



JEMSI:
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh *Work Overload* dan *Role Ambiguity* Terhadap *Employee Performance* Dengan *Job Stress* Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. XYZ

Putri Azizah¹, Laura Syahrul², Donard Games³

¹Universitas Andalas, Padang, Indonesia, putriazizah.0306@gmail.com

²Universitas Andalas, Padang, Indonesia, laurasyahrul@eb.unand.ac.id

³Universitas Andalas, Padang, Indonesia, donardgames@eb.unand.ac.id

Corresponding Author: putriazizah.0306@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the influence of work overload and role ambiguity on employee performance, as well as the role of job stress as a mediating variable. The research uses a quantitative approach with an explanatory research design to analyze the relationships and effects among variables using a survey as the data collection method. The population and sample consist of all 41 employees of PT. XYZ. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive analysis, validity and reliability tests, as well as model and hypothesis testing with Structural Equation Modeling (SEM) using PLS software. The results show that work overload does not have a significant effect on employee performance, while role ambiguity has a negative and significant impact on employee performance. Work overload and role ambiguity significantly increase job stress, which then negatively affects employee performance. Job stress mediates the influence of work overload on employee performance but does not mediate the relationship between role ambiguity and employee performance.*

Keyword: *Work Overload, Role Ambiguity, Employee Performance, Job Stress*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work overload* dan *role ambiguity* terhadap *employee performance*, serta peran *job stress* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antar variabel menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data. Populasi dan sampel terdiri dari seluruh karyawan PT. XYZ yang berjumlah 41 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta pengujian model dan hipotesis dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan software PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work overload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee performance*, sedangkan *role ambiguity* berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Work overload* dan *role ambiguity* secara signifikan meningkatkan *job stress*, yang kemudian berdampak negatif pada *employee performance*. *Job stress* memediasi pengaruh *work overload* terhadap kinerja karyawan, namun tidak memediasi hubungan antara *role ambiguity* dan *employee performance*.

Kata Kunci: *Work Overload, Role Ambiguity, Employee Performance, Job Stress*

PENDAHULUAN

Saat ini, persaingan perusahaan tidak hanya terfokus pada perebutan pangsa pasar, tetapi juga pada upaya untuk menarik dan mempertahankan talenta terbaik dalam industrinya. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, persaingan dalam memperoleh sumber daya intelektual semakin intensif. Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan, karena karyawan yang berkualitas mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan serta mendorong inovasi dalam menghadapi tantangan bisnis. Perusahaan yang mampu mengelola karyawan secara efektif akan memiliki keunggulan kompetitif yang kuat di pasar global, sehingga tidak hanya mampu bertahan tetapi juga berkembang dalam lingkungan bisnis yang dinamis.

Sumber daya intelektual, atau sering disebut sumber daya manusia, merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Karyawan menjadi inti dari setiap organisasi dan berperan sebagai penggerak utama operasional perusahaan. Mereka tidak hanya menjalankan tugas dan tanggung jawab, tetapi juga berkontribusi pada inovasi, membentuk budaya perusahaan, serta mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan perhatian yang komprehensif terhadap kesejahteraan karyawan sangat penting untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Untuk memberikan kontribusi optimal, perusahaan memerlukan karyawan yang kompeten, berdedikasi, dan berkualitas tinggi guna mencapai kinerja kerja (*employee performance*) yang maksimal. *Employee performance* mengacu pada kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Loan, 2020). Menurut (Bjaalid dkk., 2020) *employee performance* adalah rangkaian aktivitas di mana individu berhasil menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik, sekaligus mencerminkan nilai total yang diharapkan oleh organisasi melalui perilaku yang konsisten dalam jangka waktu tertentu.

PT. XYZ adalah perusahaan berbasis IoT dari Jepang yang sedang memperluas usahanya ke Filipina, Kamboja, dan Indonesia. Perusahaan ini berkomitmen untuk menciptakan peluang bagi karyawan agar dapat tumbuh, berkembang, dan berprestasi, dengan harapan karyawan memberikan kontribusi positif melalui *employee performance* untuk mencapai kinerja organisasi yang optimal. Untuk mendukung perkembangan karyawan, PT. XYZ menerapkan penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan (manajer atau supervisor) untuk mengevaluasi pencapaian karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, serta memberikan feedback untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Tabel 1. Standar Penilaian *Employee performance* di PT. XYZ

Skor	Nilai	Bobot
1	98-100%	<i>Outstanding</i>
2	90-97%	<i>Commendable</i>
3	80-89%	<i>Satisfactory</i>
4	70-79%	<i>Need Improvement</i>
5	<70%	<i>Unsatisfactory</i>

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa penilaian kinerja di PT. XYZ menggunakan klasifikasi skor dan kriteria dengan penggolongan capaian bagi setiap karyawan. Penilaian ini dilakukan setiap tahun dan menjadi dasar evaluasi untuk mempertimbangkan kenaikan gaji serta perpanjangan kontrak, baik untuk karyawan baru maupun yang sudah bekerja lebih dari satu tahun. Selain itu, tabel tersebut juga menunjukkan rata-rata *employee performance* dari tahun 2020 hingga 2023.

Tabel 2. Rata-Rata *Employee performance* PT. XYZ

Tahun	Nilai Rata-rata	Bobot
2020	88.10	<i>Satisfactory</i>
2021	89.48	<i>Satisfactory</i>
2022	76.27	<i>Need Improvement</i>
2023	79.16	<i>Need Improvement</i>

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa capaian *employee performance* PT. XYZ mengalami penurunan dalam dua tahun terakhir. Meskipun pada tahun 2023 terdapat peningkatan dibandingkan tahun 2022, bobot kategori *employee performance* masih berada dalam kategori "*need improvement*." Karena capaian tertinggi adalah "*outstanding*" manajemen perlu memperhatikan dan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi *employee performance* di PT. XYZ untuk mencapai kinerja yang lebih optimal. Untuk mencapai *employee performance* yang optimal, PT. XYZ perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah *work overload*. Menurut Parasuraman dalam Karatepe (2013), *work overload* diartikan sebagai "tingginya tuntutan peran kerja yang dirasakan, serta perasaan bahwa ada terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas." Kondisi ini seringkali disebabkan oleh kekurangan anggota tim dan kriteria tugas yang tidak realistis, yang dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan.

Work overload tidak hanya menimbulkan tekanan waktu yang berlebihan bagi karyawan, tetapi juga dapat menimbulkan keraguan mengenai kemampuan mereka dalam menjalankan peran pekerjaan secara efektif (Indudewi dkk., 2023). Menurut (Gibran & Suryani, 2019) *work overload* dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tekanan waktu dalam menyelesaikan tugas, jadwal kerja yang padat, ketidakjelasan peran, lingkungan kerja yang tidak kondusif, information overload, pekerjaan yang berulang, dan jenis tanggung jawab yang diemban. *Work overload* memiliki dampak berantai pada individu, proyek, dan organisasi. Kondisi ini dapat menyebabkan kelelahan pada individu, meningkatkan risiko kesalahan, menimbulkan masalah pada proyek di masa depan, serta mengabaikan tugas-tugas yang dianggap tidak mendesak. Akibatnya, timbul mentalitas krisis di mana pekerja hanya berfokus pada keadaan darurat (Delisle, 2020).

