



Pengaruh *Self-Efficacy* dalam Memediasi Stres Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan pada Personel ACO di Perum LPPNPI Cabang MATSC

Arini Eka Praharsiwi¹, Iwan Perwira², Hernita³,
¹²³ *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya, Makassar, Indonesia*
Korespondensi email: arini.eka@yahoo.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan konflik peran terhadap kinerja karyawan melalui *self-efficacy* pada personel ACO di Perum LPPNPI Cabang MATSC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori untuk menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert yang disebarakan kepada 50 personel ACO menggunakan teknik total sampling. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS, melalui evaluasi *outer model* (validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas) serta *inner model* (*R-square*, *F-square*, *Q-square*, dan uji kecocokan model). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy*. Konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap *self-efficacy*, namun berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, stres kerja terbukti berpengaruh tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *self-efficacy*, sedangkan konflik peran tidak terbukti berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui *self-efficacy*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *self-efficacy* memainkan peran mediasi yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja. Sementara itu, konflik peran memengaruhi kinerja karyawan secara langsung tanpa mediasi yang signifikan melalui *self-efficacy*. Oleh karena itu, penguatan *self-efficacy* menjadi strategi kunci dalam manajemen sumber daya manusia di lingkungan kerja bertekanan tinggi.

Kata Kunci: Stres Kerja, Konflik Peran, *Self-efficacy*, Kinerja Karyawan.

1. PENDAHULUAN

Perum LPPNPI (AIRNAV Indonesia) merupakan lembaga penyelenggara layanan navigasi penerbangan di ruang udara Indonesia (Jakarta FIR dan Ujung Pandang FIR). Makassar Air Traffic Service Center (MATSC) mengelola sekitar dua pertiga wilayah udara Indonesia dan didukung 427

karyawan yang terdiri dari ATC, ACO, teknisi, staf administrasi, dan manajemen. Kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam menjamin keselamatan penerbangan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai kemampuan dan tanggung jawab (Febria et al., 2001), dengan indikator kuantitas, kualitas, tanggung jawab, kerja

sama, dan inisiatif (Damayanti & Subagja, 2023). Kinerja dipengaruhi faktor teknis dan psikologis, salah satunya stres kerja.

Stres kerja adalah kondisi tekanan yang melebihi kemampuan individu (Handoko, 2018) dan muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sebanding dengan kapasitas (Fahmi, 2014). Stres dapat disebabkan beban kerja tinggi, lingkungan kerja, dan perbedaan persepsi (Mangkunegara, 2005). Kondisi ini sering disertai konflik peran, yaitu tuntutan yang saling bertentangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Robbins & Judge, 2008). *Self-efficacy* menjadi faktor penting dalam menghadapi kondisi tersebut. Luthans (2016) menyatakan *self-efficacy* adalah keyakinan individu dalam menyelesaikan tugas. Individu dengan *self-efficacy* tinggi lebih mampu bertahan dalam tekanan dan menjaga kinerja, sedangkan yang rendah cenderung menurun.

Personel ACO MATSC berjumlah 50 orang, terdiri dari 35 laki-laki (70%) dan 15 perempuan (30%). Mereka bertugas memberikan *Flight Information Service* dan *Aeronautical Fixed Service* yang berperan dalam keselamatan penerbangan. Dalam pelaksanaan tugas, mereka menghadapi stres kerja dan konflik peran akibat beban tanggung jawab tinggi. Data pergerakan pesawat menunjukkan fluktuasi, yaitu 57.919 keberangkatan pada 2018 menurun

pada 2019, turun drastis pada 2020–2021 akibat pandemi sekitar 34 ribu penerbangan, meningkat pada 2023 menjadi 42.794, dan kembali menurun pada 2024 menjadi 37.943. Kondisi ini memicu stres kerja dan konflik peran akibat ketidakpastian kerja dan beban tidak merata, yang berdampak pada produktivitas dan turnover. Dalam kondisi ini, *self-efficacy* berperan penting menjaga kinerja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan stres kerja dan konflik peran cenderung menurunkan kinerja, sedangkan *self-efficacy* meningkatkan kinerja serta dapat berperan sebagai mediator (Hasibuan, 2024; Sulistyowati & Widjajani, 2023; Siu et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian dilakukan pada sektor dengan risiko kerja lebih rendah. Penelitian ini berfokus pada personel ACO MATSC yang memiliki beban kerja tinggi dan berhubungan langsung dengan keselamatan penerbangan. Kebaruan penelitian terletak pada pengujian simultan stres kerja, konflik peran, kinerja, dan *self-efficacy* sebagai variabel intervening dalam konteks navigasi penerbangan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengelolaan SDM di lingkungan kerja bertekanan tinggi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk

