

Eksplorasi Ambiguitas Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Peran Mediasi Organizational Citizenship Behavior

Amirul Syah^{1*}, Salman Farisi¹, Muhammad Arif, Ikhsan¹, Azly Anggraini Nasution¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238, Indonesia

*Email: amirulsyah@umsu.ac.id

ABSTRAK

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui organizational citizenship behavior pada perusahaan perhotelan di Kota Medan.

Metode – Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel penelitian secara objektif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap industri perhotelan di kota Medan dan memiliki masa kerja di atas satu tahun dan harus bekerja di lingkungan dengan struktur hierarki yang mendukung pengukuran ambiguitas peran. Sampel dalam penelitian diambil sebanyak 100-200 karyawan tetap industry perhotelan di kota Medan agar terpenuhi salah satu persyaratan metode analisis data dengan menggunakan SEM Teknik analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan SEM_PLS.

Hasil – Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan, stress kerja berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, ambiguitas peran dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan perusahaan perhotelan di Kota Medan. Secara tidak langsung ambiguitas peran dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan perhotelan di Kota Medan.

Originalitas/Novelty – Studi ini mengkaji ambiguitas peran dan stress kerja sebagai prediktor kinerja karyawan yang lebih komprehensif dan kemudian secara eksplisit mengeksplorasi pentingnya organizational citizenship behavior sebagai mediator dalam hubungan antara ambiguitas peran dan stress kerja dengan kinerja karyawan.

Implikasi – Penelitian ini telah menunjukkan bahwa organizational citizenship behavior memberikan efek mediasi pada pengaruh ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya mencoba menganalisa atau menggunakan variabel organizational citizenship behavior sebagai variabel bebas bukan sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: Ambiguitas Peran, Stres Kerja, OCB, Kinerja

ABSTRACT

Purpose – This study aims to test and analyze the effect of role ambiguity and work stress on employee performance directly and indirectly through organizational citizenship behaviour in hospitality companies in Medan.

Method – This study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected using a structured questionnaire to measure the research variables objectively. The research population is all permanent employees of the hospitality industry in Medan city, have a tenure of more than one year, and must work in an environment with a hierarchical structure that supports the measurement of role ambiguity. The study sample was taken from as many as 100-200 employees of the hospitality industry in Medan to meet one of the requirements of the data analysis method using SEM. The data analysis technique uses a quantitative approach using SEM_PLS.

Findings – The results of this study indicate that role ambiguity affects employee performance, work stress affects but is not significant to employee performance, role ambiguity, and organizational citizenship behaviour affect organizational citizenship behaviour, and there is a direct positive and significant effect between organizational citizenship behaviour on employee performance of hotel companies in Medan City. Indirectly, role ambiguity and work stress positively and significantly affect employee performance of hospitality companies in Medan.

Originality/Novelty – This study examines role ambiguity and work stress as more comprehensive predictors of employee performance and then explicitly explores the importance of organizational citizenship behaviour as a mediator in the relationship between role ambiguity and work stress and employee performance.

Implications – This study has shown that organizational citizenship behaviour mediates the effect of role ambiguity and work stress on employee performance. Recommendations for further research include analyzing or using organizational citizenship behaviour variables as independent variables, not as mediating variables.

Keywords: Role Ambiguity, Work stress, OCB, Performance

DOI: <https://doi.org/10.30596/jimb.v25i2.21400>

JEL CLASSIFICATION: C91, D23, O15



Published by Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Indonesia | Copyright © 2024 by the Author(s) | This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Cara Sitasi:

Syah, A., Farisi, F., Arif, M., Ikhsan, Azly Anggraini Nasution, A.A. (2024). Eksplorasi Ambiguitas Peran dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Peran Mediasi Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 25(2), 143-158.

PENDAHULUAN

Perhotelan sebagai salah satu industri yang mengandalkan pelayanan, peran karyawan hotel sebagai garda depan perusahaan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang prima (Jufrizen, et al., 2024); (Farisi et al., 2024). Kinerja karyawan merujuk pada seberapa baik individu dapat menyelesaikan tugas-tugas mereka sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja ini mencakup hasil kerja yang terukur secara kuantitatif maupun kualitas perilaku dalam melaksanakan pekerjaan (Wahjoedi, 2021). Kinerja karyawan merupakan indikator penting keberhasilan organisasi. Kinerja yang optimal mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Namun, dalam praktiknya, kinerja karyawan seringkali dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kondisi lingkungan kerja yang mencakup ambiguitas peran dan stres kerja. Kedua faktor ini dapat memberikan dampak negatif jika tidak dikelola dengan baik (Rivai & Sagala, 2017; Wu et al., 2019).

Ambiguitas peran merujuk pada situasi di mana individu tidak memiliki kejelasan tentang tanggung jawab, wewenang, atau harapan dalam pekerjaannya. Kondisi ini sering terjadi ketika deskripsi pekerjaan tidak jelas atau komunikasi internal kurang efektif. Akibatnya, karyawan mungkin merasa bingung tentang apa yang harus dilakukan, kepada siapa harus bertanggung jawab, dan bagaimana melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi (Dodanwala et al., 2021). Ambiguitas peran terjadi ketika seorang karyawan tidak memahami dengan jelas tanggung jawab atau harapan dari perannya di dalam organisasi. Ketidakjelasan ini dapat memicu kebingungan dan ketidakpuasan, menghambat produktivitas, dan pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan. Ambiguitas juga dapat menciptakan kesalahpahaman tentang tujuan pekerjaan dan batas tanggung jawab, yang menyebabkan efisiensi organisasi menurun (Dodanwala & Santoso, 2022). Selain itu, stres kerja menjadi ancaman serius dalam dunia kerja modern. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut sering kali memicu tekanan psikologis dan fisik. Stres kerja dapat mengurangi energi mental karyawan, menurunkan motivasi, dan memengaruhi stabilitas emosional mereka, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap produktivitas kerja (Chen et al., 2022). Stres kerja adalah respons fisik, mental, atau emosional terhadap tekanan dalam lingkungan kerja yang tidak seimbang dengan kemampuan individu. Stres dapat muncul akibat beban kerja yang berlebihan, konflik peran, atau lingkungan kerja yang tidak kondusif. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kesehatan fisik dan mental karyawan serta mengurangi produktivitas mereka (Mathieu & Gilbreath, 2023).

