

# KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN BERPENGARUH TERHADAP KEMAMPUAN INDIVIDUAL KARYAWAN DAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

ELVIRA NURIZA HARAHAP<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Jl. Muchtar Basri No. 3, Glugur Darat II, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.

*elviranuriza98juni@gmail.com*

## **ABSTRAK**

*Permasalahan dalam penelitian ini adalah variabel mana yang paling dominan diantara variabel konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang paling dominan diantara variabel konflik peran, ambiguitas peran, stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain menjadi terikat. Target populasi di dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang berjumlah 104 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 73 orang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja berpengaruh tidak signifikan. Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja berpengaruh tidak signifikan*

**Kata kunci:** *Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kinerja Individual Karyawan, Stres Kerja*

# **ROLE CONFLICT AND ROLE AMBIGUITY INFLUENCE ON INDIVIDUAL EMPLOYEE PERFORMANCE AND STRESS WORK AS INTERVENING VARIABLE**

## **ABSTRACT**

*The problem in this research is which variable is the most dominant among the variables of role conflict, role ambiguity, work stress that affects employee performance? The purpose of this study was to determine the most dominant variable among the variables of role conflict, role ambiguity, job stress that affect employee performance. This research is included in the category of causal research using a quantitative approach. Causal research is research that wants to see whether a variable that acts as an independent variable affects other variables to become dependent. The target population in this study are permanent employees of PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa, amounting to 104 people. The sample in this study were 73 people. From the research results, it can be concluded that Role Conflict has a positive and significant effect on the Individual Performance of PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa Employees. Role ambiguity has a positive and significant effect on the Individual Performance of PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa Employees. Job stress has a positive and significant effect on Individual Employee Performance at PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Role Conflict has a positive and significant effect on Work Stress at PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Role ambiguity has a positive and significant effect on Job Stress at PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Role Conflict on Individual Employee Performance through Job Stress has no significant effect. Role Ambiguity on Individual Employee Performance through Job Stress has no significant effect.*

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

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia atau karyawan memberikan peranan penting dalam mencapai tujuan bagi perusahaan. Hal ini menuntut perusahaan selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu upaya dapat dilakukan dengan melaksanakan penilaian kinerja karyawan. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam perusahaan sebab dengan tidak adanya karyawan yang profesional / kompetitif, perusahaan tidak dapat melakukan aktivitasnya secara maksimal (Liawandy, Indarti, & Marzolina, 2014)

Karyawan merupakan satu-satunya aset yang tidak dapat digandakan dan ditiru oleh manusia lainnya karena pada hakekatnya tiap-tiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan oleh Maha Pencipta dengan karakteristik yang berbeda-beda (Liawandy et al., 2014). Mengatakan perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi dan mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, ini berarti bahwa perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan mampu bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki Menurut Douglas B (2000) di kutip dari Jurnal (Fahmiswari & Dharmadiaksa, 2013).

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan, kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu menjadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja sehingga perusahaan menghadapi krisis yang serius

(Lindawati & Salamah). Kinerja individual mengacu pada prestasi kerja individu yang diatur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, Menurut Cecilia (2006) yang di kutip dari (Lindawati & Salamah).

Mengatakan bahwa kinerja individual merupakan tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama Menurut Iryani (2009) dikutip dari Jurnal (Fahmiswari & Dharmadiaksa, 2013). Artinya bahwa hasil kerja seseorang merupakan evaluasi yang telah dilakukan berdasarkan periode tertentu yang akan dibandingkan dengan sasaran atau target tujuan perusahaan (Fahmiswari & Dharmadiaksa, 2013). Apabila kinerja karyawan tersebut diatas target yang telah disepakati, maka dapat dikatakan kinerja individu tersebut baik dan sesuai yang di harapkan atau sebaliknya.