menguji pengaruh stres kerja, konflik peran, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan berdasarkan kajian teoritis dan pengujian empiris. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian dilakukan secara objektif, sistematis, dan menggunakan data numerik yang dianalisis melalui pengujian statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian (Sekaran & Bougie, 2016; Creswell, 2018; Sugiyono, 2018). Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, arsip, laporan, dan literatur yang relevan dengan penelitian.

2.1. Populasi dan Sampel

Penelitian dilaksanakan pada personel ACO Perum LPPNPI Cabang MATSC di Kota Makassar pada periode Agustus sampai Oktober 2025. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 personel aktif. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling karena seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian (Sekaran & Bougie, 2016).

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Sugiyono, 2018). Selain itu, penelitian juga

menggunakan teknik observasi untuk melihat kondisi kerja secara langsung serta dokumentasi untuk memperoleh data pendukung berupa arsip, laporan, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian (Tersiana, 2018).

2.3. Variabel dan Pengukuran Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari stres kerja sebagai variabel independen pertama (X1), konflik peran sebagai variabel independen kedua (X2), *self-efficacy* sebagai variabel intervening (Y), dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Z). Variabel stres kerja diukur melalui indikator kegelisahan, rasa takut gagal, ketegangan emosional, dan pesimisme (Robbins, 2008). Variabel konflik peran diukur melalui indikator ketidakmampuan, pengabaian, disfungsi, dan ketidakjelasan (Rizzo, 2017). Variabel *self-efficacy* diukur menggunakan indikator magnitude, strength, dan generality (Bandura, 1997), sedangkan variabel kinerja karyawan diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu (Hermanto, 2020). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin.

2.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Metode SEM-PLS digunakan karena mampu menganalisis

hubungan antar variabel laten, tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta sesuai digunakan pada jumlah sampel yang relatif kecil (Hair et al., 2011; Hair et al., 2019). Analisis dilakukan melalui evaluasi outer model dan inner model. Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai loading factor $> 0,70$ dan Average Variance Extracted (AVE) $> 0,50$. Uji validitas diskriminan dilakukan menggunakan Fornell-Larcker Criterion, cross loading, dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) $< 0,90$. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha $> 0,70$ (Ghozali, 2015; Hair et al., 2013). Evaluasi inner model dilakukan dengan melihat nilai R Square untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Selain itu, digunakan nilai F Square untuk melihat ukuran pengaruh antar variabel, nilai Q Square untuk mengukur predictive relevance, serta pengujian model fit menggunakan nilai *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)* dan *Normed Fit Index (NFI)* (Ghozali, 2015). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping dengan melihat nilai *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$. Selain pengujian pengaruh langsung, penelitian ini juga melakukan pengujian mediasi untuk

mengetahui peran *self-efficacy* sebagai variabel intervening dalam hubungan antara stres kerja, konflik peran, dan kinerja karyawan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	70,0
	Perempuan	15	30,0
Usia	29–34 tahun	21	42,0
	35–40 tahun	20	40,0
	41–46 tahun	4	8,0
	47–55 tahun	5	10,0
Pendidikan	SMA/SMU	1	2,0
	Diploma	35	70,0
	S1	13	26,0
	S2	1	2,0
Pengalaman Kerja	<10 tahun	8	16,0
	10–15 tahun	25	50,0
	16–25 tahun	12	24,0
	26–40 tahun	5	10,0