Dalam konteks ini, Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi perhatian penting. Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung diatur atau diwajibkan dalam deskripsi pekerjaan formal, tetapi mendukung efektivitas organisasi secara keseluruhan (Jufrizen, et al., 2024). OCB mencakup tindakan yang melampaui tugas-tugas inti pekerjaan, seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, atau menjaga harmoni dalam lingkungan (Hasibuan et al., 2024); (Jufrizen, et al., 2024). OCB mencakup perilaku sukarela karyawan yang tidak secara langsung diatur dalam deskripsi pekerjaan formal, tetapi memberikan dampak positif pada lingkungan kerja, seperti membantu rekan kerja atau mendukung visi organisasi (Pandia et al., 2023). OCB memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas, efisiensi, dan harmoni. Organisasi yang mampu mendorong OCB melalui kepemimpinan yang efektif, budaya kerja positif, dan pengakuan atas kontribusi individu dapat menikmati manfaat jangka panjang, baik dalam kinerja karyawan maupun keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Mishra et al., 2023).

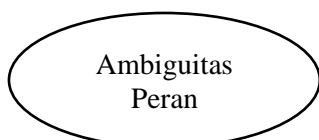
Penelitian menunjukkan bahwa OCB dapat berfungsi sebagai mediasi, membantu mengurangi dampak negatif dari ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

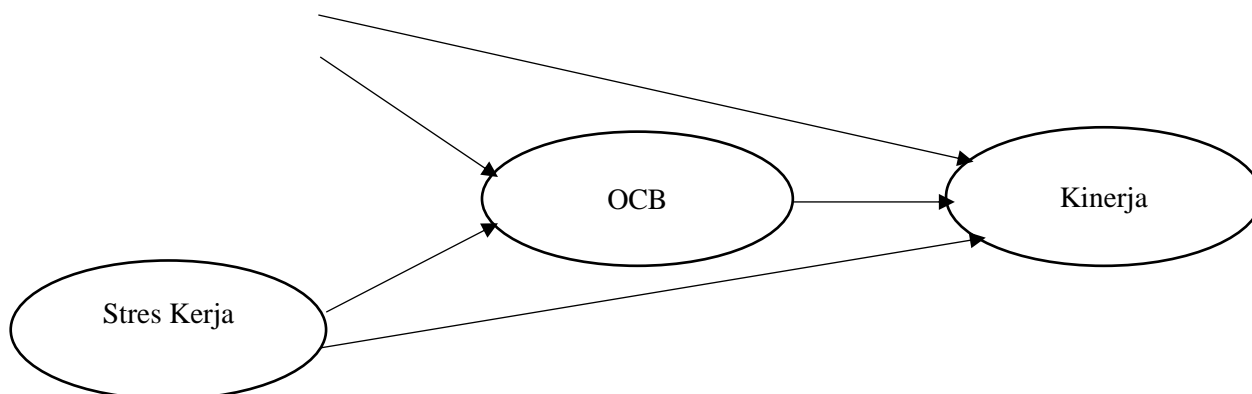
(Podsakoff, 2014). Namun, tidak semua karyawan memiliki tingkat OCB yang sama. Ambiguitas peran yang terlalu tinggi dapat menghambat perilaku proaktif karena kurangnya pemahaman tentang bagaimana karyawan dapat berkontribusi secara efektif. Begitu pula, stres kerja yang berlebihan dapat mengurangi kapasitas emosional karyawan untuk menunjukkan perilaku OCB (De Clercq & Belausteguigoitia, 2020). Oleh karena itu, pemahaman lebih dalam tentang peran mediasi OCB dalam hubungan antara ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja karyawan sangatlah penting. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen yang efektif atas ambiguitas peran dapat membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kinerja individu. Strategi seperti komunikasi yang jelas, pelatihan, dan penetapan tujuan yang realistis telah terbukti efektif dalam mengurangi ketidakjelasan peran. Selain itu, organisasi dapat mendorong perilaku OCB melalui budaya kerja yang kolaboratif dan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan inisiatif tambahan (Habeeb, 2019).

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh lingkungan organisasi secara keseluruhan. Dengan memahami hubungan antara ambiguitas peran, stres kerja, dan OCB, organisasi dapat merancang intervensi yang lebih holistik untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan karyawan (Rivai & Sagala, 2017). Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah ambiguitas peran (Unguren & Arslan, 2021); (Adam et al., 2020), stress kerja (Kobis et al., 2023); (Paramita & Suwandana, 2022), organizational citizenship behavior (Jufrizen et al., 2020); (Dharma, 2018). Selanjutnya penelitian terdahulu menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (De Clercq & Pereira, 2023) dan begitu juga dengan stress kerja (Ali, 2023).