Permasalahan kinerja karyawan dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan belum memuaskan. Hal ini terlihat dari masih adanya sebagian pegawai yang masih bermalasan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada mereka, juga banyaknya pekerjaan yang menumpuk, tidak terselesaikan pada waktunya dan karyawan keluar dari kantor di jam kerja (Arianty, 2014). Misalnya seorang karyawan keluar tanpa izin di jam kerja, dia terlihat oleh karyawan lainnya sedang berada di luar kantor padahal masih jam masuk kantor karyawan tersebut

mengaku sedang cuti kepada karyawan/ temen sekantornya, lalu di periksa ke kantor tetapi surat cuti dia tidak ada di kantor, karyawan tersebut di beri surat peringatan bila surat peringatan dia sudah lebih 2 kali maka dia akan di turunkan jabatannya. bahkan yang lebih fatal adalah di PHK, misalnya seorang karyawan lapangan menjual tanah garapan secara sepihak/ individual dan memakai uangnya untuk kepentingan kepribadiannya lalu di periksa secara bertahap mulai dari Kabag, Manager, Direksi, Disnaker lalu naik ke Pengadilan.

Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi karyawan maupun upaya strategis dari perusahaan (Utomo & Nugroho, 2014). Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Utomo & Nugroho, 2014).

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan, perubahan kondisi lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal secara langsung maupun tidak langsung dapat menimbulkan Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan stress kerja yang dapat menurunkan kinerja karyawan (Nur, Hidayati, & Maria, 2016).

Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu karyawan dengan kinerja perusahaan (Nur et al., 2016). Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan para karyawan dan bertanggung jawab, misalnya membuat surat seorang karyawan

harus menanggung jawab kan surat tersebut apalagi yang menggunakan kop surat dan stempel karyawan tersebut harus mengganggu jawab atas surat itu dengan meletakkan kode di ujung sebelah kirisurat.

Peningkatan kinerja karyawan dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, serta dari sisi kepribadian masing-masing karyawan. Selain itu lingkungan kerja yang nyaman serta pemberian motivasi pada dasarnya merupakan hak para karyawan dan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Perusahaan ini sangat membutuhkan suatu penilaian kinerja karyawan yang lebih baik sehingga perusahaan dapat berjalan dengan baik pula. Penilaian kinerja dapat dilakukan dengan cara menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat dilihat faktor mana yang lebih berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan PTPN II Tanjung Morawa penilaian tentang kinerja individu karyawan semakin penting ketika perusahaan akan melakukan reposisi karyawan.

Ada banyak faktor yang dapat menghambat kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, salah satunya yakni faktor Ambiguitas peran. Ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas (Nur et al., 2016).

Karyawan menginginkan pekerjaannya sesuai dengan SOP dan pimpinan tidak ada membedakan bawahan yang satu

maupun yang lainnya atau Ada pula seorang karyawan yang merangkap pekerjaannya dalam 3 bidang pekerjaan sekaligus yaitu mengurus pensiun, diklat dan pengembangan SDM dengan gaji yang sama dengan karyawan yang pekerjaannya hanya di satu bidang.

Hal ini juga pimpinan menginginkan karyawan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keahlian/bidangnya. Misalkan, seorang karyawan diberikan tanggung jawab untuk mencatat inventaris kantor atau perusahaan, tidak lagi melakukan pekerjaan lain selain pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan.

Di sisi lain dampak yang muncul dari peningkatan kualitas kerja karyawan adalah munculnya konflik peran (Nur et al., 2016). Konflik peran muncul karena adanya tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami karyawan (Nur et al., 2016). Konflik merupakan sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Hasil dari konflik yang terjadi diantara pihak-pihak yang terlibat bisa bersifat fungsional yang dapat meningkatkan kinerja organisasi (Yasa, 2007). Misalnya, seorang karyawan yang sedang berdebat dengan atasan dikarenakan seorang karyawan sedang diberitahu oleh atasannya tetapi karyawannya tidak suka diberi tahu atau dimarahi oleh atasannya dan pada akhirnya mereka beradu konflik, bahkan ada yang sampai melalui jalur pengadilan yang dikarenakan konflik yang sudah berlenihan.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan

stres kerja. Stres dapat terjadi pada setiap individu/manusia pada setiap waktu, karena stres kerja merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada (Massie, Areros, & Rumawas, 2018).