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 30 orang (70,0%), sedangkan perempuan sebanyak 15 orang (30,0%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 29–34 tahun sebanyak 21 orang (42,0%) dan usia 35–40 tahun sebanyak 20 orang (40,0%), sehingga menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Diploma sebanyak 35 orang (70,0%), diikuti pendidikan S1 sebanyak 13 orang (26,0%), sedangkan SMA/SMU dan S2 masing-masing sebanyak 1 orang (2,0%). Berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja 10–15 tahun sebanyak 25 orang (50,0%), diikuti pengalaman kerja 16–25 tahun sebanyak 12 orang (24,0%), pengalaman kerja kurang dari 10 tahun sebanyak 8 orang (16,0%), dan pengalaman kerja 26–40 tahun sebanyak 5 orang (10,0%). Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan tenaga kerja yang berada pada usia produktif, memiliki tingkat pendidikan Diploma, dan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan sesuai dengan kondisi penelitian.

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

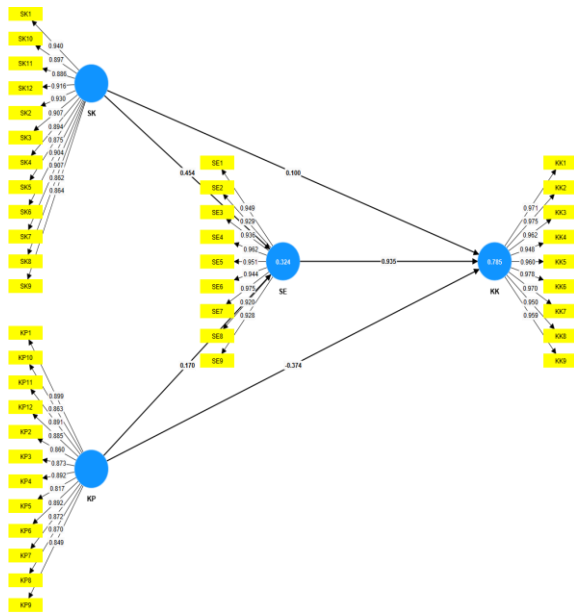
Adapun deskripsi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel	Rata-Rata	Kategori
1	Kinerja Karyawan	3,99	Tinggi
2	Stres Kerja	3,14	Sedang
3	Konflik Peran	2,96	Sedang
4	<i>Self-efficacy</i>	3,56	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, variabel kinerja karyawan (3,99) dan *self-efficacy* (3,56) berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa personel ACO memiliki keyakinan diri dan kemampuan kerja yang baik dalam melaksanakan tugas. Sementara itu, variabel stres kerja (3,14) dan konflik peran (2,96) berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan bahwa tekanan kerja dan konflik peran masih dialami karyawan namun pada tingkat yang masih dapat dikelola. Secara umum, personel ACO mampu mempertahankan kinerja yang tinggi meskipun menghadapi tuntutan dan tekanan pekerjaan yang relatif tinggi.

3.3 Hasil Uji Model Pengukuran Konstruk Reflektif (*Outer Model*)



Gambar 1. Outer Model Penelitian pada SmartPLS 4

Uji validitas dan reliabilitas konstruk reflektif dilakukan untuk memastikan bahwa indikator dalam penelitian benar-benar mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat dan konsisten. Validitas konstruk mencakup validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen menunjukkan sejauh mana indikator dalam satu konstruk memiliki korelasi tinggi dengan konstruk yang sama, yang dapat dilihat dari nilai loading factor ($>0,70$) dan *Average Variance Extracted* (AVE $>0,50$), sedangkan validitas diskriminan menunjukkan perbedaan yang jelas antar konstruk melalui nilai cross loading di mana setiap indikator harus memiliki nilai tertinggi pada konstruknya sendiri (Hair et al., 2017). Sementara itu, reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dengan menggunakan *Composite*

Reliability ($>0,70$) (Ghozali & Latan, 2015). Hasil pengujian validitas konstruk reflektif pada variabel Konflik Peran, Kinerja Karyawan, *Self-Efficacy*, dan Stres Kerja menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai loading factor di atas 0,70 dan AVE di atas 0,50, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk masing-masing secara baik.