Penelitian ini menambahkan nilai unik dengan mengeksplorasi hubungan antara ambiguitas peran, stres kerja, dan kinerja karyawan di sektor perhotelan di Kota Medan. Sektor perhotelan memiliki karakteristik kerja yang spesifik, seperti tekanan target yang tinggi, struktur organisasi yang kompleks, dan peran yang sering berubah, yang membuat penelitian ini relevan. Sebagian besar penelitian sebelumnya tentang Organizational Citizenship Behavior (OCB) dilakukan dalam konteks global atau nasional tanpa mempertimbangkan pengaruh budaya kerja lokal. Studi ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana budaya kerja di Medan memengaruhi hubungan antara variabel yang diteliti. Penelitian ini menguji secara khusus bagaimana OCB dapat memediasi dampak negatif ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja, yang belum banyak diidentifikasi pada sektor perhotelan di daerah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana OCB dapat menjadi faktor penengah yang signifikan dalam mengurangi dampak negatif ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengelolaan sumber daya manusia di berbagai sektor. Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu maka digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:





Gambar 1. Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* pada perusahaan perhotelan di Kota Medan secara langsung dan tidak langsung. Berdasarkan pada kerangka konseptual pada **Gambar 1** di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H2: Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja

H3: Ambiguitas peran berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

H4: Stres kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

H5: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H6: Ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

H7: Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel penelitian secara objektif. Pendekatan ini digunakan karena pendekatan ini memungkinkan pengukuran ambiguitas peran, stres kerja, OCB, dan kinerja karyawan menggunakan skala numerik yang terstandarisasi, kemudian pendekatan kuantitatif dapat menghasilkan data yang representatif jika sampel diambil dengan tepat, sehingga hasilnya dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan tetap industri perhotelan di kota Medan dan memiliki masa kerja di atas satu tahun dan harus bekerja di lingkungan dengan struktur hierarki yang mendukung pengukuran ambiguitas peran. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan penggunaan estimasi Maximum Likelihood pada Structural Equation Model (SEM) adalah sebesar 100-200 (Hair et al., 2021). Oleh karena itu berdasarkan dengan kebutuhan peneliti untuk menggunakan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Model dan juga karena nantinya akan digunakan teknik maximum likelihood estimation yang membutuhkan jumlah sampel sebanyak 100-200 sampel, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 100-200 karyawan agar terpenuhi salah satu persyaratan metode analisis data dengan menggunakan SEM.

Teknik pengumpulan data yang digunakan harus sesuai dengan kesahihan (validitas) dan keandalan atau konsistensi (reabilitas). Teknik pengumpulan data yang akan digunakan

oleh peneliti adalah kusioner/angket dan wawancara. Kuesioner dengan skala Likert 5 poin untuk mengukur semua variabel penelitian dan dilakukan secara daring (online) dan fisik untuk menjangkau lebih banyak responden.

Data ini akan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik yaitu *partial least square – structural equation model (PLS-SEM)* yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model causal*) yang sudah ditetapkan sebelumnya (Ghozali, 2018). Analisis struktural equation modelling (SEM) berdasarkan varians, yang dapat mengevaluasi model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Model pengukuran digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk menguji kausalitas (menggunakan model prediksi untuk menguji hipotesis). Tujuan Partial Least Squares (PLS) adalah untuk mengatasi pengaruh variabel bebas X terhadap variabel terikat Y dan menjelaskan apakah kedua variabel tersebut berhubungan atau tidak. Berikut ini adalah banyak langkah yang terlibat dalam pemodelan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Suriana et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian, pengelolaan data, dan pembahasan diuraikan dalam bab ini. Seperti yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM). Untuk memperoleh data, penulis menyebarkan kusioner yang berisi 40 item pernyataan kepada 150 responden yang relevan untuk mendukung penelitian ini yang menjadi responden. Kusioner digunakan dalam pengumpulan data internal, yang kemudian disortir menggunakan instrumen Skala Likert, dan diolah menggunakan SEM.

Pengujian *convergent validity* menggunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* > 0,7. Adapun hasil *convergen validity* dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 1.**

Tabel 1. Convergent Validity

| Variabel | Indikator | Outer Loading |
|------------------|-----------|---------------|
| Ambiguitas Peran | X1-01 | 0,754 |
| | X1-02 | 0,710 |
| | X1-03 | 0,717 |
| | X1-04 | 0,723 |
| | X1-05 | 0,750 |
| | X1-06 | 0,781 |
| | X1-07 | 0,760 |
| | X1-08 | 0,776 |
| | X1-09 | 0,720 |
| | X1-10 | 0,738 |
| Stres Kerja | X2-01 | 0,776 |
| | X2-02 | 0,795 |
| | X2-03 | 0,795 |
| | X2-04 | 0,732 |
| | X2-05 | 0,767 |
| | X2-06 | 0,729 |
| | X2-07 | 0,743 |
| | X2-08 | 0,721 |
| | X2-09 | 0,780 |
| | X2-10 | 0,767 |
| | Y-01 | 0,763 |
| | Y-02 | 0,798 |

| Variabel | Indikator | Outer Loading | |
|----------|-----------|---------------|-------|
| Kinerja | Y-03 | 0,720 | |
| | Y-04 | 0,783 | |
| | Y-05 | 0,796 | |
| | Y-06 | 0,747 | |
| | Y-07 | 0,740 | |
| | Y-08 | 0,726 | |
| | Y-09 | 0,739 | |
| | Y-10 | 0,702 | |
| | OCB | Z-01 | 0,708 |
| | | Z-02 | 0,721 |
| Z-03 | | 0,797 | |
| Z-04 | | 0,760 | |
| Z-05 | | 0,771 | |
| Z-06 | | 0,707 | |
| Z-07 | | 0,717 | |
| Z-08 | | 0,736 | |
| Z-09 | | 0,777 | |
| Z-10 | | 0,731 | |

Berdasarkan hasil uji *convergent validity* pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa dari seluruh indikator, masing-masing memiliki nilai *outer loading* > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator valid dan dapat digunakan sebagai model penelitian.