Mengidentifikasi bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua komponen utama stres, Menurut Jackson dan Schuler (1985) dalam Cekik (2013) yang dikutip dari Jurnal Ekonomi & Bisnis (Yasa, 2007). Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan yang harus diselesaikan oleh karyawan. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh pekerja dikota besar.

Para karyawan dituntut untuk dapat bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikan dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan kepadanya. Beban kerja yang berlebihan tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi karyawan (Wibowo & Rahardja, 2015). Perusahaan harus berupaya memotivasi karyawan untuk dapat mengatasi tekanan-tekanan tersebut sehingga tidak menjadi masalah dalam internal perusahaan yang akan menghambat kinerja karyawan. Karena Konflik yang terjadi antara atasan dengan karyawan dan karyawan yang diberi pekerjaan melebihi batas kemampuannya itu yang menyebabkan karyawan semakin stress, hal itu yang akan

menghambat kinerja karyawan, terutama para karyawan yang berada di lapangan ditekan oleh para anggota nya dan orang lain.

Agar perusahaan dapat bersaing untuk itu peningkatan kualitas karyawan perlu ditingkatkan sehingga produktivitas perusahaan dapat meningkat. Seperti diketahui bahwa karyawan yang bekerja di PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan dari beberapa bagian tersebut terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan yang ada dalam perusahaan mulai dari perbedaan pendapat, kondisi pekerjaan, mutu *supervise*, tantangan tugas sampai pada perbedaan jabatan dan juga gaji.

PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa, sedang berupaya secara terencana menuntaskan berbagai masalah mengenai konflik peran, ambiguitas peran dan juga stress kerja karyawan. Saat ini PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa memiliki karyawan dengan dengan sumber daya manusia (SDM) yang berasal dari latar belakang yang berbeda dan dengan bidang kerja yang bermacam-macam. Dari semua bidang pekerjaan yang ada setiap karyawan diwajibkan memenuhi kebutuhan perusahaan sesuai dengan Visi dan Misi perusahaan yakni Menciptakan dan meningkatkan kerjasama dengan mengedepankan kepercayaan untuk memberikan nilai yang optimal. Para karyawan dituntut untuk dapat lebih maksimal dan mampu menyelesaikan perkerjaan dengan batas waktu yang telah ditentukan perusahaan, hal inilah yang dirasakan karyawan PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang cenderung

mengakibatkan adanya konflik peran. Para karyawan juga merasa kesulitan untuk menyesuaikan peran didalam perusahaan, ketika karyawan dituntut untuk bisa berhadapan dengan segala macam pekerjaan walaupun karyawan tersebut kurang mempunyai kemampuan dibidang lain disatu sisi lainnya juga karyawan PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa memegang tanggung jawab yang sudah diberikan oleh atasan, namun terkadang karena suatu hal karyawan tersebut juga harus bertanggung dengan hal lainnya didalam perusahaan secara bersamaan, hal inilah yang dirasa para karyawan di PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa mengalami ketidakjelas peran karena pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan *job description* mereka. Beban kerja yang berlebih tersebut menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stres bagi karyawan.

Ada faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja pegawai yaitu stres kerja yang ditimbulkan oleh Konflik peran dan Ambiguitas peran, Menurut habibullah dan Apriyani (2009) di ambil dari jurnal (Yasa, 2007). Dari hasil observasi fenomena yang terjadi pada karyawan di PT. Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa disinyalir masih perlu dikelola dengan baik atas adanya indikasi menurunnya semangat kerja karyawan dan jam pulang karyawan yang tidak tepat waktu.

## **HASIL**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X1, 8 pernyataan untuk variabel X2, 15 pertanyaan untuk variabel Z, dan 15 pertanyaan untuk variabel Y, di mana yang menjadi variabel X1 adalah konflik peran, yang menjadi variabel X2 adalah ambiguitas peran, yang menjadi variabel Z adalah stres kerja, yang menjadi variabel Y adalah Kinerja Individual Karyawan. Angket yang diberikan ini diberikan kepada 73 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala Likert berbentuk tabel ceklis.

