

Pengaruh Ambiguitas Peran Dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Karyawan Depstore Bolly Dompus

Aisah^{1*}, Mahmud², Ibrahim Zakariah³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ambiguitas peran dan beban kerja terhadap kualitas layanan pada karyawan Depstore Bolly Dompus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Sampel yang digunakan sebanyak 78 orang pegawai aktif. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa ambiguitas peran (t -hitung = 1,871) dan beban kerja (t -hitung = 2,622) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan karena keduanya melebihi nilai t -tabel (1,665). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,298 menunjukkan bahwa masing-masing variabel memberikan kontribusi sebesar 29,8% terhadap perubahan kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran dan beban kerja yang dialami karyawan, maka semakin menurun kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, manajemen perlu mengelola kejelasan peran dan proporsi beban kerja secara efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

Kata Kunci: Ambiguitas Peran, Beban Kerja, Kualitas Layanan, Karyawan, Depstore Bolly Dompus.

Abstract

This study aims to analyze the influence of role ambiguity and workload on service quality among employees at Depstore Bolly Dompus. The research employed a quantitative approach using surveys through questionnaires, interviews, and documentation. The sample consisted of 78 active employees. Regression test results show that role ambiguity (t -value = 1.871) and workload (t -value = 2.622) significantly influence service quality, as both values exceed the t -table (1.665). The coefficient of determination (R^2) of 0.298 indicates that each variable contributes 29.8% to changes in service quality. These findings suggest that higher levels of role ambiguity and workload negatively impact the quality of service delivered by employees. Therefore, management should effectively manage role clarity and workload distribution to improve employee service quality.

Keywords: Role Ambiguity, Workload, Service Quality, Employees, Depstore Bolly Dompus.

Copyright (c) 2025 Fadila

✉ Corresponding author :

Email Address : aisah010404@gmail.com^{1*}, mahmud@stieyapisdompus.ac.id²,
ibrahimzakariah@stieyapisdompus.ac.id³

PENDAHULUAN

Kualitas layanan karyawan merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberhasilan perusahaan. Namun, terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi loyalitas layanan karyawan, salah satunya adalah ambiguitas peran dan beban kerja. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana ambiguitas peran dan beban kerja dapat memengaruhi loyalitas layanan pada karyawan Depstore Bolly Dompnu.

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam kemajuan target yang harus dicapai oleh masing-masing karyawan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya menjadi keharusan yang tidak terlekan, sehingga seringkali memaksa karyawan untuk bekerja melebihi waktu kerja normalnya. *Burnout Syindrom* dapat terjadi karena tingginya beban kerja yang dialami oleh karyawan. Beban kerja adalah persepsi pekerja mengenai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Tuntutan beban kerja yang berat dalam sebuah perusahaan dapat mengakibatkan berkembangnya perasaan negatif bagi pekerja. Pencapaian target yang dengan waktu yang padat menimbulkan ketegangan, kekhawatiran, kejenuhan, rendah diri, kehilangan motivasi, hingga stres dan frustrasi (Assa, 2022).

Pemahaman yang lebih mendalam terhadap dinamika tersebut menjadi dasar untuk mengembangkan strategi manajemen yang lebih efektif untuk mengelola beban kerja dan mengurangi tingkat stres di tempat kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan sangat diperlukan gunanya memperbaiki prestasi kinerja karyawan dan menghasilkan meningkatkan kualitas dalam diri karyawan tersebut. Beban kerja karyawan dapat membuat *overload* pekerjaan yang mengakibatkan tidak tepat dalam mengumpulkan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan, beban kerja yang tidak ideal bagi karyawan dapat berdampak negative pada kinerja dan efektifitas perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres dan kelelahan pada pekerja sehingga dapat mempengaruhi produktifitas dan kualitas kerja. Disisi lain, terlalu sedikit pekerjaan dapat menimbulkan kebosanan dan kurangnya motivasi, sehingga dapat menimbulkan kebosanan dan kurangnya motivasi, sehingga dapat berdampak pada buruknya kinerja (Tiari Rahma Fani & Yudi Ferdiana Permana, 2024)

Dalam menjalankan keberlanjutan organisasi melalui manajemen sumber daya manusia, perusahaan perlu memperhatikan bagaimana loyalitas karyawan menjadi upaya dalam keberhasilan jangka panjang. Loyalitas karyawan dapat memperlihatkan kontribusi yang memberikan karyawan kepada perusahaan. Dengan adanya loyalitas karyawan dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Kontribusi terbaik bias di optimalkan dari karyawan dengan cara menanamkan sikap emosional kepada perusahaan. Setiap karyawan harus diberi kesempatan untuk mengembangkan karirnya, yakni sebagai alat untuk menjaga loyalitas setiap karyawan. Pengembangan karir juga dapat menumbuhkann komitmen bagi karyawan menurut Liu et al 2019 dalam (Lumi et al., 2019). Menurut (Sunyoto & Wagiman, 2023). Loyalitas karyawan yang tinggi terhadap perusahaan tidak akan tumbuh begitu saja apabila kondisi dan perlakuan perusahaan terhadap karyawan tidak ikut mendukungnya. Sumber daya manusia (karyawan) merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, selain faktor lain seperti aktiva dan modal (Lina Saptaria, 2021) dan (Agustina et al., 2025).