Work overload dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan (Üngüren & Arslan, 2021). Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan dan stres, sedangkan beban kerja yang seimbang justru dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas. Penelitian dari (Karatepe, 2013) menunjukkan bahwa karyawan yang mengalami *work overload* cenderung menunjukkan kinerja yang buruk. Hal serupa juga ditemukan dalam studi (Haq dkk., 2020a; Nugroho & Kuswanti, 2023) yang menyimpulkan bahwa *work overload* berdampak negatif dan signifikan terhadap *employee performance*.

PT. XYZ, yang menyediakan akses kendaraan dan layanan mobilitas secara menyeluruh, menghadapi tantangan dalam menjaga kinerja karyawan karena lingkungan kerja yang dinamis dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan perusahaan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap karyawannya, yang seringkali mengakibatkan *role ambiguity*. *Role ambiguity* terjadi ketika karyawan, terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan, manajer, atau antar divisi, mengalami ketidakjelasan dalam peran dan tanggung jawab mereka (Üngüren & Arslan, 2021). Untuk mengatasi hal ini, PT. XYZ perlu menerapkan sistem pembagian tugas yang jelas guna mengurangi *role ambiguity* dan meningkatkan *employee performance*.

Role ambiguity dapat timbul akibat faktor organisasi dan individu. Faktor organisasi mencakup identifikasi peran yang tidak jelas, kesalahan komunikasi dalam penyampaian persyaratan posisi, struktur organisasi yang sering berubah, serta lingkungan kerja yang

dinamis dan komunikasi yang kurang memadai. Sementara itu, faktor individu meliputi kurangnya pemahaman karyawan terhadap persyaratan peran, yang mengakibatkan peran tidak dijalankan dengan efektif (Üngüren & Arslan, 2021). *Role ambiguity* menjadi sumber stres yang signifikan di tempat kerja dan dapat menurunkan kinerja karyawan (Üngüren & Arslan, 2021). Ketidakjelasan peran terjadi ketika karyawan merasa kekurangan informasi untuk melaksanakan tugasnya, tidak yakin akan ekspektasi kelompok perannya, atau menghadapi ketidakpastian dalam tugas maupun lingkungan sosial (Walker dkk., 1975). Situasi ini memicu perilaku kerja yang tidak terdefinisi dengan jelas dan memberikan ruang lingkup tindakan yang tidak terbatas bagi karyawan (Robbins dkk., 2019). Penelitian oleh (Üngüren & Arslan, 2021) menemukan bahwa *role ambiguity* berdampak negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Namun, penelitian oleh (Zolkapli dkk., 2022) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana *role ambiguity* justru berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hal ini menunjukkan bahwa dampak *role ambiguity* dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi dan karakteristik karyawan.

Selain memperhatikan *employee performance*, manajer juga perlu mempertimbangkan dampak *job stress* pada karyawan. Menurut (Haq dkk., 2020a) *job stress* adalah pola reaksi fisiologis dan psikologis yang terganggu akibat peristiwa yang mengancam kemampuan seseorang untuk mengatasinya. *Job stress* merupakan respons tubuh terhadap perubahan yang menimbulkan tuntutan yang menantang. Stres dapat bersifat positif maupun negatif. Stres positif dapat meningkatkan motivasi, kegembiraan, dan kinerja karyawan dalam jangka pendek. Sebaliknya, stres negatif atau tekanan dapat menyebabkan kekhawatiran, perasaan tidak menyenangkan, penurunan kinerja, dan masalah kesehatan mental. Oleh karena itu, tekanan yang berlebihan perlu dikendalikan dengan baik, karena stres yang tidak terkontrol dapat merusak kesehatan mental karyawan (Haq dkk., 2020a).

Job stress juga berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi *employee performance* dalam perusahaan. Menurut (Sajad & Safrizal, 2024) *job stress* secara signifikan dan positif mempengaruhi *employee performance*, dan *work overload* yang tinggi dapat meningkatkan tingkat *job stress*. Selain itu, (Rohmatika & Dewi, 2024a) menjelaskan bahwa *job stress* memediasi hubungan antara *work overload* dan *employee performance*. *Work overload* merupakan salah satu pemicu stres yang sering dialami karyawan (Haq dkk., 2020a). Jika beban kerja terlalu tinggi, hal ini dapat menyebabkan *overstress* (Meidilisa & Lukito, 2020a) Dengan demikian, manajer perlu mengelola *job stress* secara efektif untuk mencegah dampak negatif pada kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi *employee performance* dan dapat dijelaskan melalui pengaruh mediasi dari *job stress* adalah *role ambiguity*. Ketika karyawan mengalami *role ambiguity* yang tinggi, hal ini dapat memicu kecemasan yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tingkat stres yang cukup tinggi (Purnomo dkk., 2021). *Role ambiguity* terjadi ketika karyawan tidak memiliki kejelasan tentang harapan peran, tanggung jawab, atau wewenang dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya dapat mengganggu kinerja mereka.

Penelitian dari (Purnomo dkk., 2021) menunjukkan bahwa *role ambiguity* secara signifikan memengaruhi *job stress* dan berdampak negatif pada *employee performance*. Ketidakjelasan peran membuat karyawan merasa bingung dan tidak yakin terhadap ekspektasi yang harus dipenuhi, sehingga meningkatkan tingkat stres dalam bekerja. Dalam perannya sebagai variabel mediasi, *job stress* menjembatani hubungan antara *role ambiguity* dan *employee performance*. Hal ini didukung oleh penelitian (Wahjoedi, 2023) yang menjelaskan bahwa *job stress* memediasi hubungan antara *role ambiguity* dan *employee performance*. Dengan demikian, perusahaan perlu mengelola *role ambiguity* secara efektif untuk mengurangi *job stress* dan meningkatkan *employee performance*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi beberapa aspek yang memengaruhi *employee performance*. Tujuan pertama adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh

work overload terhadap *employee performance*, dengan mempertimbangkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat memengaruhi produktivitas karyawan. Selanjutnya, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap *employee performance*, mengingat ketidakjelasan peran dapat menyebabkan kebingungan dalam menjalankan tugas. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi pengaruh *work overload* terhadap job stress, karena tekanan pekerjaan yang tinggi sering kali menjadi pemicu stres karyawan. Tujuan lainnya adalah untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap job stress, yang dapat terjadi ketika karyawan tidak memiliki kejelasan mengenai ekspektasi pekerjaan. Penelitian ini juga berfokus pada pengaruh *job stress* terhadap *employee performance*, mengingat stres yang berlebihan dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *job stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *work overload* dan *employee performance*. Terakhir, penelitian ini juga akan menguji peran mediasi *job stress* dalam hubungan antara *role ambiguity* dan *employee performance*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *employee performance* melalui pendekatan yang menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel independen, mediasi, dan dependen. Melalui instrumen survei, data dikumpulkan dalam bentuk angka guna mengevaluasi pengaruh signifikan antar variabel. Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengujian hipotesis untuk mengungkap hubungan antar variabel, menganalisis perbedaan antar kelompok, serta menguji kemandirian dua variabel dalam konteks tertentu.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan dari PT. XYZ yang berjumlah 41 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 41 orang yang ada didalam perusahaan PT. XYZ. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei ke lapangan dengan menggunakan kuisisioner/angket, yaitu beberapa daftar pertanyaan berupa angket penelitian yang diajukan kepada seluruh responden untuk dijawab berkaitan dengan topik penelitian melalui lembar kuisisioner yang akan diisi oleh para karyawan di PT. XYZ. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, uji model dan uji hipotesis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Inferensial

Setelah data ditabulasi oleh peneliti, langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian data. Pada penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Analisis yang dilakukan mencakup uji validitas, uji reliabilitas, pengujian model struktural, pengujian hipotesis, serta analisis mediasi.

Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tujuan dari analisis model pengukuran adalah untuk mengevaluasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang membentuknya. Pengujian data penelitian dimulai dengan mendefinisikan hubungan antara setiap indikator dengan variabel laten yang disebut sebagai pengukuran *outer model*. Sebanyak 41 responden dalam penelitian ini merupakan karyawan aktif di PT. XYZ.

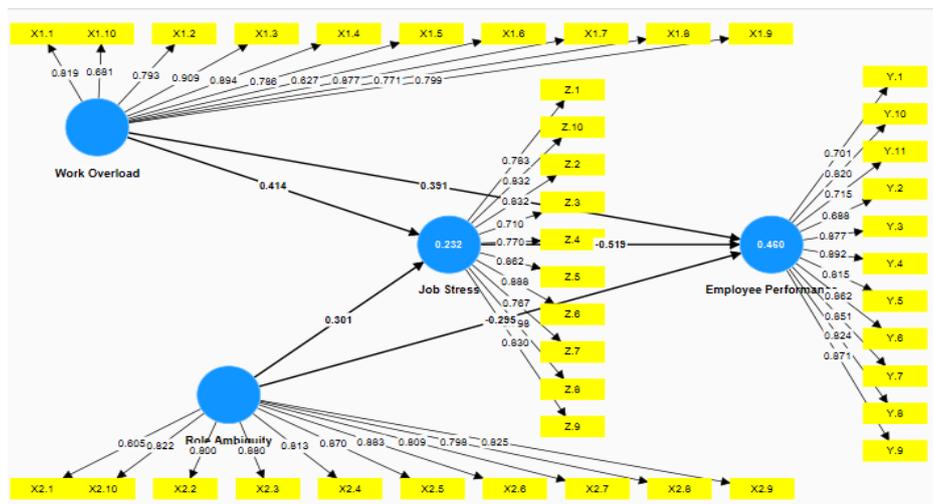
Uji Validitas

Untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian, dilakukan pengujian validitas

menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity* dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0.

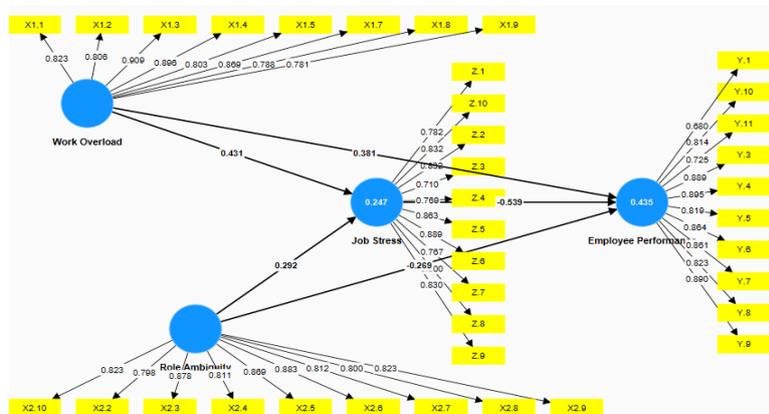
Convergent Validity

Menurut (Hair Jr dkk., 2021) *convergent validity* adalah validitas konstruksi yang menunjukkan sejauh mana suatu konstruk memiliki korelasi positif dengan indikator-indikatornya. Nilai AVE harus mencapai minimal 0,5, sedangkan nilai outer loading harus mencapai minimal 0,7 agar dianggap valid (Hair Jr dkk., 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator dengan nilai outer loading di atas 0,7 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5. Pengolahan data dilakukan dengan memasukkan semua indikator ke dalam variabel penelitian, yang kemudian dihitung menggunakan algoritma PLS. Berikut ini adalah gambar hasil perhitungan beserta nilai *loading factor* :



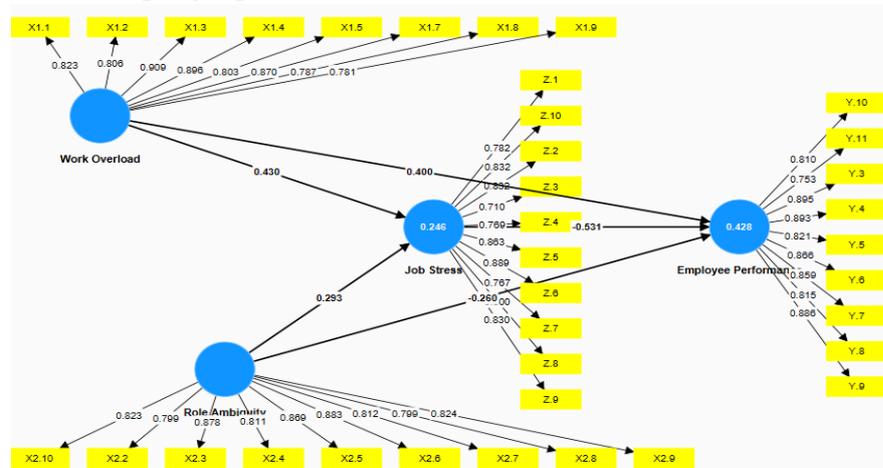
Gambar 1. Hasil Outer Loading Pertama

Pada gambar 1 menggambarkan *output outer loading* pertama dimana indikator tersebut memiliki nilai *outer loading* > 0,7 yang berarti indikator tersebut bersifat valid sebagai alat ukur dan dianggap mampu untuk mengukur masing-masing variabelnya. Dan terdapat juga beberapa indikator yang memiliki nilai *outer loading* < 0,7. Terdapat beberapa indikator yang nilai *outer loading* < 0,7 agar uji *convergent validity* tersebut valid, maka perlu dilakukan perhitungan ulang dengan mengeluarkan indikator yang memiliki *outer loading* < 0,7 secara bertahap. Berikut adalah hasil dari uji *convergent validity* setelah dilakukan penghapusan indikator X1.6, X1.10, X2.1 dan Y2.