#### Persyaratan Analisis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS). Sebagai alternatif covariance based SEM, pendekatan variance based atau component based dengan PLS berorientasi analisis bergeser dari menguji model kausalitas/teori ke component based predictive model. Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah hasil model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah:

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (outer model), yakni (a) validitas konvergen (convergent validity); (b) reliabilitas dan validitas konstruk (construct reliability and validity); dan (c) validitas diskriminan (discriminant validity) serta analisis model struktural (inner model), yakni (a) koefisien determinasi ( $r^2$ );

(b)  $f^2$ ; dan (c) pengujian hipotesis (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

#### Analisis Partial Least Square

**Analisis Model Pengukuran/Measurement Model Analysis (Outer Model)**

Analisis model pengukuran/measurement model analysis (outer model) menggunakan 2 pengujian, antara lain: (1) Construct reliability and validity dan (2) Discriminant validity berikut ini hasil pengujiannya.

##### a. Construct reliability and validity

Validitas dan reliabilitas konstruk adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Kriteria composite reliability adalah

$> 0.6$  (Juliandi, 2018)

**Tabel 1 Composite Reliability**

| Composite Reliability |       |
|-----------------------|-------|
| X1                    | 0,944 |
| X2                    | 0,860 |
| Y                     | 0,954 |
| Z                     | 0,945 |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

Kesimpulan pengujian composite reliability adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel Konflik Peran (X1) adalah reliable, karena nilai composite reliability Konflik Peran (X1) adalah  $0,944 > 0,6$
- 2) Variabel Ambiguitas Peran (X2) adalah reliable, karena nilai composite reliability Ambiguitas Peran (X2) adalah  $0,860 > 0,6$
- 3) Variabel Stres Kerja (Z) adalah reliable, karena nilai composite reliability Stres Kerja (Z) adalah  $0,945 > 0,6$
- 4) Variabel Kinerja Individual Karyawan (Y) adalah reliable, karena nilai composite reliability

Kinerja Individual Karyawan (Y) adalah 0,954>0,6.

#### b. **Discriminant Validity**

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT). Jika nilai HTMT <0,90 maka suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik (Juliandi, 2018).

**Tabel 2 Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT)**

|    | Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT) |       |       |   |
|----|----------------------------------|-------|-------|---|
|    | X                                | X2    | Y     | Z |
| X1 |                                  |       |       |   |
| X2 | 0,929                            |       |       |   |
| Y  | 0,845                            | 0,777 |       |   |
| Z  | 0,744                            | 0,839 | 0,701 |   |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

Kesimpulan pengujian Heretroit-Monotrait Ratio(HTMT) adalah sebagai berikut : (1) Variabel X1 (Konflik Peran) terhadap X2 (Ambiguitas Peran) memiliki Heretroit-Monotrait Ratio 0,929>0,90, artinya validitas discriminant baik, atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik); (2) Variabel X1 (Konflik Peran) terhadap Y (Kinerja Individual Karyawan) nilai Heretroit Monotrait Ratio 0,845>0,90, artinya validitas discriminant baik, atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik); (3) variabel X2 (Ambiguitas Peran) terhadap Y (Kinerja Individual Karyawan) Heretroit Monotrait Ratio 0,777>0,90, artinya validitas discriminant baik atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik); (4) Variabel X1 (Konflik Peran) terhadap Z (Stres Kerja) memiliki Heretroit Monotait Ratio

0,744>0,90, artinya validitas discriminant baik atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain; (5) Variabel X2 (Ambiguitas Peran) terhadap Z (Stres Kerja) memiliki Heretroit Monotrait Ratio 0,839>0,90, artinya validitas discriminant baik, atau benar-benar berbeda dari kontruksi lain; (6) Variabel Y (Kinerja Individual Karyawan) terhadap Z (Stres Kerja) nilai Heretroit Monotrait Ratio 0,701>0,90, artinya validitas discriminant baik, atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain(konstruk adalah unik).