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT). Jika nilai HTMT < 0.90 maka suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik (Roemer et al., 2021). Adapun hasil *discriminant validity* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Discriminant Validity

| | Ambiguitas Peran | Stres Kerja | OCB | Kinerja |
|------------------|------------------|-------------|-------|---------|
| Ambiguitas Peran | | | | |
| Stres Kerja | | | | |
| OCB | 0,404 | 0,775 | | |
| Kinerja | 0,456 | 0,698 | 0,969 | |

Berdasarkan hasil uji *discriminant validity* pada Tabel 2 dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut: Variabel ambiguitas peran mempengaruhi kinerja memiliki nilai *Heretroit-Monotrait Ratio* (HTMT) sebesar 0,456 < 0,90 artinya validitas diskriminan baik atau suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lainnya (konstruk adalah unik). Variabel ambiguitas peran mempengaruhi *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *Heretroit-Monotrait Ratio* (HTMT) sebesar 0,404 < 0,90 artinya validitas diskriminan baik atau suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lainnya (konstruk adalah unik). Variabel *organizational citizenship behavior* mempengaruhi kinerja memiliki nilai *Heretroit-Monotrait Ratio* (HTMT) sebesar 0,969 > 0,90 artinya validitas diskriminan tidak baik atau suatu konstruk tidak benar-benar berbeda dari konstruksi lainnya (konstruk tidak unik). Variabel stres kerja mempengaruhi kinerja memiliki nilai *Heretroit-Monotrait Ratio* (HTMT) sebesar 0,698 < 0,90 artinya validitas diskriminan baik atau suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lainnya (konstruk unik). Variabel stres kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *Heretroit-Monotrait Ratio* (HTMT) sebesar 0,775 < 0,90 artinya validitas diskriminan baik atau suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lainnya (konstruk unik).

Validitas dan reliabilitas konstruk adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suantu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Kriteria composite reliability adalah > 0.6 (Sarstedt & Hwang, 2020). Adapun hasil *composite reliability* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Composite Reliability

| Variabel | Composite Reliability |
|--|-----------------------|
| Ambiguitas Peran | 0,723 |
| Stres Kerja | 0,739 |
| Kinerja | 0,704 |
| <i>Organizational citizenship behavior</i> | 0,700 |

Berdasarkan hasil uji composite reliability pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa: ambiguitas peran memiliki nilai composite reliability sebesar $0,723 > 0,6$ artinya seluruh indikator pada variabel ambiguitas peran reliabel. Stres kerja memiliki nilai composite reliability sebesar $0,739 > 0,6$ artinya seluruh indikator pada variabel stres kerja reliabel. Kinerja memiliki nilai composite reliability sebesar $0,704 > 0,6$ artinya seluruh indikator pada variabel kinerja reliabel. *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai composite reliability sebesar $0,700 > 0,6$ artinya seluruh indikator pada variabel *organizational citizenship behavior* reliabel.

R-square adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Kriteria dari R-Square adalah: (1) jika nilai (adjusted) = $0.75 \rightarrow$ model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai (adjusted) = $0.50 \rightarrow$ model adalah moderate (sedang); (3) jika nilai (adjusted) = $0.25 \rightarrow$ model adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018). Dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4. R-Square

| | R Square | Adjusted R Square |
|---------|----------|-------------------|
| Kinerja | 0,966 | 0,964 |
| OCB | 0,910 | 0,907 |

Berdasarkan hasil *R Square* pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa variabel kinerja memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,964 artinya variabel ambiguitas peran dan stres kerja memiliki kontribusi terhadap kinerja sebesar 96,4% dengan demikian model tergolong substansial (kuat) dan variabel *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,907 artinya variabel ambiguitas peran dan stres kerja memiliki kontribusi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 90,7% dengan demikian model tergolong substansial (kuat).

Pengukuran F-Square atau effect size adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (F-square) disebut juga efek perubahan. Artinya, perubahan nilai 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 = $0.02 \rightarrow$ Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai = $0.15 \rightarrow$ Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai = $0.35 \rightarrow$ Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5:

Tabel 5. Hasil F- Square

| | Ambiguitas Peran | Stres Kerja | OCB | Kinerja |
|------------------|------------------|-------------|-------|---------|
| Ambiguitas Peran | | | | |
| Stres Kerja | | | | |
| OCB | 3,426 | 3,503 | | |
| Kinerja | 0,607 | 0,054 | 1,121 | |

Berdasarkan hasil *F Square* pada Tabel 5 dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut: Pengaruh variabel Ambiguitas peran terhadap Kinerja memiliki nilai *F Square* sebesar 0,607 artinya terdapat efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Pengaruh variabel Ambiguitas peran terhadap *organizational citizenship behavior* memiliki nilai *F Square* sebesar 3,426 artinya terdapat efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Pengaruh variabel *organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja memiliki nilai *F Square* sebesar 1,121 artinya terdapat efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen. Pengaruh variabel Stres kerja terhadap Kinerja memiliki nilai *F Square* sebesar 0,054 artinya terdapat efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen. Pengaruh variabel Stres kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai *F Square* sebesar 3,503 artinya terdapat efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Tujuan analisis direct effect (pengaruh langsung) berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Hair et al., 2021). Kriteria untuk pengujian hipotesis pengaruh langsung (direct effect) adalah seperti terlihat di dalam bagian di bawah ini. Pertama, 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 (P- Value): (1) Jika nilai P-Values < 0.05, maka signifikan; dan (2) Jika nilai P- Values > 0.05, maka tidak signifikan (Juliandi, 2018). Adapun hasil uji *direct effect* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Direct Effect

| | Original Sample | Sample Mean | Standard Deviation | T-Statistics | P-values |
|----------------------------|-----------------|-------------|--------------------|--------------|----------|
| Ambiguitas Peran → Kinerja | 0,318 | 0,149 | 0,120 | 2,655 | 0,008 |
| Ambiguitas Peran → OCB | 0,586 | 0,586 | 0,089 | 6,604 | 0,000 |
| OCB → Kinerja | 0,650 | 0,851 | 0,147 | 4,422 | 0,000 |
| Stres Kerja → Kinerja | 0,096 | 0,006 | 0,075 | 1,283 | 0,200 |
| Stres Kerja → OCB | 0,592 | 0,522 | 0,094 | 6,322 | 0,000 |