Tabel 3. Uji Validitas Konstruk Reflektif

Variabel	Loading Factor	AVE	Keterangan
Konflik Peran	0,948 – 0,978	0,929	Valid
Kinerja Karyawan	0,817 – 0,899	0,761	Valid
<i>Self-efficacy</i>	0,920 – 0,975	0,891	Valid
Stres Kerja	0,862 – 0,940	0,808	Valid

Selanjutnya, hasil uji validitas diskriminan menggunakan nilai *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan konstruk lain, sehingga tidak terjadi tumpang tindih antar variabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian memiliki perbedaan yang jelas dan memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Tabel 4. Nilai *Cross Loading*

**Pengaruh *Self-Efficacy* dalam Memediasi Stres Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kinerja Karyawan
pada Personel ACO di Perum LPPNPI Cabang MATSC**

	Kinerja Karyawan	Konflik Peran	<i>Self-Efficacy</i>	Stres Kerja
KK1	0,971	0,089	0,803	0,393
KK2	0,975	0,084	0,823	0,361
KK3	0,962	0,106	0,811	0,410
KK4	0,948	0,060	0,775	0,367
KK5	0,960	0,072	0,801	0,351
KK6	0,978	0,082	0,793	0,402
KK7	0,970	0,080	0,811	0,401
KK8	0,950	0,065	0,780	0,361
KK9	0,959	0,097	0,798	0,441
KP1	0,167	0,899	0,511	0,475
KP2	0,184	0,860	0,506	0,370
KP3	-0,039	0,873	0,347	0,365
KP4	0,181	0,892	0,439	0,584
KP5	0,015	0,817	0,289	0,558
KP6	0,046	0,892	0,316	0,563
KP7	0,146	0,872	0,385	0,560
KP8	-0,064	0,870	0,275	0,503
KP9	-0,064	0,849	0,241	0,458
KP10	-0,009	0,863	0,276	0,512
KP11	-0,013	0,891	0,304	0,523
KP12	0,047	0,885	0,319	0,572
SE1	0,788	0,343	0,949	0,487
SE2	0,745	0,351	0,929	0,558
SE3	0,787	0,405	0,936	0,473
SE4	0,784	0,454	0,962	0,546
SE5	0,789	0,468	0,951	0,543
SE6	0,800	0,399	0,944	0,482
SE7	0,829	0,432	0,975	0,530
SE8	0,733	0,458	0,920	0,552
SE9	0,791	0,333	0,928	0,512
SK1	0,346	0,565	0,480	0,940
SK2	0,351	0,535	0,543	0,930
SK3	0,305	0,559	0,465	0,907
SK4	0,343	0,433	0,415	0,894
SK5	0,415	0,508	0,486	0,875
SK6	0,279	0,530	0,445	0,904
SK7	0,332	0,478	0,437	0,907
SK8	0,444	0,471	0,527	0,862
SK9	0,272	0,570	0,404	0,864
SK10	0,319	0,532	0,549	0,897
SK11	0,322	0,408	0,440	0,886
SK12	0,504	0,558	0,649	0,916

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas menggunakan *Composite Reliability*, seluruh variabel penelitian juga menunjukkan nilai di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

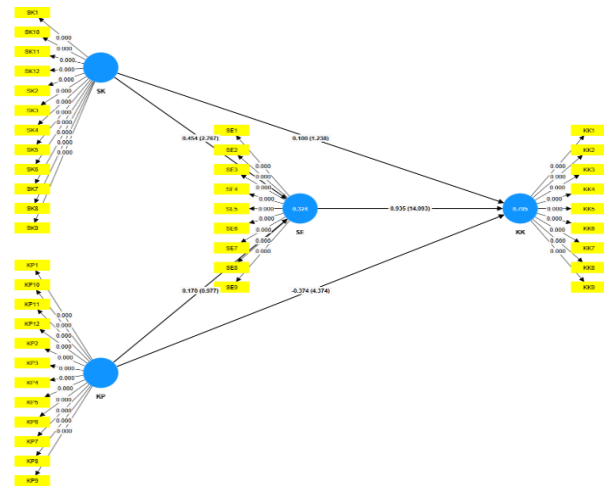
Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kinerja Karyawan	0,990	Reliabel
Konflik Peran	0,993	Reliabel
<i>Self-efficacy</i>	0,985	Reliabel
Stres Kerja	0,985	Reliabel

Secara keseluruhan, hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas yang baik, sehingga instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk analisis model struktural selanjutnya.