#### **Analisis Model Struktural (Inner Model)**

Analisis model struktural bertujuan untuk menganalisis hipotesis penelitian. Minimal ada dua bagian yang perlu di analisis didalam model ini, yaitu: koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

##### **a. Koefisien determinasi (R square)**

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk (Juliandi, 2018). Kriteria dari R-Square adalah:

(1) jika nilai  $R^2$  (adjusted) = 0,75 → model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai  $R^2$  (adjusted) = 0,50 → model adalah moderate (sedang); (3) jika nilai  $R^2$  (adjusted)= 0,25 → model adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018).

**Tabel 3 R-Square**

|   | R-Square | R-Square Adjusted |
|---|----------|-------------------|
| X | 0,841    | 0,834             |
| Z | 0,553    | 0,541             |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

##### **b. F-Square**



Pengukuran F-Square atau  $f^2$  effect size adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran  $f^2$  (f-square) disebut juga efek perubahan  $R^2$ . Artinya, perubahan nilai  $R^2$  saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, 2018).

Kriteria F-Square menurut (Juliandi, 2018) adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai  $f^2 = 0,02$

→ Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai  $f^2 = 0,15$  → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai  $f^2 = 0,35$  → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

**Tabel 4 F-Square**

|    | X | Y     | Z     |
|----|---|-------|-------|
| X1 |   | 0,005 | 0,120 |
| X2 |   | 0,702 | 0,119 |
| Y  |   |       |       |
| Z  |   | 0,013 |       |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa: (1) Variabel X1 (Konflik Peran) terhadap Y (Kinerja Individual Karyawan) memiliki nilai  $f^2 = 0,005$ , maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Variabel X2 (Ambiguitas Peran) terhadap Y (Kinerja Individual Karyawan) memiliki nilai  $f^2 = 0,702$  maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen; (3) Variabel X1 (Konflik Peran) terhadap Z (Stres Kerja) memiliki nilai  $f^2 = 0,120$ , maka efek yang kecil dari variabel

eksogen terhadap endogen; (4) Variabel X2 (Ambiguitas Peran) terhadap Z (Stres Kerja) memiliki nilai  $f^2 = 0,119$ , maka efek yang moderat/sedang dari variabel eksogen terhadap endogen; (5) Variabel Z (Stres Kerja) terhadap Y (Kinerja Individual Karyawan) memiliki nilai  $f^2 = 0,013$ , maka efek yang moderat/sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis.

- 1) koefisien jalur (path coefficient): (a) Jika nilai koefisien jalur (path coefficient) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik; dan (b) Jika nilai koefisien jalur (path coefficient) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai-nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah. Kedua, nilai probabilitas/signifikansi (PValue): (1). Jika nilai P-Values < 0,05, maka signifikan; dan (2) Jika nilai P-Values > 0,05, maka tidak signifikan (Juliandi, 2018).

**Tabel 5 Direct Effect**

|        | Original Sample | P-Values |
|--------|-----------------|----------|
| X1 → y | 0,392           | 0,025    |
| X1 → z | 0,390           | 0,016    |
| X2 → Y | 0,599           | 0,001    |
| X2 → Z | 0,553           | 0,000    |
| Z → Y  | 0,342           | 0,415    |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

- 2) Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (indirect effect) (Juliandi, 2018) adalah : (1) jika nilai P-Values < 0,05, maka signifikan,

artinya variabel mediator (Z/Stres Kerja), memediasi pengaruh variabel eksogen (X1/Konflik Peran) terhadap variabel endogen (Y/Kinerja Individual Karyawan). Dengan kata lain, pengaruhnya adalah tidak langsung dan (2) jika nilai  $P\text{-Values} > 0,05$ , maka tidak signifikan artinya variabel mediator (Z/Stres Kerja) tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen (X2/Ambiguitas Peran) terhadap suatu variabel endogen (Y/Kinerja Individual Karyawan). Dengan kata lain, pengaruhnya adalah langsung.