Gambar 2. Hasil Outer Loading Kedua

Masih terdapat indikator yang nilai *outer loading* < 0,7 agar uji *convergent validity* tersebut valid, maka perlu dilakukan perhitungan ulang dengan mengeluarkan indikator yang memiliki nilai *outer loading* < 0,7 secara bertahap. Berikut adalah hasil dari uji *convergent validity* setelah penghapusan indikator Y1.



Gambar 3. Hasil Outer Loading Ketiga

Indikator pada setiap variabel telah memiliki nilai *outer loading* > 0,7, yang artinya indikator setiap variabel tersebut sudah dapat dikatakan valid dan dapat dilakukan tahapan pengujian selanjutnya. Berikut tabel yang memperlihatkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE):

Tabel 3. Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
<i>Employee performance</i> (Y)	0,715
<i>Work overload</i> (X1)	0,938
<i>Role ambiguity</i> (X2)	0,946
<i>Job stress</i> (Z)	0,941

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini memiliki nilai AVE > 0,5. Hal ini dapat diartikan bahwa semua indikator dari masing-masing variabel dapat digunakan untuk pengukuran dan analisis lebih lanjut.

Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dilakukan menggunakan metode *cross-loading*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai perbedaan antara suatu konstruk dengan konstruk lainnya adalah melalui analisis *cross-loading*. Proses ini melibatkan perbandingan korelasi antara indikator pada konstruk yang diuji dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lainnya. Hasil pengujian *cross-loading* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Cross Loading

	<i>Employee performance</i> (Y)	<i>Job Stress</i> (Z)	<i>Role Ambiguity</i> (X2)	<i>Work overload</i> (X1)
X1.1	0,154	0,363	0,003	0,823
X1.2	0,189	0,382	-0,096	0,806
X1.3	0,267	0,282	-0,195	0,909
X1.4	0,199	0,347	-0,179	0,896

X1.5	0,225	0,338	-0,096	0,803
X1.7	0,311	0,236	-0,224	0,870
X1.8	-0,066	0,422	0,130	0,787
X1.9	0,113	0,302	0,031	0,781
X2.10	-0,293	0,198	0,823	-0,026
X2.2	-0,279	0,128	0,799	-0,185
X2.3	-0,174	0,084	0,878	-0,120
X2.4	-0,247	0,218	0,811	-0,115
X2.5	-0,356	0,28	0,869	-0,085
X2.6	-0,410	0,202	0,883	-0,189
X2.7	-0,406	0,152	0,812	-0,036
X2.8	-0,524	0,284	0,799	0,038
X2.9	-0,306	0,204	0,824	-0,114
Y.10	0,810	-0,191	-0,327	0,237
Y.11	0,753	-0,337	-0,506	0,259
Y.3	0,895	-0,450	-0,435	0,096
Y.4	0,893	-0,363	-0,368	0,233
Y.5	0,821	-0,499	-0,271	0,086
Y.6	0,866	-0,380	-0,297	0,267
Y.7	0,859	-0,362	-0,370	0,198
Y.8	0,815	-0,258	-0,384	0,137
Y.9	0,886	-0,405	-0,298	0,089
Z.1	-0,277	0,782	0,368	0,442
Z.10	-0,473	0,832	0,405	0,397
Z.2	-0,266	0,832	0,196	0,408
Z.3	-0,242	0,710	0,129	0,363
Z.4	-0,309	0,769	0,102	0,238
Z.5	-0,461	0,863	0,053	0,214
Z.6	-0,486	0,889	0,162	0,158
Z.7	-0,247	0,767	0,112	0,214
Z.8	-0,359	0,800	0,101	0,305
Z.9	-0,332	0,830	0,191	0,383

Seperti yang terlihat pada hasil tabel *cross-loading* di atas, nilai setiap indikator terhadap variabel laten yang diwakilinya lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain atau konstruk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil analisis *cross-loading* menunjukkan validitas diskriminan yang baik. Selanjutnya pengujian *discriminant validity* berdasarkan nilai *fornell larckerr criterion* dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Fornell Larckerr Criterion

	<i>Employee performance (Y)</i>	<i>Job Stress (Z)</i>	<i>Role Ambiguity (X2)</i>	<i>Work overload (X1)</i>
<i>Employee performance(Y)</i>	0,845			
<i>Job stress (Z)</i>	-0,435	0,809		
<i>Role ambiguity (X2)</i>	-0,432	0,250	0,834	
<i>Work overload (X1)</i>	0,213	0,402	-0,099	0,836

Berdasarkan tabel 5 diatas, uji *discriminant validity* berdasarkan nilai *fornell larckerr criterion* pada penelitian ini telah memenuhi syarat untuk dilakukan tahap pengujian selanjutnya. Indikator-indikator variabel yang digunakan pada penelitian ini lebih tinggi dari pada kolerasi indikator tersebut dengan variabel lain. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini memiliki validitas yang tinggi. Selain itu, *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), yang digunakan untuk mengevaluasi matriks *multitrait-multimethod*, juga dikenal sebagai metode alternatif untuk menguji validitas diskriminan. Validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif dianggap terpenuhi apabila nilai HTMT berada di bawah 0,9 (Henseler dkk., 2014). Dalam penelitian ini, pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan menggunakan pendekatan HTMT, dan hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	<i>Employee performance (Y)</i>	<i>Job Stress (Z)</i>	<i>Role Ambiguity (X2)</i>	<i>Work overload (X1)</i>
<i>Employee performance (Y)</i>				
<i>Job stress (Z)</i>	0,443			
<i>Role ambiguity (X2)</i>	0,415	0,231		
<i>Work overload (X1)</i>	0,242	0,409	0,180	

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai HTMT pada penelitian ini < 0,9 yang artinya setiap indikator pada masing-masing variabel dinyatakan valid.

Reability

Menurut (Sekaran, 2016) keandalan pengukuran mengacu pada kemampuan suatu alat untuk mengevaluasi tingkat akurasi, konsistensi, dan stabilitas dalam pengukuran. Pengujian reliabilitas merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mampu mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Dalam hal ini, kriteria yang digunakan adalah nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7 dan reliabilitas komposit di atas 0,7. *Cronbach's Alpha* sendiri bertujuan untuk menilai tingkat korelasi antara indikator-indikator dalam satu konstruk.

