, dimana nilai t-statistic:  $0,435 > 1,96$  dan nilai p-value: 0,664. Artinya *role ambiguity* terhadap *individual performance* melalui *job stress* berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Uji terakhir yaitu uji Upsilon V digunakan dengan rumus statistika upilon  $V = \beta^2MX / \beta^2YM.X$  kriteria (0,175) mediasi pengaruh tinggi, (0,075) mediasi pengaruh medium, dan (0,01) mediasi pengaruh rendah (Ogbeibu et al., 2021). Uji upilon V dilakukan untuk mengetahui bagaimana mediasi dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

**Tabel 6. Hasil Uji Upsilon**

Hipotesis	Statistik Upsilon (V)
Role Ambiguity – Job Stress – Individual Performance	$0,256^2 \times -0,125^2 / 0,066 \times -0,016 = -0,010$

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 6, Uji Upsilon Hipotesis Statistik Upsilon (V) *role ambiguity* terhadap *individual performance* melalui *job stress* tidak memiliki pengaruh mediasi dikarenakan hasilnya negatif dibuktikan dari hasil perhitungan upilon -0,010.

Hasil penelitian dijabarkan sebagai berikut:

*Role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *individual performance*

Uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *Role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *individual performance*.

*Role ambiguity* menjadi penghalang individu dalam mencari peluang untuk meningkatkan kinerja karena dapat menyebabkan kebingungan tugas yang berdampak pada keterlambatan pengumpulan tugas, terlambat mengambil tindakan akhirnya tugas menjadi tidak efisien dan tidak terarah hal ini dapat mempengaruhi *individual performance* itu sendiri (Garini. R. Anggiwidya, 2020). Fenomena ini menunjukkan bahwa karyawan AKLI ternyata beberapa dari mereka memiliki peran yang ambigu, kemungkinan terjadi karena tugas yang diberikan tidak dijelaskan dengan benar atau bisa jadi individu tersebut memang belum terbiasa terhadap pekerjaannya. Menurut penelitian Sidik & Safitri, (2020) Safitri et al., (2020), mereka memiliki kecenderungan untuk bekerja tidak efisien, yang memungkinkan pekerjaan mereka tidak terstruktur dengan baik. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama (H1) **diterima**.

*Role ambiguity* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *job stress*

Uji hipotesis menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job stress* tetapi tidak signifikan pada karyawan di AKLI, *role ambiguity* mungkin tidak secara langsung memengaruhi *job stress* dalam beberapa situasi tertentu. Misalnya, ketika individu memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam menyelesaikan tugas mereka dan memiliki kemampuan untuk mengatasi ketidakpastian, mereka mungkin tidak merasakan stres yang signifikan. Selain itu, jika lingkungan kerja memberikan dukungan yang kuat dan bantuan dalam mengelola *role ambiguity*, individu mungkin merasa lebih nyaman dan kurang stres meskipun adanya ketidakjelasan dalam tugas atau tanggung jawab mereka (Reed, 2016). Dampak *role ambiguity* terhadap *job stress* dapat melalui berbagai faktor, dan dalam beberapa kasus, *role*



*ambiguity* mungkin tidak menjadi sumber stres yang signifikan bagi individu. Berkesinambungan dengan penelitian yang dilakukan (Rifai et al., 2019), individu belum terbiasa dengan pekerjaan dan tekanan kerja dengan bidangnya maka bagaimanapun tingkat *role ambiguity* seorang individu akan tinggi tetapi jika adanya dukungan maka *job stress* tersebut akan rendah. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H2) **ditolak**.