**Tabel 6 Indirect effect**

|        | Original Sample | P-Values |
|--------|-----------------|----------|
| X1→Z→Y | 0,134           | 0,469    |
| X2→Z→Y | 0,134           | 0,465    |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

- 3) Total effect (total efek) merupakan total dari direct effect (pengaruh langsung) dan indirect effect (pengaruh tidak langsung) (Juliandi, 2018).

**Tabel 7 Total effect**

|      | Original Sample | P-Values |
|------|-----------------|----------|
| X1→Y | 0,732           | 0,004    |
| X1→Z | 0,390           | 0,016    |
| X2→Y | 0,185           | 0,000    |
| X2→Z | 0,392           | 0,000    |
| Z →Y | 0,342           | 0,415    |

Sumber : Data SEM-PLS 2020

Kesimpulan dari nilai total effect pada tabel 4.15 adalah sebagai berikut : (1) Total effect untuk hubungan X1 (Konflik Peran) dan Y (Kinerja Individual Karyawan) adalah sebesar 0,732; (2) Total effect untuk hubungan X1 (Konflik Peran dan Z (Stres Kerja) adalah sebesar 0,390; (3) Total effect untuk hubungan X2 (Ambiguitas Peran) dan Y (Kinerja Individual Karyawan) adalah sebesar 0,185; (4) Total effect untuk hubungan X2 (Ambiguitas Peran) dan Z (Stres Kerja) adalah sebesar 0,392; (5) Total effect untuk hubungan Z (Stres Kerja) dan Y (Kinerja Individual Karyawan) adalah sebesar 0,342.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan di PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa, hal ini berarti bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan perusahaan maka akan mampu meningkatkan Stres Kerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Damanik, 2019); (Kusumaningrum, 2017) yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara Konflik Peran terhadap Stres Kerja. Temuan ini memberi arti bahwa: (1) nilai positif tersebut mengindikasikan bahwa jika nilai Konflik Peran meningkat, maka Stres Kerja juga meningkat; (2) nilai yang signifikan tersebut bermakna bahwa Konflik Peran cukup berarti mempengaruhi Stres Kerja.

### Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan di PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat Ambiguitas Peran karyawan maka akan dapat meningkatkan Kinerja Individual Karyawan. Dan hal ini dapat dilihat pada jawaban angket responden yang mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju. Hasil penelitian ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Istiqomah & Suhartini, 2015); (Khasanah, Hasionaln, & Warso, 2016) menyimpulkan bahwa apabila Ambiguitas Peran karyawan meningkat maka Stres Kerja juga meningkat. Hasil penelitian tersebut

sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa Ambiguitas Peran terhadap Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan hal tersebut terjadi karena mayoritas angket yang dijawab oleh responden mengatakan setuju dan sangat setuju.

#### **Pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui stres kerja pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Temuan ini memberi arti bahwa nilai positif mengindikasikan bahwa jika Konflik Peran memadai, maka Kinerja Individual Karyawan juga meningkat, nilai yang signifikan tersebut bermakna bahwa Konflik Peran mempengaruhi Kinerja Individual Karyawan sebagai salah satu faktor penunjang kerja karyawan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat (Lukiyana & Tualaka, 2016); (Murtiningsih, 2012); (Fitriani, 2013) yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan pada Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan.

#### **Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui stres kerja pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa. Hal ini berarti jika Ambiguitas Peran karyawan meningkat, maka Kinerja Individual Karyawan juga meningkat. Ambiguitas Peran

adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arda, 2017); (Faustyna & Jumani, 2015); (Jufrizen, 2018); (Arif, Syaifani, Siswadi, & Jufrizen, 2019) dan (Yusnandar, Nefri, & Siregar, 2020) bahwa Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban angket yang diisi oleh responden pada PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa yang menyatakan setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan.