Beban kerja yang banyak menyebabkan benturan-benturan atau tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress bagi pegawai sehingga berdampak pada penurunan kinerja pegawai (Kirkcaldy et, al., 2000). Mangkunegara (2012), mengemukakan bahwa stres kerja adalah tekanan yang dirasakan pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Berbagai faktor stres kerja telah menjadi kajian para peneliti, yaitu

konflik peran (Usman A., et al. 2011; Safaria et al. 2011); Quarat-ul-ain, dkk. 2012; Celik. 2013, Ambiguitas peran (Nurqamar dkk. 2014). Ditinjau dari kesimpulan penelitian juga terdapat kontradiksi hasil penelitian. (Harahap, 2021) konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini didukung oleh (Zumrotus Solichah, 2018) menyimpulkan konflik peran dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap stres kerja.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam suatu organisasi, salah satunya yakni kinerja karyawan (Mahmud, 2024). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Putra, 2018) Peningkatan kinerja sendiri tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Usaha-usaha kinerja manajemen kinerja ditujukan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tertinggi organisasi. Jadi, untuk meningkatkan kinerja karyawan, seorang manajer harus memberikan dorongan dan motivasi agar para kinerja semangat untuk mengerjakan pekerjaannya dan pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

KAJIAN TEORI

Teori Peran (*Role Theory*).

Dasar teori dalam penelitian ini didasarkan pada Teori Peran (*Role Theory*) yang dikemukakan oleh (Kahn et al. 1964). Teori ini menjelaskan bahwa stres psikologis dalam organisasi dapat timbul ketika tuntutan dan ekspektasi peran yang diterima seorang individu bersifat ambigu atau berlebihan (*role overload*). Pemicu stres ini akan menguras sumber daya kognitif dan emosional karyawan, yang pada gilirannya akan menghambat kemampuan mereka untuk menampilkan perilaku kerja yang positif, termasuk memberikan layanan berkualitas tinggi.

Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran merujuk pada ketidakjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh individu dalam suatu kelompok (Laoli & Sonitehe Gea, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ambiguitas peran dapat mempengaruhi kinerja karyawan, mengakibatkan stres, dan menurunkan motivasi (Sorongan, 2015). Indikator dalam mengukur ambiguitas peran dalam penelitian ini terdiri dari 1) Ketidak Jelasan Tugas: Karyawan merasa tidak jelas mengenai tanggung jawab dan tugas yang harus mereka lakukan, 2) Kekurangan Informasi: Karyawan tidak memiliki akses yang cukup terhadap informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan efektif, 3) Konflik Peran: terdapat perbedaan ekspektasi antara atasan, rekan kerja, dan karyawan mengenai apa yang harus dilakukan, 4) Variasi dalam Standar Kinerja: Karyawan menerima standar kinerja yang berbeda dari berbagai sumber, yang menyebabkan kebingungan, dan 5) Kurangnya Umpan Balik, Karyawan jarang menerima umpan balik mengenai kinerja mereka, sehingga sulit untuk menilai apakah mereka memenuhi ekspektasi.

Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan (*work overload*) dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Ketimpangan distribusi beban kerja salah satunya akan berdampak pada kinerja pegawai. Hal ini dapat timbul karena ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya yang disebabkan oleh ketidaksesuaian kapasitas dan kemampuan pegawai dengan tuntutan yang ditargetkan oleh organisasi (Adiguzel dkk., 2019). Menurut (Hart & Staveland) dalam (Tarwakala, 2011), beban kerja atau workload adalah hasil interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan tempat kerja, keterampilan pekerjaan, perilaku, dan persepsi terhadap tempat kerja (Hakim, 2024). Indikator dalam mengukur beban kerja dalam penelitian