Tabel 7. Output Composite Reliability dan Cronbach Alpha

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
<i>Employee performance (Y)</i>	0,950	0,954	0,957
<i>Work overload (X1)</i>	0,938	0,941	0,949
<i>Role ambiguity (X2)</i>	0,946	0,965	0,953
<i>Job stress (Z)</i>	0,938	0,941	0,949

Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dari semua variabel sudah bernilai lebih besar dari 0,7. Kemudian nilai *cronbach' alpha employee performance* 0,95, *work overload* 0,938, *role ambiguity* 0,946, dan *job stress* 0,938. Ini menunjukkan bahwa nilai *cronbach' alpha* dari semua variabel pada penelitian ini sudah lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa hasil *composite reliability* dan nilai *cronbach' alpha* masing- masing variabel menunjukkan nilai reliabilitas yang baik.

Analisis Model Structural (Inner Model)

R-square

Nilai *R-square* setiap variabel yang dianalisis menggambarkan sejauh mana variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Berdasarkan panduan dari (Hair Jr dkk., 2021)

nilai *R-square* di atas 0,75 dikategorikan sebagai pengaruh yang kuat, antara 0,50 hingga 0,75 sebagai pengaruh moderat, dan antara 0,25 hingga 0,50 sebagai pengaruh lemah. Berikut ini adalah nilai *R-square* untuk masing-masing variabel yang telah dianalisis:

Tabel 8. *R-square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
<i>Employee performance (Y)</i>	0,428	0,382
<i>Job stress (Z)</i>	0,246	0,207

Sumber: Pengolahan Data Primer SmartPLS (2025)

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa model pengaruh variabel *work overload*, *role ambiguity*, dan *job stress* terhadap *employee performance* memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,428. Nilai ini menunjukkan bahwa 42,8% variabel *employee performance* dapat dijelaskan oleh variabel *work overload*, *role ambiguity*, dan *job stress*. Sedangkan sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Model pengaruh variabel *work overload* dan *role ambiguity* terhadap *job stress* memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,246. Nilai ini menunjukkan bahwa 24,6% variabel *job stress* dapat dijelaskan oleh variabel *work overload* dan *role ambiguity*. Sedangkan sisanya sebesar 75,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari t-statistik > t-tabel dapat digunakan untuk memverifikasi hasil pengujian hipotesis. Pada penelitian ini menggunakan pengujian Two-tiled test t tabel 1.96 (5%) (Hamid & Anwar, 2019). Hipotesis didasarkan pada probabilitas, dan nilai p-value < 0,05 menunjukkan hubungan signifikan antara variabel yang di teliti (Hair et al., 2022). Metode bootstrapping dapat digunakan untuk menentukan signifikansi koefisien parameter.

Tabel 9. *Path Coefficient*

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	Kesimpulan
<i>Work overload -> Employee performance</i>	0,172	0,166	0,178	0,967	0,334	Ditolak
<i>Role ambiguity -> Employee performance</i>	-0,415	-0,444	0,155	2,686	0,007	Diterima
<i>Work overload -> Job Stress</i>	0,430	0,444	0,172	2,507	0,012	Diterima
<i>Role ambiguity -> Job Stress</i>	0,293	0,324	0,147	1,999	0,046	Diterima
<i>Job stress -> Employee performance</i>	-0,531	-0,528	0,129	4,115	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. *Work overload* tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap *Employee performance* dengan nilai original sample 0,172, t statistics 0,967, dan p values sebesar 0,334 > 0,05. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *work overload* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *employee performance*. Yang artinya hipotesis 1 ditolak, tidak ada pengaruh berarti dari *work overload* terhadap *employee performance*.

2. *Role ambiguity* memiliki pengaruh negatif secara langsung terhadap *Employee performance* dengan dengan nilai original sample -0,415, t statistic 2,686, dan p values $0,007 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hipotesis 2 diterima, semakin tinggi kondisi *role ambiguity* karyawan semakin menurun *employee performance* di PT. XYZ.
3. *Work overload* memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap *Job stress* dengan nilai original sample 0,430, t statistics 2,507, dan p values sebesar $0,012 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Hipotesis 3 diterima, semakin tinggi *work overload* pada karyawan semakin tinggi juga dampak *job stress* yang dirasakan karyawan PT. XYZ.
4. *Role ambiguity* memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap *Job stress* dengan nilai original sample 0,293, t statistics 1,999, dan p values sebesar $0,046 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Hipotesis 4 diterima, semakin tinggi *role ambiguity* pada karyawan semakin tinggi juga dampak *job stress* yang dirasakan karyawan PT. XYZ.
5. *Job stress* memiliki pengaruh negatif secara langsung terhadap *Employee performance* dengan nilai original sample -0,531, t statistics 4,115, dan p values sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hipotesis 5 diterima, semakin tinggi *job stress* pada karyawan semakin menurun juga *employee performance* di PT. XYZ. Dalam Penelitian ini selain pengujian pengaruh langsung, berikut dipaparkan hasil pengujian secara tidak langsung ditampilkan pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Path Coefficient Melalui Mediating

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values	Original sample (O)
<i>Work overload</i> -> <i>Job stress</i> -> <i>Employee performance</i>	-0,228	-0,234	0,107	2,137	0,033	Diterima
<i>Role ambiguity</i> -> <i>Job stress</i> -> <i>Employee performance</i>	-0,155	-0,167	0,081	1,923	0,055	Ditolak

Berdasarkan tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. *Work overload* terhadap *Employee performance* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi memiliki nilai t-statistik 2,137 yang besar dari T-tabel 1,96 serta memiliki nilai p value 0,033 lebih kecil dari 0,05. Artinya variabel *work overload* pengaruhnya terhadap *employee performance* dimediasi oleh *job stress*.
2. *Role ambiguity* terhadap *Employee performance* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi memiliki nilai t-statistik 1,923 yang kecil dari T-tabel 1,96 serta memiliki nilai p value 0,055 lebih besar dari 0,05. Artinya variabel *Role ambiguity* pengaruhnya terhadap *employee performance* tidak dimediasi oleh *job stress* dikarenakan pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 11. Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
----	-----------	-------	------------

H1	Diduga <i>Work overload</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	<i>Work overload</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	Ditolak
H2	Diduga <i>Role ambiguity</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	Diterima
H3	Diduga <i>Work overload</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Job Stress</i>	<i>Work overload</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Job Stress</i>	Diterima
H4	Diduga <i>Role ambiguity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Job Stress</i>	<i>Role ambiguity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Job Stress</i>	Diterima
H5	Diduga <i>Job stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	<i>Job Stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee performance</i>	Diterima
H6	Diduga <i>Job stress</i> memediasi hubungan antara <i>Work overload</i> dan <i>Employee performance</i>	<i>Job stress</i> memediasi hubungan antara <i>Work overload</i> dan <i>Employee performance</i>	Diterima
H7	Diduga <i>Job stress</i> memediasi hubungan antara <i>Role ambiguity</i> dan <i>Employee performance</i>	<i>Job stress</i> tidak memediasi hubungan antara <i>Role ambiguity</i> dan <i>Employee performance</i>	Ditolak

Pengaruh *Work overload* Terhadap *Employee performance*

Berdasarkan hipotesis pertama yaitu “*work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* 0,172 yang menunjukkan arah positif, T statistik $0,967 < 1,96$ dan *P values* sebesar $0,334 > 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *work overload* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *employee performance*. Yang artinya hipotesis 1 ditolak, tidak ada pengaruh berarti dari *work overload* terhadap *employee performance*.