#### **Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh tidak langsung Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan yang dimediasi Stres Kerja adalah tidak signifikan. Ini bermakna bahwa Stres Kerja tidak berperan sebagai variabel intervening (mediator), khususnya dalam penelitian ini. Dalam logika ilmiah seharusnya Stres Kerja memediasi hubungan Konflik Peran dengan Kinerja Individual Karyawan. Tahapannya, Konflik Peran yang memadai akan membuat karyawan lebih meningkatkan Stres Kerja nya dengan begitu Kinerja Individual Karyawan nya akan semakin meningkat. Dengan demikian, penelitian ini tidak bisa digeneralisasi untuk seluruh populasi karyawan ditempat penelitian namun hanya menggambarkan sampel yang

diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengaruh tidak langsung Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan yang dimediasi Stres Kerja adalah tidak signifikan. Ini bermakna bahwa Stres Kerja tidak berperan sebagai variabel intervening (mediator), khususnya dalam penelitian ini. Dalam logika ilmiah seharusnya Stres Kerja memediasi hubungan Ambiguitas Peran dengan Kinerja Individual Karyawan. Tahapannya, Ambiguitas Peran yang baik akan membuat karyawan lebih meningkatkan Stres Kerja nya dengan begitu Kinerja Individual Karyawan nya akan semakin meningkat. Dengan demikian, penelitian ini tidak bisa digeneralisasi untuk seluruh populasi karyawan ditempat penelitian namun hanya menggambarkan sampel yang diteliti.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja pada PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa. Berdasarkan analisis dan pembahasan dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan sebagai berikut: Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan PT Perkebunan Nusantara II Tanjung Morawa, Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa, Stres Kerja berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kinerja Individual Karyawan pada PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa, Konflik Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa, Ambiguitas Peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja pada PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa, Konflik Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja berpengaruh tidak signifikan, Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Individual Karyawan melalui Stres Kerja berpengaruh tidak signifikan. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut : 1) Sebaiknya Konflik Peran karyawan yang diberikan oleh perusahaan lebih dilengkapi demi mempermudah karyawan dalam bekerja. 2) Sebaiknya Ambiguitas Peran karyawan PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa lebih diperhatikan lagi mengenai peraturan kerja agar karyawan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. 3) Sebaiknya Stres Kerja karyawan PT Perkebunan Nusantara IITanjung Morawa lebih ditingkatkan lagi agar Kinerja Individual Karyawan juga dapat meningkat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. 4) Dalam meningkatkan Kinerja Individual Karyawan, hendaknya perusahaan menyelesaikan masalah- masalah yang terjadi dalam perusahaan seperti Konflik Peran dan Ambiguitas Peran agar karyawan lebih meningkatkan Kinerja Individual Karyawannya.

## DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Arfan, I. L. (2010). *Akuntansi Keperilakuan* (dua). Jakarta: Salemba Empat.
- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutami, H., & Gartiria, G. (2011). *Pengaruh Konflik peran dan Ambiguitas Peran terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Juliandi, A. (2018). *Structural equation model based partial least square (SEM-PLS): Menggunakan SmartPLS*. Batam: Universitas Batam.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Umu Press.
- Kasim, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori & Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung). Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (dua). Bandung: alfabeta.
- Nimran, U. (2011). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: alfabeta.
- Priansa, J. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung.
- Ramli, S. (2010). *Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2011). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. L. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*.
- Rizzo, J. R. H., & Lirtzman, S. (2013). *Role Conflict and Ambiguity In Complex Organizations*. Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2011). *Organizational behavior* (Fourteenth).
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siswanto. (2013). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, A. S. (2008). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI- Press).
- Munandar, M. (2010). *Budgeting Perencanaan Kerja Pengkoordinasian Kerja Pengawasan Kerja*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, H. (2011). *Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

## JURNAL

- Arda, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1097>
- Arianty, N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 14(2), 144–150.
- Arif, M., Syaifani, P. E., Siswadi, Y., & Jufrizen, J. (2019). Effect of Compensation and Discipline on Employee Performance. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics (UII-ICABE 2019)*, 263–276.
- Azizolla, A., Ajdari, Z., & Khaled, O. (2013). The Relationship Between job stress and Performance Among