3.4 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model pengukuran (*outer model*) menunjukkan hasil yang baik, tahap berikutnya dalam evaluasi PLS-SEM adalah menilai model struktural (*inner model*). Analisis model struktural dilakukan untuk memperoleh bukti yang mendukung model teoritis, khususnya hubungan teoritis antara konstruk eksogen dan konstruk endogen (Avkiran & Ringle, 2018).



Gambar 2. Inner Model

3.5 R Square

R-Square atau koefisien determinasi merupakan salah satu indikator penting dalam analisis model struktural yang digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen (eksogen) dalam menjelaskan variabel dependen (endogen).

Tabel 6. R Square

Variabel	R-square	R-square Adjusted
Kinerja Karyawan (KK)	0,785	0,771
<i>Self-efficacy</i> (SE)	0,324	0,295

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kinerja Karyawan (KK) memiliki R-Square sebesar 0,785 (Adjusted 0,771) yang termasuk kategori tinggi, artinya 78,5% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh Stres Kerja, Konflik Peran, dan *Self-efficacy*, sedangkan 21,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Sementara itu, *Self-efficacy* (SE) memiliki

R-Square sebesar 0,324 (Adjusted 0,295) yang tergolong rendah-moderat, menunjukkan bahwa 32,4% variabel tersebut dijelaskan oleh model dan sisanya oleh faktor lain. Secara keseluruhan, model memiliki daya jelaskan yang baik terutama pada variabel Kinerja Karyawan, namun masih terbatas *pada Self-Efficacy*.

3.6 F Square

Nilai F-Square digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural.

Tabel 7. F Square

Variabel	Kinerja Karyawan (KK)	Konflik Peran (KP)	<i>Self-Efficacy</i> (SE)	Stres Kerja (SK)
Kinerja Karyawan (KK)				
Konflik Peran (KP)	0,425		0,029	
<i>Self-Efficacy</i> (SE)	2,747			
Stres Kerja (SK)	0,026		0,206	

Data pada Tabel di atas menunjukkan hasil uji F-Square untuk melihat besarnya pengaruh antar variabel dalam model penelitian, dengan kategori 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Hasilnya menunjukkan bahwa Konflik Peran memiliki pengaruh besar terhadap Kinerja Karyawan (0,425). *Self-Efficacy* memiliki pengaruh sangat besar terhadap Kinerja Karyawan (2,747), sehingga menjadi variabel yang paling dominan dalam model. Stres Kerja memiliki pengaruh sedang terhadap *Self-Efficacy* (0,206) tetapi kecil terhadap

Kinerja Karyawan (0,026), sedangkan Konflik Peran terhadap *Self-Efficacy* tergolong kecil (0,029). Secara keseluruhan, *Self-Efficacy* menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi Kinerja Karyawan (2,747), diikuti oleh Konflik Peran yang memberikan pengaruh besar (0,425). Stres Kerja berkontribusi secara sedang terhadap *Self-Efficacy* (0,206), sementara pengaruh langsung Konflik Peran terhadap *Self-Efficacy* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan tergolong kecil.

3.9 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Pengaruh langsung menunjukkan besarnya dampak yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen secara langsung dalam suatu model penelitian. Pengaruh tersebut diukur menggunakan nilai *path coefficients* yang menggambarkan hubungan langsung antar konstruk. Semakin tinggi nilai *path coefficient*, maka semakin kuat hubungan langsung antara kedua variabel tersebut. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kausal antar variabel tanpa melibatkan variabel perantara dalam model.

Tabel 8. Uji Pengaruh Langsung

Hubungan Antar Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	T statistics (O/STDEV)	P values
KP -> KK	-0.374	-0.381	4.374	0.000
KP -> SE	0.170	0.162	0.977	0.329
SE -> KK	0.935	0.941	14.093	0.000
SK -> KK	0.100	0.095	1.238	0.216
SK -> SE	0.454	0.463	2.767	0.006

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 8 diketahui bahwa Konflik Peran