Berdasarkan hasil uji *direct effect* dalam penelitian ini dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut: Pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 2,655 dan *P-values* sebesar 0,008 < 0,05 artinya terdapat pengaruh langsung antara ambiguitas peran terhadap kinerja secara positif dan signifikan. Pengaruh Ambiguitas peran terhadap *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 6,604 dan *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh langsung antara ambiguitas peran terhadap *organizational citizenship behavior* secara positif dan signifikan. Pengaruh

Organizational citizenship behavior terhadap Kinerja memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 4,422 dan *P-values* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh langsung antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja secara positif dan signifikan. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 1,283 dan *P-values* sebesar $0,200 > 0,05$ artinya terdapat pengaruh langsung antara stres kerja terhadap kinerja secara positif namun tidak signifikan. Pengaruh Stres kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 6,322 dan *P-values* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh langsung antara stres kerja terhadap *organizational citizenship behavior* secara positif dan signifikan.

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tujuan analisis *indirect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator). Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) (Hair et al., 2021) adalah : Jika nilai *P-Values* < 0.05 . Dengan kata lain, pengaruhnya adalah tidak langsung (1) Jika nilai *P-Values* > 0.05 , maka tidak signifikan. Dengan kata lain, pengaruhnya adalah langsung. Adapun hasil uji *indirect effect* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Indirect Effect

| | Original Sample | Sample Mean | Standard Deviation | T-Statistics | P-Values |
|----------------------------------|-----------------|-------------|--------------------|--------------|----------|
| Ambiguitas Peran → OCB → Kinerja | 0,380 | 0,495 | 0,101 | 3,754 | 0,000 |
| Stres Kerja → OCB → Kinerja | 0,385 | 0,448 | 0,124 | 3,090 | 0,002 |

Berdasarkan hasil uji *indirect effect* dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa : pengaruh tidak langsung antara Ambiguitas peran terhadap Kinerja melalui *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 3,754 dan *P-values* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh tidak langsung antara Ambiguitas peran terhadap Kinerja melalui Z (*organizational citizenship behavior*). Pengaruh tidak langsung antara Stres kerja terhadap Kinerja melalui *Organizational citizenship behavior* memiliki nilai *koefisien jalur* sebesar 3,090 dan *P-values* sebesar $0,002 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh tidak langsung antara Stres kerja terhadap Kinerja melalui Z (*organizational citizenship behavior*).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini adalah dapat diterapkannya teori penelitian, pendapat dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan oleh hasil penelitian sebelumnya, dan pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Tujuh bidang utama yang akan dikaji dalam analisis temuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan Perhotelan di Kota Medan. Ambiguitas peran berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi tingkat ambiguitas peran dalam sebuah organisasi maka semakin rendah kinerja karyawan dalam organisasi tersebut. Dalam konteks industri yang dinamis dan sering berubah, ambiguitas dapat mendorong fleksibilitas, inovasi, dan pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Ambiguitas peran merujuk pada ketidakjelasan atau kebingungannya seorang

karyawan terhadap tugas, tanggung jawab, atau ekspektasi yang harus dipenuhi dalam pekerjaannya. Dalam konteks industri perhotelan di Kota Medan, ambiguitas peran dapat terjadi ketika karyawan merasa tidak yakin mengenai tugas spesifik yang mereka jalankan, atau ada ketidakjelasan tentang pembagian tugas antara rekan kerja dan atasan. Meskipun sering kali ambiguitas peran dipandang sebagai faktor yang dapat menurunkan kinerja, ada beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa dalam beberapa kondisi, ambiguitas peran dapat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ambiguitas peran terjadi ketika karyawan tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau sama sekali tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran membuat semakin rendah kinerja seorang karyawan, namun dalam hal ini pada seluruh karyawan Perusahaan Perhotelan di Kota Medan diketahui bahwa job description tertata dengan jelas, perintah-perintah yang sesuai dengan tugas pekerjaan masing-masing karyawan sangat lengkap dari atasan, sehingga dalam hal ini ambiguitas peran memberikan dampak yang sebaliknya kepada kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Wahjoedi, 2023); (Wondiwoy et al., 2022) dan (Adam et al., 2020) menemukan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif, namun tidak signifikan secara langsung terhadap kinerja seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan. Hal ini berarti bahwa tingkat stres kerja seorang karyawan, akan mampu meningkatkan kinerja seorang karyawan karena terpenuhinya seluruh aspek keinginan dari seorang karyawan terhadap pekerjaan maupun tempat ia bekerja. Dalam beberapa kasus, stres kerja dapat berfungsi sebagai pendorong motivasi. Ketika karyawan menghadapi tekanan, mereka mungkin merasa terdorong untuk meningkatkan kinerja mereka agar dapat memenuhi tuntutan yang ada. Dalam konteks perhotelan, ini bisa berarti memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu atau menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Beberapa hal yang menjadi penyebab umum terjadinya stres kerja pada seorang karyawan adalah gaji yang rendah, kurangnya ilmu, kemampuan, atau kompetensi di bidang pekerjaan yang ditekuni, serta pengawasan yang terlalu ketat atau berlebihan. Namun hal-hal ini tidak terjadi pada seluruh karyawan Perhotelan di Kota Medan, karena semua hal-hal tersebut sudah terpenuhi oleh karyawan seperti gaji yang sudah sesuai, para karyawan memiliki ilmu pengetahuan yang mumpuni di bidangnya, serta sangat berkompeten pada pekerjaannya, sehingga stres kerja dalam hal ini memberikan dampak yang sebaliknya terhadap kinerja karyawan di seluruh karyawan perusahaan Perhotelan di Kota Medan. Secara keseluruhan, stres kerja dapat memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan perhotelan di Kota Medan, seperti meningkatkan motivasi dan keterampilan manajemen waktu. Namun, pengaruh ini mungkin tidak signifikan secara langsung karena variabilitas respon individu, adanya faktor lain yang mempengaruhi kinerja, potensi dampak negatif dari stres berlebihan, dan konteks budaya serta organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti et al., 2022); (Pratiwi & Indiyati, 2023) yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan. Ambiguitas peran dapat memicu keterlibatan emosional karyawan. Ketika karyawan merasa tidak jelas tentang peran mereka, mereka mungkin merasa lebih tertekan atau cemas. Dalam beberapa kasus, hal ini dapat mendorong