Tidak adanya pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *employee performance* pada PT. XYZ juga dapat dijelaskan dari hasil TCR terhadap variabel *employee performance* dimana mayoritas karyawan PT. XYZ dapat cukup baik melakukan tugas pekerjaan secara rapi dan akurat. Artinya karyawan PT. XYZ memiliki kemampuan individu yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja yang diberikan dengan cara yang terorganisir dan tepat.

Berdasarkan karakteristik responden yang merupakan karyawan PT. XYZ, diperoleh bahwa mayoritas responden berusia 31-40 tahun yang artinya rentang usia ini termasuk dalam kategori Generasi Milenial (Y). Menurut (Wnarno, 2024) generasi milenial adalah generasi yang lahir di antara tahun 1981 hingga 1996 dengan karakter adaptif dan generasi yang mengedepankan karier yang stabil. Dengan karakteristik ini, bentuk-bentuk beban kerja yang menjadi tanggung jawab karyawan PT. XYZ tidak signifikan mempengaruhi kinerja. Menurut (Amin dkk., 2024) karyawan yang tergolong dalam Generasi Milenial merupakan karyawan yang memiliki karakter kompetitif dan produktif dari generasi sebelumnya untuk menghadapi persaingan kerja dan global.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ajizah, 2022) bahwa hubungan antar variabel *work overload* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dosen. Penelitian dari (Yogata dkk., 2023) juga menjelaskan bahwa *work overload* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *performance* Karyawan Hotel ABC di Jawa Barat. Selanjutnya hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian (Nurshoimah dkk., 2023) *work overload* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh (Haq dkk., 2020a) bahwa *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Dimana jika karyawan merasa beban kerja mereka berlebihan, hal ini dapat menyebabkan penurunan hasil kerja.

Pengaruh *Role ambiguity* Terhadap *Employee performance*

Berdasarkan hipotesis kedua yaitu “*role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* -0,415 yang menunjukkan arah negatif, T statistik 2,686 > 1,96 dan *P values* sebesar 0,007 < 0,05. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hipotesis 2 diterima, semakin tinggi kondisi *role ambiguity* karyawan semakin menurun *employee performance* di PT. XYZ. Hasil dari pengujian TCR dari perolehan item terendah dari variabel *Role ambiguity* disimpulkan di PT. XYZ belum memberikan pemahaman yang karyawan rasa jelas tentang tugas kerja individu meskipun telah disiapkan jobdesk sebelumnya. *Role ambiguity* merupakan faktor penyebab penurunan kinerja karyawan pada perusahaan (Üngüren & Arslan, 2021). *Role ambiguity* terjadi ketika karyawan tidak merasa memiliki informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan perannya secara memadai, ketika dia tidak yakin dengan apa yang diharapkan oleh anggota kelompok perannya, ketidakpastian ini bisa jadi terkait dengan tugas atau lingkungan sosial (Walker dkk., 1975). Menurut (Unguren & Arslan, 2021) faktor organisasi dapat mempengaruhi *role ambiguity* dikarenakan identifikasi peranan yang tidak jelas, kesalahan pada komunikasi dalam penyampaian persyaratan posisi atau peran pada pemilik peran. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh (Meidilisa & Lukito, 2020a) yang menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Selanjutnya (Üngüren & Arslan, 2021) menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hasil yang berbeda diperoleh dari penelitian (Zolkapli dkk., 2022) dimana *role ambiguity* justru berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*.

Pengaruh *Work overload* Terhadap *Job Stress*

Berdasarkan hipotesis ketiga yaitu “*work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* 0,430 yang menunjukkan arah positif, T statistik 2,507 > 1,96 dan *P values* sebesar 0,012 < 0,05. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Hipotesis 3 diterima, semakin tinggi *work overload* pada karyawan semakin tinggi juga dampak *job stress* yang dirasakan karyawan PT. XYZ.

Hasil TCR terendah dari variabel *job stress* yaitu pada item “saya memiliki beban kerja yang banyak namun hanya sedikit waktu untuk menyelesaikannya”. Yang artinya karyawan PT. XYZ mengalami kondisi beban kerja berlebih yang menyebabkan meningkatnya stres yang di alami oleh karyawan tersebut. *Job stress* adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang menimbulkan tuntutan yang menantang. *Work overload* atau beban kerja yang berlebih merupakan salah satu pemicu stress (*stressor*) pada karyawan yang paling sering dirasakan (Haq dkk., 2020a) dimana pada tingkat pembebanan yang terlalu tinggi dapat menyebabkan seseorang menjadi *overstress* (Meidilisa & Lukito, 2020b). Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rohmatika & Dewi, 2024a) menunjukkan bahwa *work overload* peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Selanjutnya (Susanto, 2024) juga menunjukkan bahwa *work overload* peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Peningkatan tuntutan pekerjaan berdampak positif terhadap tingkat *job stress* yang dirasakan oleh karyawan di PT. Pondasi Maju Bersama Medan. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian (Tran, 2024) yang menjeleaskan apabila *work overload* meningkat maka akan terjadi peningkatan tingkat *job stress* dan secara statistik memiliki pengaruh yang signifikan.

Pengaruh *Role ambiguity* Terhadap *Job Stress*

Berdasarkan hipotesis keempat yaitu “*role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* 0,293 yang menunjukkan arah positif, T statistik $1,999 > 1,96$ dan *P values* sebesar $0,046 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *role ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Hipotesis 4 diterima, semakin tinggi *role ambiguity* pada karyawan semakin tinggi juga dampak *job stress* yang dirasakan karyawan PT. XYZ. Pengujian TCR pada variabel *role ambiguity* menunjukkan rata-rata 57,22% dengan kriteria Kurang Baik. Dari indikator variabel *role ambiguity* pernyataan-pernyataan dikembangkan dengan makna positif. Mayoritas responden menyatakan tidak setuju dengan TCR paling rendah adalah kejelasan pemahaman terkait tugas kerja secara individu. Faktor *Role ambiguity* merupakan faktor penyebab stres yang penting bagi perusahaan (Üngüren & Arslan, 2021). Ketika *role ambiguity* yang dirasakan individu cukup tinggi, maka akan menimbulkan kecemasan yang mengindikasikan bahwa individu tersebut memiliki tingkat stres yang cukup tinggi pula (Purnomo dkk., 2021)

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Yongkang dkk., 2014) menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Organisasi perlu memberikan kejelasan yang lebih besar mengenai peran dan tanggung jawab karyawan untuk mengurangi *job stress*. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh (Wahjoedi, 2023) juga menunjukkan bahwa *role ambiguity* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job stress*. Ketika karyawan merasa tidak pasti tentang peran mereka, hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan kecemasan. Kondisi ini membuat mereka merasa tertekan karena tidak tahu apa yang seharusnya mereka lakukan atau bagaimana cara memenuhi harapan organisasi.