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($\beta = -0,374$; $T = 4,374$; $p = 0,000$), sehingga semakin tinggi konflik peran maka kinerja karyawan cenderung menurun. Namun, Konflik Peran tidak berpengaruh signifikan terhadap *Self-Efficacy* ($\beta = 0,170$; $T = 0,977$; $p = 0,329$). Selanjutnya, *Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($\beta = 0,935$; $T = 14,093$; $p = 0,000$), yang berarti semakin tinggi self-efficacy maka semakin baik kinerja karyawan. Sementara itu, Stres Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan ($\beta = 0,100$; $T = 1,238$; $p = 0,216$), tetapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Self-Efficacy* ($\beta = 0,454$; $T = 2,767$; $p = 0,006$). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa *Self-Efficacy* menjadi variabel yang paling kuat dalam memengaruhi kinerja karyawan, sementara Konflik Peran dan Stres Kerja memiliki pengaruh yang bervariasi tergantung pada variabel yang dipengaruhi.

3.10 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh tidak langsung merupakan hubungan antar variabel yang terjadi melalui adanya variabel mediator, sehingga pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berlangsung melalui variabel perantara. Dalam penelitian ini, pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui peran variabel mediasi dalam menjembatani hubungan antar variabel penelitian. Pengujian ini memberikan pemahaman mengenai sejauh mana variabel mediator mampu memperkuat

maupun memperlemah pengaruh langsung antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian.

Tabel 9. Uji Pengaruh Tidak Langsung

Hubungan Antar Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	P values
KP -> SE -> KK	0.159	0.158	0.164	0.331
SK -> SE -> KK	0.425	0.435	0.158	0.007

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9, diketahui bahwa *Self-Efficacy* tidak mampu memediasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Karyawan (*indirect effect* = 0,159; $T = 0,971$; $p = 0,331$), sehingga hipotesis ditolak. Sebaliknya, *Self-Efficacy* terbukti mampu memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (*indirect effect* = 0,425; $T = 2,693$; $p = 0,007$), sehingga hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa hanya Stres Kerja yang berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui *Self-Efficacy* sebagai variabel mediator.

3.11 Discussion

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel dalam model penelitian ini memberikan gambaran yang kompleks antara stres kerja, konflik peran, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan pada personel ACO di Perum LPPNPI Cabang MATSC. Dinamika ini menegaskan bahwa faktor psikologis dan kondisi kerja memiliki peran penting, namun dengan pola pengaruh yang tidak selalu langsung terhadap kinerja.

Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien yang positif namun sangat kecil, serta nilai T-statistik yang lebih kecil dari nilai kritis dan P-value yang lebih besar dari 0,05. Kondisi ini mengindikasikan bahwa stres kerja tidak secara langsung memengaruhi kinerja karyawan. Hasil ini dapat dijelaskan melalui kemampuan adaptasi karyawan yang baik terhadap tekanan kerja, pengalaman kerja yang relatif panjang, serta tingginya profesionalisme dalam menjalankan tugas berbasis *Standar Operasional Prosedur* (SOP). Dalam lingkungan kerja personel ACO yang memiliki tuntutan ketelitian dan tanggung jawab tinggi, karyawan tetap mampu mempertahankan kinerja meskipun berada dalam kondisi kerja yang menekan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rita Ustati, Sry Rosita, dan Hendriyaldi (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi lebih berperan melalui variabel intervening seperti komitmen organisasional. Selain itu, penelitian Rauly Sijabat dan Ignatius Martanto (2024) juga menunjukkan bahwa stres kerja tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja, bahkan dapat memengaruhi kinerja secara tidak langsung melalui variabel lain seperti konflik peran. Namun demikian, terdapat hasil berbeda dari penelitian Riri Mayliza dan Gusvi Eldini (2024) yang menemukan bahwa stres kerja justru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan, sehingga menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja sangat bergantung pada konteks pekerjaan dan kemampuan individu dalam mengelolanya.

Berbeda dengan pengaruh langsungnya terhadap kinerja, stres kerja dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy*. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja tidak selalu berdampak negatif, tetapi dapat berfungsi sebagai *challenge stressor yang* mendorong peningkatan keyakinan diri karyawan. Tekanan kerja dalam lingkungan operasional penerbangan dapat meningkatkan fokus, kemampuan adaptasi, serta kepercayaan diri dalam menyelesaikan tugas yang kompleks. Temuan ini sejalan dengan penelitian Junaid Alfia, Sawira Zahid, Fatima Fazli Wahid, dan Sabir Ali (2021) yang menjelaskan bahwa *role stress* dapat memengaruhi kondisi psikologis individu termasuk *self-efficacy*. Selain itu, Abdulmalek Ali, Naelati Tubastuvi, dan Suryo Budi Santoso (2024) juga menegaskan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor penting yang dapat dipengaruhi oleh kondisi kerja dan berperan dalam meningkatkan kinerja individu.