ini diadaptasi dari (Tarwaka, 2004) dan (Nurgoho, 2005) terdiri dari 1) Jumlah tugas harian: kegiatan atau pekerjaan yang harus dilakukan setiap hari, 2) Waktu penyelesaian tugas: tugas yang harus dicapai pendapat pribadi tentang urgensi penyelesaian pekerjaan dan pemikiran tentang hasil pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, 3) Tingkat kesulitan tugas: ukuran atau terhadap seberapa rumit, kompleks, atau menantang suatu tugas untuk diselesaikan, baik dari segi waktu, pengetahuan, keterampilan, maupun sumber daya yang dibutuhkan, 4) Frekuensi pekerjaan lembur: seberapa sering seseorang melakukan pekerjaan di luar jam kerja normal, biasanya dihitung dalam jumlah hari, jam, atau kejadian per minggu atau per bulan, dan 5) Tingkat kelelahan fisik, ukuran atau derajat sejauh mana tubuh mengalami penurunan energy, kekuatan, atau daya tahan akibat, aktivitas fisik yang dilakukan secara terus-menerus tanpa istirahat yang cukup.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof Tjiptono, 2005:59). Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluative konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan bahwa terdapat dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen atau hasil yang dirasakan (Stefani, 2009). Indikator dalam mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diadaptasi dari (Adolph, 2016) dalam (Parasuraman et al 1988 & Steven Darwin, et, al. 2014) terdiri dari 1) *Reliability*: kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, 2) *Responsiveness*: kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, 3) *Assurance*: pengetahuan sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, 4) *Empathy*, kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan, dan 5) *Tangible*: berupa penampilan fisik, peralatan staf dan bangunannya.

Hubungan Antara Ambiguitas Peran, Beban Kerja, dan Kualitas Layanan

Hubungan antara ambiguitas peran, beban kerja, dan kualitas layanan dapat dijelaskan melalui kerangka teori stres kerja dan alokasi sumber daya kognitif. Karyawan yang dihadapkan pada ambiguitas peran yakni ketidakjelasan mengenai tugas dan ekspektasi serta beban kerja yang berlebihan akan menghabiskan sebagian besar energi mental dan emosionalnya untuk mengatasi kebingungan dan tekanan tersebut. Akibatnya, sumber daya yang tersisa untuk fokus memberikan layanan yang empatik, responsif, dan andal kepada pelanggan menjadi terbatas. Dengan demikian, karyawan yang mengalami tingkat ambiguitas peran yang rendah dan beban kerja yang seimbang secara teoretis lebih mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Pandangan ini didukung oleh berbagai studi yang mengaitkan faktor stresor kerja dengan hasil kinerja, di mana sebagai contoh, penelitian oleh (Triyono & Prayitno, 2019) menunjukkan bahwa ambiguitas peran dan beban kerja secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan secara umum. Temuan ini menjadi dasar yang kuat untuk menganalisis dampak kedua faktor tersebut secara lebih spesifik terhadap kualitas layanan dalam konteks penelitian ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal, yang bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh ambiguitas peran dan beban kerja (variabel independen) terhadap kualitas layanan (variabel dependen). Pendekatan ini

dipilih karena sesuai untuk menguji teori melalui pengukuran variabel dan analisis hubungan sebab-akibat antarvariabel tersebut (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Depstore Bolly Dompus yang berjumlah 80 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden (n=80) untuk memberikan tanggapan melalui kuesioner (Sugiyono, 2019). Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data sekunder dari dokumentasi perusahaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, yang didahului oleh serangkaian uji prasyarat. Tahapan analisis meliputi: pertama, pengujian instrumen dengan uji validitas untuk memastikan kuesioner mengukur apa yang seharusnya diukur dan uji reliabilitas untuk menjamin konsistensi alat ukur. Kedua, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi layak digunakan. Ketiga, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji-t untuk mengetahui pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Terakhir, kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen diukur melalui nilai koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang didapatkan dari Beragam karakteristik responden mencerminkan variasi latar belakang dari setiap individu yang terlibat dalam penelitian, yang digunakan untuk menggambarkan profil dan ciri khas masing-masing responden dalam konteks penelitian ini, fokus utama pada latar belakang responden mencakup empat aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan dan lama bekerja. Analisis terhadap karakteristik ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi persepsi atau perilaku responden. Berikut adalah hasil yang didapatkan dari data yang dikumpulkan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	32	41,03%
Perempuan	46	58,97%
Total	78	100%

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden menurut jenis kelamin, diperoleh bahwa dari total 74 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 46 orang atau setara dengan 58,97% merupakan perempuan, sedangkan sisanya sebanyak 32 orang atau 41,03% adalah laki-laki. Temuan ini menunjukkan bahwa proporsi responden perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
20 - 25	41	52,56%
26 - 30	23	29,48%
31 - 35	14	17,94%
Total	78	100%

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2, distribusi usia responden, mayoritas berada pada rentang usia 20–25 tahun, yaitu sebanyak 41 orang atau 52,56% dari total 74 responden. Selanjutnya, sebanyak 23 responden (29,48%) berada pada rentang usia 26–30 tahun, dan sisanya sebanyak 14 orang (17,94%) berada pada kelompok usia 31–35 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa komposisi usia karyawan di Depstore Bolly Dompou didominasi oleh generasi muda atau usia produktif awal.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingka Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
S1	10	12,82%
SMA	68	87,18%
Total	78	100%