- The Hospitals Nurses. Health Promotion Research Center, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran. *World of Sciences Journal*, 2.
- Damanik, B. E. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Motivasi Belajar. *Jurnal EK&BI*, 2(2), 1–10.
- Fahmiswari, A. . I. W., & Dharmadiaksa, I. B. (2013). Pengaruh Kinerja Individual Karyawan Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 5(3).
- Fanani, Z. (2008). Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 5(2).
- Faustyna, & Juman. (2015). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pelabuhan Indonesia I (PERSERO) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1), 71–79.
- Fitriani, N. (2013). Pengaruh Persepsi Guru Tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi IKIP Veteran Semarang*, 1(1), 38–47.
- Habibullah, J., & Apriyani, I. (2009). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 5(3).
- Hon, A. H. Y. (2013). The Effects of Group Conflict and Work Stres on Employee Peformances. *Journal Tourism Management*.
- Istiqomah, S. N., & Suhartini. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(1), 1–9.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 405–424.
- Khasanah, U., Hasionaln, L. B., & Warso, M. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT New March Semarang). *Jurnal Of Management*, 2(2), 1–22.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Vet, H. C. W. de, & Beek, A. J. van der. (2013). Measuring Individual Work Performance Identifying and Selecting Indicators. *A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 45(3), 62–81.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumaningrum, D. (2017). Pengaruh Fasilitas Belajar Teman Sebaya Terhadap Motivasi Dalam Ekonomi XI Ips Mayoga. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 175–180.
- Liawandy, F., Indarti, S., & Marzolina, M. (2014). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Nafal Tiara Abadi Pekanbaru. *Jom Fekon*, 1(2), 1–15.
- Lindawati, H., & Salamah, I. (2012). Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 14(1), 56–67.
- Lukiyana, & Tualaka, D. S. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Guru Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada TK Misi Bagi Bangsa Sejakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*, 3(2), 33–45.
- Massie, R. N., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado. *Jurnal*

- Administrasi Bisnis*, 6(2), 41– 49.
- Murtiningsih, E. (2012). Pengaruh Motivasi Kesejahteraan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen Revitalisasi*, 1(3), 81–92.
- Nur, I. R., Hidayati, T., & Maria, S. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 8(1).
- Nurqamar, N., Fitri, I., Haerani, S., & Mardiana, R. (2014). Konflik peran dan Ambiguitas Peran : Implikasinya Terhadap Stres Kerja dan kinerja pejabat Struktural Prodi. *Jurnal Analisis*, 3(1).
- Paparang, J. P., & Rumokoy, F. S. (2015). The Role of Internal Service Quality and Benefit Plans on Organizational Performance at Regional Drinking Water Company ( PDAM ) Sangihe. *Jurnal EMBA*, 3(3), 109–117.
- Patria, R. (2016). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Auditor Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi. *Jom Fekon*, 3(1).
- Pratina, A. (2013). *Role Ambiguity And Role Conflict Sebagai Antecedent Dari Job Insecurity Pada Contingent Worker*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Quarat-ul-ain, K., & Iqbal, I. (2014). Impact of role conflict on job satisfaction, mediating role of job stres in private banking secto. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(2).
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, H. N. (n.d.). Pengaruh pelatihan, kompensasi terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Profit*, 7(1), 25–37.
- Utomo, H. S., & Nugroho, M. (2014). Model Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kualitas Kehidupan Kerja. *EKOBIS*, 15(1), 31–50.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja* (4th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, B. A., & Rahardja, E. (2015). Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Rsud Ra Kartini Jepara). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(1), 1–14.
- Wu, Y.-C. (2011). Job Stress and Job Performance Among Employees in the Taiwanese Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence. *Social Behaviour and Personality*, 39(1).
- Yasa, I. W. M. (2007). Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 38–57.
- Yusnandar, W., Nefri, R., & Siregar, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Medan. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 61–72. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.433>