Pada variabel konflik peran terhadap *self-efficacy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun karyawan menghadapi ketidakjelasan tugas atau tumpang tindih peran, kondisi tersebut tidak memengaruhi keyakinan diri mereka secara langsung. Kondisi ini dapat disebabkan oleh pengalaman kerja yang relatif panjang, pemahaman tugas

yang baik, serta adanya standar operasional prosedur yang jelas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Linda Aprilia Utami dan Ardian Adhiatma (2020) yang menunjukkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap kondisi psikologis seperti *self-efficacy*, serta penelitian Regita Vebian Putri, Budi Wahono, dan Khalikussabir (2024) yang menyatakan bahwa pengaruh konflik peran terhadap aspek psikologis sangat bergantung pada kondisi individu dan lingkungan kerja.

Namun demikian, konflik peran terbukti memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi konflik peran yang dialami, maka semakin rendah kinerja karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketidakjelasan tugas dan tuntutan yang saling bertentangan dapat menurunkan fokus kerja, menghambat pengambilan keputusan, serta mengurangi efisiensi kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Riri Mayliza dan Gusvi Eldini (2024) yang menemukan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta penelitian Raully Sijabat dan Ignatius Martanto (2024) yang menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Namun demikian, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil berbeda, yaitu Patricia Gloria Evania Sesa (2023) yang menemukan bahwa konflik peran dapat berpengaruh positif terhadap kinerja dalam kondisi tertentu, tergantung pada kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja.

Selanjutnya, *self-efficacy* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *self-efficacy*, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Karyawan dengan *self-efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri, lebih tahan terhadap tekanan, dan lebih mampu menyelesaikan tugas secara efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Linda Aprilia Utami dan Ardian Adhiatma (2020) yang menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Regita Vebian Putri, Budi Wahono, dan Khalikussabir (2024) serta Abdulmalek Ali, Naelati Tubastuvi, dan Suryo Budi Santoso (2024) yang menegaskan bahwa *self-efficacy* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kinerja melalui *self-efficacy*. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat meningkatkan *self-efficacy*, yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Junaid Alfi et al. (2021) yang menjelaskan bahwa stres kerja dapat memengaruhi kinerja secara tidak langsung melalui variabel psikologis seperti *self-efficacy*, serta didukung oleh penelitian Abdulmalek Ali et al. (2024) yang menegaskan peran *self-efficacy* sebagai mediator dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Sebaliknya, konflik peran tidak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap kinerja melalui *self-efficacy*. Hal ini menunjukkan bahwa *self-*

efficacy tidak mampu menjadi variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Konflik peran tidak cukup kuat untuk mengubah tingkat keyakinan diri karyawan sehingga tidak berdampak pada kinerja melalui mekanisme tidak langsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Linda Aprilia Utami dan Ardian Adhiatma (2020) serta Regita Vebian Putri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pengaruh konflik peran terhadap variabel psikologis maupun kinerja dapat bervariasi dan tidak selalu signifikan sebagai variabel mediasi.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini menegaskan bahwa *self-efficacy* merupakan variabel kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan, baik secara langsung maupun sebagai mediator antara stres kerja dan kinerja. Konflik peran cenderung memberikan dampak negatif langsung terhadap kinerja, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *self-efficacy* maupun pengaruh tidak langsungnya. Sementara itu, stres kerja memiliki karakteristik unik karena tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi dapat meningkatkan kinerja melalui peningkatan *self-efficacy*. Dengan demikian, pengelolaan stres kerja, penguatan *self-efficacy*, serta pengurangan konflik peran menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja karyawan secara optimal dan berkelanjutan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan, namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap *self-efficacy*, yang mengindikasikan bahwa tekanan kerja dapat meningkatkan keyakinan diri karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Konflik peran tidak berpengaruh signifikan terhadap *self-efficacy*, tetapi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga semakin tinggi konflik peran maka kinerja karyawan akan semakin menurun. *Self-efficacy* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, serta mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja secara tidak langsung, sedangkan *self-efficacy* tidak terbukti memediasi hubungan konflik peran terhadap kinerja. Berdasarkan temuan tersebut, Perum LPPNPI Cabang MATSC disarankan untuk memperjelas *job description*, memperkuat koordinasi antar unit, serta mengelola stres kerja secara positif melalui pelatihan manajemen stres dan penguatan *self-efficacy*.