Pengaruh *Job stress* Terhadap *Employee performance*

Berdasarkan hipotesis kelima yaitu “*job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* -0.531 yang menunjukkan arah negatif, T statistik $4,115 > 1,96$ dan *P values* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel *job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*. Hipotesis 5 diterima, semakin tinggi *job stress* pada karyawan semakin menurun juga *employee performance* di PT. XYZ. Perusahaan sudah seharusnya memastikan faktor *job stress* pada karyawan agar dapat diminimalisir dampaknya agar tidak mempengaruhi *employee performance*. Menurut (Haq dkk., 2020b) *job stress* adalah pola reaksi fisiologis dan psikologis yang mengganggu terhadap peristiwa yang mengancam kemampuan untuk mengatasinya. Dengan kata lain, *job stress* adalah reaksi tubuh terhadap perubahan yang menimbulkan tuntutan yang menantang. Stres yang memberikan tekanan bagi karyawan tentunya harus di kontrol dengan baik karena stress yang adalah alasan yang mendasar atas kerusakan mental yang terjadi pada tenaga kerja (Haq dkk., 2020b). Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muis (2020) menunjukkan bahwa *job stress* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Employee performance*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sinkey (2024) juga menunjukkan bahwa *job stress* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Employee performance*. (Schwepker Jr & Dimitriou, 2021) *Job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*.

Pengaruh *Job stress* dalam Memediasi *Work overload* Terhadap *Employee performance*

Berdasarkan hipotesis keenam yaitu “*job stress* karyawan memediasi pengaruh *work overload* terhadap *employee performance*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai

original sample -0,228 yang menunjukkan arah negatif, T statistik $2,137 > 1,96$ serta memiliki nilai P value $0,033 < 0,05$. Artinya variabel *work overload* pengaruhnya terhadap *employee performance* dimediasi oleh *job stress*. Hipotesis 6 diterima, kondisi *work overload* dapat menghasilkan *job stress* yang mengarahkan pada penurunan *employee performance* di PT. XYZ. Berdasarkan pengujian TCR yang telah dilakukan dapat dilihat deskriptif variabel berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan pada variabel *work overload*, *employee performance* dan *job stress* diperoleh kesamaan pada indikator yang memperoleh TCR terendah. Pada variabel *work overload*, TCR terendah ditunjukkan pada pernyataan “Saya memiliki tekanan waktu yang tidak realistis untuk menyelesaikan tugas”. Variabel *employee performance*, TCR terendah diperoleh dari item pernyataan “Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai tengat waktu”. Adapun variabel mediasi yaitu *job stress*, TCR terendah adalah pada item pernyataan “Saya memiliki beban kerja yang banyak namun hanya 8sedikit waktu untuk menyelesaikannya”.

Kondisi responden yang merupakan karyawan PT. XYZ yang dapat dijelaskan didasarkan pada perolehan TCR paling rendah yaitu kesamaan keterbatasan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan, karyawan menilai waktu tersebut tidak realistis sehingga menimbulkan stres pada karyawan dan mengakibatkan kinerja karyawan tidak optimal. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rohmatika & Dewi, 2024b) bahwa *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance* dengan mediasi *job stress* pada karyawan PT PADMA. Ketika karyawan mengalami beban kerja berlebihan (*work overload*), mereka cenderung mengalami peningkatan *job stress*, yang pada akhirnya dapat menurunkan kinerja mereka.

Pengaruh *Job stress* dalam Memediasi *Role ambiguity* Terhadap *Employee performance*

Berdasarkan hipotesis ketujuh yaitu “*job stress* karyawan memediasi *role ambiguity* terhadap *employee performance*”, telah dilakukan pengujian hipotesis dimana nilai *original sample* -0,155 yang menunjukkan arah negatif, T statistik $1,923 < 1,96$ serta memiliki nilai P value $0,055 > 0,05$. Hal ini dapat dijelaskan variabel *role ambiguity* pengaruhnya terhadap *employee performance* tidak dimediasi oleh *job stress* dikarenakan pengaruhnya tidak signifikan yang artinya hipotesis 7 ditolak. *Role ambiguity* dapat disebabkan oleh faktor individu adalah yang berasal dari karyawan itu sendiri berupa tidak adanya pemahaman terhadap persyaratan peran atau posisi sehingga peranan tidak dijalankan dengan baik (Unguren & Arslan, 2021). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT. XYZ responden merupakan individu yang cukup beragam dari berbagai divisi perusahaan yaitu Business, Operation, Accounting, IT, Tech, Legal dan HRD. Dimana antar divisi memiliki jenis tugas kerja yang berbeda, tingkat intensitas yang berbeda dan peranan kerja yang berbeda. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Meidilisa & Lukito, 2020b) dimana *Job stress* tidak memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *employee performance*. Hal ini berarti semakin dalamnya *role ambiguity* mempengaruhi *employee performance* tidak dipengaruhi oleh *job stress* pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian dari (Rifai, 2019) *job stress* tidak berpengaruh secara signifikan antara hubungan *role ambiguity* dan *employee performance*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa temuan penting terkait pengaruh *work overload*, *role ambiguity*, dan *job stress* terhadap *employee performance* di PT. XYZ. Pertama, *work overload* memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *employee performance*, yang berarti perubahan dalam tingkat *work overload* tidak secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Kedua, *role ambiguity* berdampak negatif dan signifikan

terhadap *employee performance*, menunjukkan bahwa semakin tinggi ketidakjelasan peran yang dirasakan, semakin rendah kinerja karyawan. Ketiga, *work overload* secara positif dan signifikan memengaruhi job stress, artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat stres kerja karyawan. Keempat, *role ambiguity* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap job stress, menunjukkan bahwa ketidakjelasan peran yang tinggi meningkatkan tingkat stres kerja. Kelima, *job stress* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *employee performance*, yang berarti semakin tinggi stres kerja yang dirasakan, semakin rendah kinerja karyawan. Selanjutnya, *job stress* terbukti memediasi pengaruh *work overload* terhadap *employee performance* secara signifikan, menunjukkan bahwa *work overload* dapat menyebabkan *job stress* yang berdampak pada penurunan kinerja. Namun, *job stress* tidak memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *employee performance* secara signifikan, menunjukkan bahwa stres kerja tidak memainkan peran mediasi dalam hubungan antara *role ambiguity* dan kinerja karyawan.