mereka untuk menunjukkan OCB sebagai cara untuk mengatasi ketidakpastian tersebut. Misalnya, mereka mungkin berusaha lebih keras untuk membantu rekan kerja atau berkontribusi pada tim untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Karyawan yang mengalami ambiguitas peran mungkin merasa terdorong untuk mencari klarifikasi dari rekan kerja atau atasan. Proses ini dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi di antara anggota tim, yang pada gilirannya dapat mendorong perilaku OCB. Karyawan yang aktif berkomunikasi dan berkolaborasi cenderung lebih terlibat dalam kegiatan organisasi dan lebih bersedia untuk membantu satu sama lain. Secara keseluruhan, pengaruh ambiguitas peran terhadap Organizational Citizenship Behavior dapat bersifat kompleks. Di satu sisi, ambiguitas peran dapat mendorong keterlibatan emosional, pencarian klarifikasi, inisiatif, dan pengembangan hubungan sosial yang dapat meningkatkan OCB. Di sisi lain, ambiguitas yang berlebihan dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi, yang dapat menghambat perilaku sukarela. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shao et al., 2019) dan (Latuihamallo et al., 2024) yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan. Hal ini berarti bahwa semakin rendah tingkat stres kerja, maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* seorang karyawan karena terpenuhinya seluruh aspek keinginan dari seorang Karyawan terhadap pekerjaan maupun tempat ia bekerja. Stres kerja merupakan sebuah kondisi kepribadian pada seorang karyawan dengan ditandai adanya tekanan dalam pikiran yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis. Sehingga apabila stres kerja pada seorang Karyawan dalam kategori yang tinggi, maka *organizational citizenship behavior* Karyawan tersebut juga akan rendah. Beberapa hal yang menjadi penyebab umum terjadinya stres kerja pada seorang Karyawan adalah gaji yang rendah, kurangnya ilmu, kemampuan, atau kompetensi di bidang pekerjaan yang ditekuni, serta pengawasan yang terlalu ketat atau berlebihan. Namun hal-hal ini tidak terjadi pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan, karena semua hal-hal tersebut sudah terpenuhi oleh Karyawan seperti gaji yang sudah sesuai, para Karyawan memiliki ilmu pengetahuan yang mumpuni di bidangnya, serta sangat berkompeten pada pekerjaannya, sehingga stres kerja dalam hal ini memberikan dampak yang sebaliknya terhadap *organizational citizenship behavior* di seluruh karyawan perusahaan Perhotelan di Kota Medan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ali, 2023) dan (Latuihamallo et al., 2024) yang menyatakan bahwa stress kerja memberikan pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian diketahui bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*, maka akan semakin tinggi kinerja seorang Karyawan karena kenyamanan yang ia rasakan dalam pekerjaan.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku Karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuannya. *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja seluruh karyawan perusahaan perhotelan di Kota Medan karena perilaku ini juga meningkatkan interaksi sosial pada anggota-anggota

organisasi sehingga mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi termasuk kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jufrizen et al., 2020); (Chiang & Hsieh, 2012); (Susilo et al., 2023); dan (Rahayu & Utami, 2020) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Hal ini berarti bahwa semakin rendah ambiguitas peran, maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* dan semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*, maka akan semakin tinggi kinerja seorang karyawan karena kenyamanan yang ia rasakan dalam pekerjaan.