Berdasarkan temuan tersebut, Perum LPPNPI Cabang MATSC disarankan untuk memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab, meningkatkan koordinasi antar unit kerja, serta meminimalkan tumpang tindih peran guna mengurangi konflik peran yang dapat menghambat kinerja. Selain itu, organisasi perlu memperkuat *self-efficacy* dan mengelola stres kerja secara positif melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja, serta memperluas objek penelitian pada unit atau

organisasi yang berbeda untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfia, J., Zahid, S., Wahid, F. F., & Ali, S. (2021). Role stress and its impact on psychological outcomes and employee behavior: The mediating role of self-efficacy. *International Journal of Organizational Psychology*, 12(2), 115–128.
- Ali, A., Tubastuvi, N., & Santoso, S. B. (2024). The role of self-efficacy in improving employee performance in high-pressure work environments. *Journal of Human Resource and Organizational Studies*, 9(1), 45–58.
- Ary, D., Jacobs, L. C., Sorensen, C., & Walker, D. A. (2019). *Introduction to research in education*. Cengage Learning.
- Avkiran, N. K., & Ringle, C. M. (2018). *Partial least squares structural equation modeling: Recent advances and applications*. Springer.
- Babbie, E. (2020). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Damayanti, & Subagja. (2023). Pengukuran kinerja karyawan berdasarkan indikator kerja. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 45–56.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen kepemimpinan*. Alfabeta.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen kepemimpinan: Teori dan aplikasi*. Alfabeta.
- Febria, et al. (2001). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2011). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on PLS-SEM* (2nd ed.). Sage.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hermanto. (2020). Pengukuran kinerja karyawan dalam organisasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 12–20.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2020). *Educational research: Quantitative,*

- qualitative, and mixed approaches*. Sage.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford Press.
- Luthans, F. (2016). *Organizational behavior: An evidence-based approach*. McGraw-Hill.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mayliza, R., & Eldini, G. (2024). Role conflict and employee performance: A behavioral perspective in organizational context. *International Journal of Business Studies*, 8(2), 90–102.
- Neuman, W. L. (2020). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson.
- Perwira, I., Hernita, H., Suardi, S., Sose, A. T., & Azizurrohman, M. (2025). Green human resource management, employee behavior, and organizational innovation: A multi-theoretic pathway to sustainable competitiveness. *Journal of Environmental Science and Sustainable Development*, 8(2).
- Putri, R. V., Wahono, B., & Khalikussabir. (2024). *The effect of role conflict and psychological factors on employee performance in organizational settings*. *Asian Journal of Business and Management*, 6(1), 33–47.
- Rizzo, J. R. (2017). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
- Robbins, S. P. (2008). *Organizational behavior*. Pearson.
- Sahban, H., Perwira, I., Ta'dung, R. K. R., & Putro, G. S. (2018). Meningkatkan kinerja pelayanan birokrasi pemerintahan melalui penguasaan teknologi informasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 57–65.
- Schutt, R. K. (2021). *Investigating the social world*. Sage.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. Wiley.
- Sesa, P. G. E. (2023). *The effect of role conflict on employee performance under varying organizational conditions*. *Journal of Applied Management Studies*, 7(4), 210–222.
- Sijabat, R., & Martanto, I. (2024). *Work stress, role conflict, and employee performance: A mediating model approach*. *Journal of Organizational Behavior Studies*, 11(2), 77–89.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, L. A., & Adhiatma, A. A. (2020). *The influence of role conflict and self-efficacy on employee performance in organizational context*. *Management Analysis Journal*, 9(3), 155–168.