*Job stress* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *individual performance*

Uji hipotesis menunjukkan bahwa *job stress* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *individual performance* pada AKLI Sidoarjo. *Job stress* dapat mempengaruhi *individual performance* dalam banyak kasus, ada beberapa situasi di mana *job stress* mungkin tidak secara langsung memengaruhi *individual performance*. Individu memiliki toleransi stres tinggi dan memiliki strategi yang efektif untuk mengelola stres, mereka mungkin mampu mempertahankan kinerja yang baik meskipun adanya tekanan. Selain itu, beberapa jenis pekerjaan mungkin membutuhkan tingkat stres tertentu untuk mencapai hasil yang optimal (Pambudhi et al., 2022). *job stress* cenderung berpengaruh terhadap *individual performance* karena dapat mengganggu fokus, kreativitas, dan produktivitas mereka. Dari hasil penelitian sebelumnya Diputra & Surya, (2018) dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *job stress* yang dimiliki individu belum tentu semakin rendah kinerja, karena bisa saja individu bersemangat akan cara menghilangkan stres tersebut dengan menyelesaikan tugasnya dengan cepat. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga (H3) **ditolak**.

*Role ambiguity* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *individual performance* melalui *job stress*

Uji hipotesis menunjukkan bahwa *role ambiguity* terhadap *individual performance* tidak memiliki pengaruh secara signifikan melalui *job stress*. Dalam logika ilmiah seharusnya *job stress* menjadi hubungan yang membuat *role ambiguity* terhadap *individual performance* menjadi buruk (Ismi Rija Nur, 2016) tetapi, pada *role ambiguity* yang terjadi pada karyawan AKLI dapat membuat individu lebih memperhatikan pekerjaan dan berusaha

menyelesaikan pekerjaan dengan bertanya kepada atasan maka dari itu kinerjanya semakin meningkat. Hal ini berarti *role ambiguity* yang terjadi terhadap *job stress* tidak sepenuhnya berpengaruh pada kinerja yang terjadi pada karyawan AKLI Sidoarjo. Sejalan dengan penelitian Lismawati et al., (2022) Faktor utama yang mendorong fenomena ini adalah individu percaya bahwa mereka memiliki kemampuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka melalui banyaknya pekerjaan yang mereka lakukan. Akibatnya, para individu semakin terbiasa dan menyesuaikan dengan tingkat tekanan dan intensitas pekerjaan yang tinggi. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat (H4) **ditolak**.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan dapat ditemukan bahwa secara parsial variabel *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *individual performance*, *role ambiguity* kemungkinan dapat mendorong terjadinya keterlambatan pengumpulan tugas, mengambil tindakan, kerja individu menjadi kurang efisien serta tidak terstruktur yang dapat mempengaruhi *individual performance* itu sendiri, *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job stress* tetapi tidak signifikan, *role ambiguity* mungkin tidak menjadi sumber stres yang signifikan bagi individu tetapi, ketika individu memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam menyelesaikan tugas mereka dan memiliki kemampuan untuk mengatasi ketidakpastian, mereka mungkin tidak merasakan stres yang signifikan terkait *role ambiguity*, *job stress* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *individual performance*, ada beberapa situasi di mana *job stress* mungkin tidak secara langsung memengaruhi kinerja jika individu memiliki tingkat toleransi stres yang tinggi dan memiliki strategi yang efektif untuk mengelola stres, mereka dapat mempertahankan kinerja yang baik meskipun adanya tekanan, *role ambiguity* terhadap *individual performance* tidak memiliki pengaruh secara signifikan melalui *job stress*, dalam logika ilmiah seharusnya *job stress* menjadi hubungan yang membuat *role ambiguity* terhadap *individual performance* menjadi buruk, tetapi pada *role ambiguity* yang terjadi pada karyawan AKLI Sidoarjo dapat membuat individu lebih memperhatikan

pekerjaan dan berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan bertanya kepada atasan maka dari itu individual performance akan semakin meningkat.

Untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti pada variabel *role conflict* dan *work family conflict*. Kedua, penelitian selanjutnya dapat menambahkan sampel yang lebih homogen. Ketiga, penelitian ini menggunakan cross section, maka untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan longitudinal. Keempat, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel moderasi guna memberikan pengayaan pada hasil penelitian. Kelima, penelitian ini dilakukan di satu perusahaan, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih dari dua atau lebih perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kharabsheh, S. A., Attiany, M. S., Alshawabkeh, R. O. K., Hamadne, S., & Alshurideh, M. T. (2023). The Impact Of Digital Hrm On Employee Performance Through Employee Motivation. *International Journal Of Data And Network Science*, 7(1). <https://doi.org/10.5267/J.Ijdns.2022.10.06>
- Aliyyah, N., Prasetyo, I., Rusdiyanto, R., Endarti, E. W., Mardiana, F., Winarko, R., Chamariyah, C., Mulyani, S., Grahani, F. O., Rochman, A. S. Ur, Kalbuana, N., Hidayat, W., & Tjaraka, H. (2021). What Affects Employee Performance Through Work Motivation? *Journal Of Management Information And Decision Sciences*, 24.
- Anjarsari, D. P., & Haryanto, A. T. (2021). Hubungan Manajemen Bakat, Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Pencapaian Kinerja Pegawai Yang Di Mediasi Efektivitas Kerja Dan Modal Intelektual. *Undha Aub Institutional Repository*.
- Cindy Silvia, A. Y. (2017). Analisis Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*.
- Diputra, A. A. D. P., & Surya, I. B. K. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Destination Asia Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(2). <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2019.V08.I02.P16>
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2023). Examining Work Role Stressors, Job Satisfaction, Job Stress, And Turnover Intention Of Sri Lanka's Construction Industry. *International Journal Of Construction Management*, 23(15). <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931>
- Dodanwala, T. C., Shrestha, P., & Santoso, D. S. (2021). Role Conflict Related Job Stress Among Construction Professionals: The Moderating Role Of Age And Organization Tenure. *Construction Economics And Building*, 21(4). <https://doi.org/10.5130/Ajceb.V21i4.7609>
- Eric Hermawan. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pt. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Kajian Ilmiah*.
- Fatyandri, A. N., Shofiyah, S., Fitriana, A., Fajar, I. A., Maharani, T., & Valentino, J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Negosiasi Dan Manajemen Konflik Pada Industri Manufaktur Dan Industri Makanan Olahan. *Primer : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1). <https://doi.org/10.55681/Primer.V1i1.25>
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Vol. 9, Issue 1).
- Gallup. (2023). State Of The Global Workplace: 2023 Report. In *Gallup, Inc*.
- Garini. R. Anggiwidya. (2020). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 13, Issue April).
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When To Use And How To Report The Results Of Pls-Sem. In *European Business Review* (Vol. 31, Issue 1). <https://doi.org/10.1108/Ebr-11-2018-0203>
- Harahap, E. (2021). Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Berpengaruh Terhadap Kemampuan Individual Karyawan Dan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening.

- Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis.*
- Heruwanto, J., Wahyuningsih, R., Rasipan, R., & Nurpatria, E. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Nusamulti Centralestari Tangerang. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.33370/Jmk.V17i1.391>
- Ismi Rija Nur, D. (2016). Konflik Peran. *Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, 8(*Jurnal Manajemen*).
- Kavyashree, M. B., Kulenur, S., Nagesh, P., & Nanjundeswaraswamy, T. S. (2023). Relationship Between Human Resource Management Practices And Employee Engagement. *Brazilian Journal Of Operations And Production Management*, 20(1). <https://doi.org/10.14488/Bjopm.1331.2023>
- Kock, N. (2015). Common Method Bias In Pls-Sem: A Full Collinearity Assessment Approach. *International Journal Of E-Collaboration*. <https://doi.org/10.4018/Ijec.2015100101>
- Lismawati, L., Marietza, F., & Yuliana, C. (2022). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1). <https://doi.org/10.37676/Ekombis.V10is1.1989>
- Mahmoud, M. A., Ahmad, S. Bin, & Poespowidjojo, D. A. L. (2022). Validation Of The Psychological Safety, Psychological Empowerment, Intrapreneurial Behaviour And Individual Performance Measurements. *Rausp Management Journal*, 57(3). <https://doi.org/10.1108/Rausp-11-2020-0252>
- Manalu, W. A., Lubis, Y., & Syaifuddin, S. (2022). Effect Of Workload And Work Stress On Employees Performance Through Job Satisfaction As Intervening Variable In Rubber Plantation, Serdang Ii District, Pt. Perkebunan Nusantara Iii. *Enrichment: Journal Of Management*, 12(2).
- Mathieu, C., & Gilbreath, B. (2023). Measuring Presenteeism From Work Stress: The Job Stress-Related Presenteeism Scale. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 65(3). <https://doi.org/10.1097/Jom.00000000000002753>
- Muis, M. R. (2021). Employee Performance Role: Job Stress And Job Satisfaction. *International Journal Of Economic, Technology And Social Sciences (Injests)*, 2(1). <https://doi.org/10.53695/Injests.V2i1.392>
- Mulyana, K., & Defrizal, D. (2022). Upaya Mengatasi Stres Kerja Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Home Credit Cabang Bandar Lampung. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(6). <https://doi.org/10.54443/Sibatik.V1i6.100>
- Nurhaini, Djaelani, A. K., & Abs, M. K. (2019). Pengaruh Konflik Kerja Keluarga, Ambiguitas Peran, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen*.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M. (2021). Leveraging Stara Competencies And Green Creativity To Boost Green Organisational Innovative Evidence: A Praxis For Sustainable Development. *Business Strategy And The Environment*, 30(5). <https://doi.org/10.1002/Bse.2754>
- Pambudhi, Y. A., Marhan, C., Fajriah, L., & Abas, M. (2022). Strategi Coping Stress Mahasiswa Dalam Menyelesaikan Skripsi Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Amal Pendidikan*, 3(2). <https://doi.org/10.36709/Japend.V3i2.22315>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2). <https://doi.org/10.34128/Jsi.V5i2.185>
- Putra, A. D., & Saraswati, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar. *Indonesian Journal Of Business And Management*, 4(2). <https://doi.org/10.35965/Jbm.V4i2.1506>
- Reed, D. J. (2016). Coping With Occupational Stress: The Role Of Optimism And Coping

- Flexibility. *Psychology Research And Behavior Management*, 9. <https://doi.org/10.2147/Prbm.S97595>
- Rifai, R. P., Saerang, D., & Taroreh, R. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Bank Sulutgo. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(1).
- Riyan, R. S. P., Aziza, F. N., Khusnah, H., & Utami, T. (2021). Pengaruh Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Staf Karyawati (Studi Pada Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya). *Accounting And Management Journal*, 5(2). <https://doi.org/10.33086/Amj.V5i2.2500>
- Sibagariang, F. U. A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinera Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Tapanuli Tengah). *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa ....*
- Sidani, W. R., Djaelani, A. K., & Abs, M. K. (2020). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mulia Karya Prima Kota Batu. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Sidik, J., & Safitri, D. (2020). Motivasi Kerja Memoderasi Pengaruh Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.35912/Jakman.V1i3.35>
- Tjahjadi, K., & Uria, M. S. (2021). The Influence Of Compensation, Organization Culture And Motivation On Employee Performance At Pt. Perfect Circle Engineering. *Media Bisnis*, 13(1).
- Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2019). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.33633/Jpeb.V2i2.2275>
- Vel, V., Park, I., & Liu, J. (2018). The Effect Of Enterprise Crowdsourcing Systems On Employees' Innovative Behavior And Job Performance. *Proceedings Of The Annual Hawaii International Conference On System Sciences*, 2018-January. <https://doi.org/10.24251/Hicss.2018.024>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hoehle, H., & Spohrer, K. (2020). How Agile Software Development Methods Reduce Work Exhaustion: Insights On Role Perceptions And Organizational Skills. *Information Systems Journal*, 30(4). <https://doi.org/10.1111/Isj.12282>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1).
- Yunita, P. I., & Astawa, P. R. W. (2019). Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Sebagai Prediktor Kinerja Karyawan Pada Bpr Di Kabupaten Gianyar. *Juima*, 9(2).