REFERENSI

- Ajizah, N. (2022). *Pengaruh Work-Family Conflict Dan Work overload Terhadap Job Performance: Burnout Sebagai Variabel Intervening*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40765>
- Amin, M., Sugiarti, R., & Suhariadi, F. (2024). Kepuasan Kerja Generasi Millennial: Studi Literatur. *Action Research Literate*, 8(3), 492–508.
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (2020). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 365–382.
- Delisle, J. (2020). Working time in multi-project settings: How project workers manage work overload. *International Journal of Project Management*, 38(7), 419–428.
- Gibran, S. K., & Suryani, I. (2019). Pengaruh *Work overload* dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan Account Officer PT. Bank Aceh Syariah. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 10(1). <https://jurnal.usk.ac.id/JInoMan/article/view/14380>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature. <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/51463>
- Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020a). The effect of stress and *work overload* on employee's performance: A case study of public sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1). <https://ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/176>
- Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020b). The effect of stress and *work overload* on employee's performance: A case study of public sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *European Journal of Business and Management Research*, 5(1).
- Henseler, J., Dijkstra, T. K., Sarstedt, M., Ringle, C. M., Diamantopoulos, A., Straub, D. W., Ketchen, D. J., Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Calantone, R. J. (2014). Common Beliefs and Reality About PLS: Comments on Rönkkö and Evermann (2013). *Organizational Research Methods*, 17(2), 182–209. <https://doi.org/10.1177/1094428114526928>
- Indudewi, D., Prihantini, F. N., Pribadi, A. S., & Susanto, B. (2023). The Mediating Effect of Resilience in The Relationship Between *Work overload* and Job Burnout among Teaching Accountants. *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)*, 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v5i1.4206>
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of *work overload* and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of contemporary Hospitality management*, 25(4), 614–634.

- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312.
- Meidilisa, V., & Lukito, H. (2020a). Pengaruh Beban Kerja dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Pemeriksa Dengan Stres Kerja Sebagai Variable Mediasi Pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Strategik Dan Simulasi Bisnis*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.25077/mssb.1.2.53-82.2020>
- Meidilisa, V., & Lukito, H. (2020b). Pengaruh beban kerja dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja pemeriksa dengan stres kerja sebagai variable mediasi pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Strategik dan Simulasi Bisnis*, 1(2), 53–82.
- Nugroho, T. Y., & Kuswanti, H. D. (2023). Cyberloafing in the Millennial Generation in Java, Indonesia: Its Role in Mediating the Impact of *Work overload* on Performance. *Journal of Business Innovation and Research*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.31315/jubir.v2i1.10028>
- Nurshoimah, T., Nurweni, H., & Hartati, R. (2023). Pengaruh Work Life Balance, *Work overload* dan Burnout terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.35917/cb.v4i1.407>
- Purnomo, K. S. H., Lustono, L., & Tatik, Y. (2021). The Effect of Role Conflict, *Role ambiguity* and *Job stress* on *Employee performance*. *Economic Education Analysis Journal*, 10(3), Article 3. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i3.50793>
- Rifai, R. P. (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(4).
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Vohra, N. (2019). *Organizational Behaviour by Pearson 18e*. Pearson Education India.
- Rohmatika, V., & Dewi, A. A. S. K. (2024a). Pengaruh *Work overload* Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BPR PADMA. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2377–2390. <https://doi.org/10.24843/EEB.2024.v13.i11.p15>
- Rohmatika, V., & Dewi, A. A. S. K. (2024b). Pengaruh *work overload* dan konflik kerja terhadap kinerja Karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi Pada pt bpr padma. *E-jurnal ekonomi dan bisnis universitas udayana*, 13.
- Sajad, I. M. A., & Safrizal, H. B. A. (2024). Pengaruh Workload dan Role Conflict Terhadap *Employee performance* dengan *Job stress* Sebagai Variabel Mediasi pada UMKM di Pamekasan. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 20(1), 141–152.
- Schwepker Jr, C. H., & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce *job stress* and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102860.
- Sekaran, U. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=Sekaran,+U.,+%26+Bougie,+R.+\(2016\).+Research+Methods+for+Business%E2%80%AF:+A+Skill-Building+Approach+\(Seventh+ed\).+John+Wiley+%26+Sons.&ots=2D0UY1K1nU&sig=f9D25LjLQOAsc_rIsVuS3KqU-SU](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=Sekaran,+U.,+%26+Bougie,+R.+(2016).+Research+Methods+for+Business%E2%80%AF:+A+Skill-Building+Approach+(Seventh+ed).+John+Wiley+%26+Sons.&ots=2D0UY1K1nU&sig=f9D25LjLQOAsc_rIsVuS3KqU-SU)
- Susanto, A. (2024). Pengaruh *Work overload* terhadap Kinerja Karyawan dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening pada PT. Pondasi Maju Bersama Medan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i1.362>

- Tran, D. (2024). *Option Overload-Implementing AHP Decision Making at Millenni-X Transportation & Logistics*.
<https://arcabc.ca/islandora/object/tru%3A6463/datastream/PDF/view>
- Üngüren, E., & Arslan, S. (2021). The effect of *role ambiguity* and role conflict on job performance in the hotel industry: The mediating effect of job satisfaction. *Tourism & Management Studies*, 17(1), 45–58.
- Unguren, E., & Arslan, S. (2021). The effect of *role ambiguity* and role conflict on job performance in the hotel industry: The mediating effect of job satisfaction. *Tourism and Management Studies*, 17(1). <https://doi.org/10.18089/TMS.2021.170104>
- Wahjoedi, T. (2023). Mediation Effect of Work Stress on the Relationship between Role Conflict, Role Ambiguity, and Employees Performance. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 19(2), 394–409.
- Walker, O. C., Churchill, G. A., & Ford, N. M. (1975). Organizational Determinants of the Industrial Salesman's Role Conflict and Ambiguity: The right organizational structure and supervisory style can help salesmen understand their jobs, but they don't reduce the conflicts experienced by salesmen. *Journal of Marketing*, 39(1), 32–39. <https://doi.org/10.1177/002224297503900106>
- Wnarno. (2024). *SYAT MOCOPAT; Warisan Tembang untuk Generasi Milenial dan Z. Nas* Media Pustaka.
- Yogata, F. S. H. S., Purba, Y. K., & Jonatan, R. R. (2023). Pengaruh Shift Work, Work Overload, dan Work Life Balance terhadap Job Performance dengan Time Management. *Jurnal sosial dan sains*, 3(4), 398–417.
- Yongkang, Z., Weixi, Z., Yalin, H., Yipeng, X., & Liu, T. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and *Job stress* of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, 03(01), Article 01. <https://doi.org/10.4236/chnstd.2014.31003>
- Zolkapli, N. M., Samudin, N. M. R., Akma, S. N., Ahmad, S. N. B., Johari, F. S., & Idayu, N. (2022). The Effect of *Role ambiguity* and Time Pressure on Job Performance among Employees at Water Supply Services Company in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(1), 750–761.