Ambiguitas peran terjadi ketika Karyawan tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau sama sekali tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan, pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan diketahui bahwa job description tertata dengan jelas, perintah-perintah yang sesuai dengan tugas pekerjaan masing-masing Karyawan sangat lengkap dari atasan, sehingga dalam hal ini ambiguitas peran memberikan dampak yang sebaliknya kepada *organizational citizenship behavior* dan membuat Karyawan lebih suka rela bekerja dalam organisasi. *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja Karyawan karena perilaku ini juga meningkatkan interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi sehingga mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi termasuk kinerja Karyawan. Karena hal tersebut secara tidak langsung ambiguitas peran memiliki dampak terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shao et al., 2019) dan (Latuihamallo et al., 2024) yang menyatakan bahwa ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Diketahui bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Stres kerja merupakan sebuah kondisi kepribadian pada seorang Karyawan dengan ditandai adanya tekanan dalam pikiran yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis. Namun hal-hal ini tidak terjadi pada seluruh Karyawan Perhotelan di Kota Medan, karena semua hal-hal tersebut sudah terpenuhi oleh karyawan seperti gaji yang sudah sesuai, para karyawan memiliki ilmu pengetahuan yang mumpuni di bidangnya, serta sangat berkompeten pada pekerjaannya, sehingga stres kerja dalam hal ini memberikan dampak yang sebaliknya terhadap *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja karena perilaku ini juga meningkatkan interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi sehingga mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi termasuk kinerja Karyawan. Karena hal tersebut secara tidak langsung stres kerja memiliki dampak terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yang & Sentoso, 2023), yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Semakin stres kerja, maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* dan semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*, maka akan semakin tinggi kinerja seorang Karyawan karena kenyamanan yang ia rasakan dalam pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Shao et al., 2019) dan (Latuihamallo et al., 2024) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang dikumpulkan dalam survei ini dari 91 responden yang kemudian diperiksa, ditemukan bahwa ambiguitas peran dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, ambiguitas peran dan stress kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Selanjutnya ambiguitas peran dan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* perusahaan perhotelan di Kota Medan.

Hasil penelitian ini memperkuat pemahaman tentang bagaimana ambiguitas peran dan stress kerja memengaruhi kinerja karyawan, terutama dalam konteks budaya organisasi tertentu atau sektor tertentu. Penelitian ini menambah bukti empiris yang relevan untuk mendukung atau mengembangkan teori tentang hubungan variabel ini. Penelitian ini mengeksplorasi OCB sebagai variabel mediasi yang menghubungkan ambiguitas peran dan stress kerja dengan kinerja karyawan. Ini memperluas wawasan teoritis dengan menunjukkan bahwa perilaku sukarela karyawan yang melampaui tugas formal dapat menjadi faktor kunci dalam mengurangi dampak negatif dari tekanan kerja. Dengan temuan penelitian dapat digunakan oleh manajer untuk mengidentifikasi dan mengurangi faktor penyebab stress kerja dan ambiguitas peran melalui kebijakan dan pelatihan yang lebih efektif, seperti peran yang lebih jelas, komunikasi yang lebih baik, atau sistem dukungan karyawan. Dengan mengurangi stress kerja dan ambiguitas peran sambil meningkatkan OCB, perusahaan dapat memaksimalkan produktivitas dan kinerja karyawan tanpa perlu mengandalkan langkah-langkah intervensi langsung yang sering kali memerlukan sumber daya besar.

Saran-saran yang dapat diberikan diantaranya adalah kepada manajemen hotel hendaknya dapat memberikan pelatihan keterampilan adaptasi, pengelolaan waktu, dan manajemen stress kepada karyawan untuk membantu mereka menghadapi ambiguitas peran dan stress kerja. Saran untuk penelitian yang akan datang hendaknya dapat menyertakan karakteristik individu, seperti *self-efficacy* (keyakinan diri terhadap kemampuan), *emotional intelligence*, atau tipe kepribadian, sebagai variabel moderasi untuk melihat apakah hubungan antara ambiguitas peran, stress kerja, dan kinerja karyawan bervariasi berdasarkan faktor ini. Selanjutnya penelitian yang akan datang dapat difokuskan pada industri seperti kesehatan (misalnya, tenaga medis), teknologi (misalnya, *software engineers*), atau pendidikan, di mana stress kerja dan ambiguitas peran sering terjadi karena dinamika pekerjaan yang cepat berubah.

REFERENSI

- Adam, A., Alim, A., & Maulana, D. (2020). Effect of role ambiguity and fatigue on employee performance in Pelamonia Hospital, Makassar, Indonesia. *Iranian Journal of Public Health*, 49(1), 203–205. <https://doi.org/10.18502/ijph.v49i1.3075>
- Ali, R. M. D. (2023). The Influence of Work Stress and Work Environment on Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ekonomi*, 12(03), 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Chen, B., Wang, L., Li, B., & Liu, W. (2022). Work stress, mental health, and employee performance. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1006580>
- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*,

- 31(1), 180–190. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.011>
- Damayanti, A., Hayati, K., & Mardiana, N. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Perilaku Cyberloafing terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 56. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v9i2.34074>
- De Clercq, D., & Belausteguigoitia, I. (2020). When does job stress limit organizational citizenship behavior, or not? Personal and contextual resources as buffers. *Journal of Management and Organization*, May 2020. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.7>
- De Clercq, D., & Pereira, R. (2023). When does role ambiguity escalate into diminished change-oriented organizational citizenship behavior? *Journal of General Management*, 0(0), 1–14. <https://doi.org/10.1177/03063070231191878>
- Dharma, Y. (2018). The Effect of Work Motivation on the Employee Performance with Organization Citizenship Behavior as Intervening Variable at Bank Aceh Syariah. In *Proceedings of MICoMS 2017* (Vol. 1, pp. 7–12). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00065>
- Dodanwala, T. C., & Santoso, D. S. (2022). The mediating role of job stress on the relationship between job satisfaction facets and turnover intention of the construction professionals. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 29(4), 1777–1796. <https://doi.org/10.1108/ECAM-12-2020-1048>
- Dodanwala, T. C., Shrestha, P., & Santoso, D. S. (2021). Estrés laboral relacionado con conflictos de roles entre profesionales de la construcción : el papel moderador de la edad y la permanencia en la organización. *Economía de La Construcción*, 21(4), 21–37. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/informit.321152225042653>
- Farisi, S., Siswadi, Y., & Arif, M. (2024). Factor Affecting Work Engagement , Affective Commitment, and Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen*, 28(02), 293–317.
- Habeeb, S. (2019). A proposed instrument for assessing organizational citizenship behavior in BFSI companies in India. *Cogent Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1625702>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least (PLS-SEM) Using R Equation Modeling Squares Structural: A Workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hasibuan, J. S., Jufrizen, J., Nasution, A. S. S., & Sari, M. (2024). Organizational Citizenship Behavior as A Moderator in Employee Performance: A Study on Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 19(1), 365–374. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190135>
- Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 145–165. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>
- Jufrizen, J., Farisi, S., Hasibuan, J. S., & Gunawan, A. (2024). Factors affecting organizational citizenship behavior of budget hotel employees in Indonesia : Examining the mediating role of work engagement and affective commitment. *Problems and Perspectives in Management*, 22(1), 549–561. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(1\).2024.44](https://doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.44)
- Jufrizen, J., Khair, H., Dina, A. T., & Pandia, M. M. (2024). Factor Affecting Workplace Spirituality, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior: Evidence From Indonesia. *Ikonomicheski Izsledvania*, 33(1), 27–48. <https://www.iki.bas.bg/en/economic-studies-journal-0>
- Kobis, Y. S., Fanggidae, R. E., & Timuneno, T. (2023). Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi

- Effect of Workload and Job Stress on Employee Performance. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 48–56. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU>
- Latuihamallo, E. J., Latupapua, C. V., & Risambessy, A. (2024). The Effect of Work Stress and Role Ambiguity on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as A Study Mediation on Female Lecturers with Married Status at Ambon State Polytechnic. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 4636–4650.
- Mathieu, C., & Gilbreath, B. (2023). Measuring Presenteeism From Work Stress: The Job Stress-Related Presenteeism Scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 65(3), 210–216. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000002753>
- Mishra, H., Mukherjee, T., & Venkatesan, M. (2023). Role of Personality on Psychological Well-being in Public Services: Theorizing the Self-Determination Theory Perspective. *Global Business Review*, 09721509231175224. <https://doi.org/10.1177/09721509231175224>
- Pandia, M. M., Jufrizen, J., Khair, H., & Tanjung, H. (2023). Organization Citizenship Behavior: The Role of Spiritual Leadership, Self Efficacy, Locus of Control and Job Satisfaction. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 19(1), 168–187. <https://doi.org/10.33830/jom.v19i1.3489.2023>
- Paramita, N. K. S., & Suwandana, I. G. M. (2022). Effect of Job Stress, Work Conflict, and Workload on Employees' Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 7(4), 125–128. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1508>
- Podsakoff, P. M. (2014). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 262–270.
- Pratiwi, T. M., & Indiyati, D. (2023). Effect of work stress during pandemic Covid-19 on employee performance at fuel terminal Tasikmalaya: Pengaruh stress kerja saat pandemi Covid-19 terhadap kinerja karyawan di terminal bahan bakar Tasikmalaya. *ISSN: 2355-9357 e-Proceeding of Management*, 10(3), 1529.
- Rahayu, B., & Utami, S. (2020). The Role of Organizational Citizenship Behavior In Mediating The Effect of Employee Satisfaction , Organizational Commitment And Employee Engagement on Employee Performance (Study in Baitul Maal Wa Tamwil East Java). *IOSR Journal of Business and Management*, 22(2), 42–55. <https://doi.org/10.9790/487X-2202064255>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja Grafindo.
- Roemer, E., Schuberth, F., & Henseler, J. (2021). HTMT2—an improved criterion for assessing discriminant validity in structural equation modeling. *Industrial Management and Data Systems*, 121(12), 2637–2650. <https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2021-0082>
- Sarstedt, M., & Hwang, H. (2020). Advances in composite-based structural equation modeling. *Behaviormetrika*, 47(1), 213–217. <https://doi.org/10.1007/s41237-020-00105-9>
- Shao, D., Zhou, E., Gao, P., Long, L., & Xiong, J. (2019). Double-edged effects of socially responsible human resource management on employee task performance and organizational citizenship behavior: Mediating by role ambiguity and moderating by prosocial motivation. *Sustainability (Switzerland)*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/su11082271>
- Suriana, S., Rahmawati, R., & Ekawati, D. (2022). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Tingkat Kepuasan Dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Online. *Jurnal Matematika, Sains, Dan Pembelajarannya*, 8(1), 10–19. <https://doi.org/10.31605/saintifik.v8i1.362>

- Susilo, M. A., Jufrizen, J., & Khair, H. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 587–605.
- 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), 45–58. <https://doi.org/10.18089/TMS.2021.170104>
- Wahjoedi, T. (2021). The effect of organizational culture on employee performance mediated by job satisfaction and work motivation: Evident from SMEs in Indonesia. *Management Science Letters*, 11, 2053–2060. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.3.004>
- 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. <https://doi.org/10.33830/jom.v19i2.4578.2023>
- Wondiwoy, J. D. R., Lengkong, V. P. K., Saerang, R. T., Kerja, P., Kinerja, T., Studi, K., Pada, K., Sam, U., & Manado, R. (2022). Pengaruh Ambiguitas Peran , Konflik Peran Dan Keseusaian Pt . Pertamina Ru Vii Kasim Sorong Papua Barat). *Jurnal EMBA*, 10(1), 675–685.
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Wu, G., Wu, Y., Li, H., & Dan, C. (2018). Job burnout, work-family conflict and project performance for construction professionals: The moderating role of organizational support. *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13).
- Yang, D., & Sentoso, A. (2023). Analisis Pengaruh Job Stress, Financial Compensation Terhadap Employees Performance Generasi Z Yang Bekerja Di Kota Batam Dengan OCB Sebagai Variabel Mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9017–9026.