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa dari total 78 responden, mayoritas memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 68 orang (87,18%). Sementara itu, sisanya sebanyak 10 orang (12,82%) telah menempuh pendidikan hingga jenjang Strata 1 (S1). Komposisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kerja di Depstore Bolly Dompou berasal dari lulusan pendidikan menengah.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase
< 1	5	6,41%
1 - 3	34	43,58%
3 - 6	29	37,17%
> 6	10	12,82%
Total	78	100%

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4, distribusi lama bekerja menunjukkan bahwa dari total 78 responden, mayoritas memiliki masa kerja antara 1 hingga 3 tahun, yaitu sebanyak 34 orang (43,58%). Kelompok ini diikuti oleh karyawan dengan masa kerja 3 hingga 6 tahun sebanyak 29 orang (37,17%). Sementara itu, karyawan dengan masa kerja paling lama (> 6 tahun) berjumlah 10 orang (12,82%), dan karyawan dengan masa kerja terpendek (< 1 tahun) berjumlah 5 orang (6,41%). Distribusi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan Depstore Bolly Dompou berada pada fase awal hingga menengah dalam perjalanan kariernya, yang dapat mencerminkan tingkat retensi kerja yang cukup stabil.

Hasil Analisis Data

Tabel 5. Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	r- hitung	r- tabel	Keterangan
Ambiguitas Peran (X ₁)	X _{1.1}	0,840	0,2199	Valid
	X _{1.2}	0,833	0,2199	Valid
	X _{1.3}	0,761	0,2199	Valid
	X _{1.4}	0,875	0,2199	Valid
	X _{1.5}	0,779	0,2199	Valid
Beban Kerja (X ₂)	X _{2.1}	0,883	0,2199	Valid
	X _{2.2}	0,841	0,2199	Valid
	X _{2.3}	0,794	0,2199	Valid
	X _{2.4}	0,844	0,2199	Valid

	X _{2.5}	0,913	0,2199	Valid
Kualitas Layanan (Y)	Y ₁	0,855	0,2199	Valid
	Y ₂	0,913	0,2199	Valid
	Y ₃	0,868	0,2199	Valid
	Y ₄	0,901	0,2199	Valid
	Y ₅	0,887	0,2199	Valid

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Ambiguitas Peran (X₁), Beban Kerja (X₂), dan Kualitas Layanan (Y) adalah valid. Dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan jumlah responden (n) sebanyak 78, diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,2199. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r-hitung untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel ($r\text{-hitung} > 0,2199$). Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen penelitian ini dianggap sah dan layak untuk digunakan dalam tahap analisis data selanjutnya.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variable	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standart	Keterangan
Ambiguitas Peran	5 Item	0,870	0,60	Reliabel
Beban Kerja	5 Item	0,909	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	5 Item	0,930	0,60	Reliabel

Sumber. Data primer diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas yang dirangkum pada Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki tingkat keandalan yang sangat baik. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Ambiguitas Peran (X₁) adalah 0,870, untuk variabel Beban Kerja (X₂) adalah 0,909, dan untuk variabel Kualitas Layanan (Y) adalah 0,930. Karena ketiga nilai tersebut secara signifikan lebih besar dari nilai standar minimum 0,60 ($\text{Cronbach's Alpha} > 0,60$), maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel. Artinya, kuesioner yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.60713970
Most Extreme Differences	Absolute	.126
	Positive	.126
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.166
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 7, dari hasil uji normalitas di atas yang menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov, nilai residual yang diperoleh $> 0,05$, yaitu $0,166 > 0,05$. Menunjukkan bahwa model regresi lulus uji normalitas.

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.941	.668		16.384	.000
1 Ambiguitas	.375	.088	-.647	4.272	.560
Beban Kerja	.066	.087	.115	.760	.449

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil Uji Glejser pada Tabel 8, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel Ambiguitas Peran (X1) adalah 0,560 dan untuk variabel Beban Kerja (X2) adalah 0,449. Karena nilai signifikansi kedua variabel independen tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,560 > 0,05$ dan $0,449 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, model ini layak digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya.

Tabel 9. Uji Autokorelasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.313 ^a	.098	.074	5.681	2.214

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Ambiguitas Peran
 b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber. Data primer diolah, 2025

Hasil perhitungan pada Tabel 9 menunjukkan nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2,214. Karena nilai DW (2,214) berada di antara dU (1,6851) dan (4 - dU) (2,3149), atau ($1,6851 < 2,214 < 2,3149$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokorelasi dalam model regresi ini.

Tabel 10. Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.206	2.114		5.775	.000
1 Ambiguitas Peran	.242	.278	.189	1.871	.007
Baban kerja	.171	.274	.135	2.622	.006

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 10 maka dapat di rumuskan model persamaannya sebagai berikut:

$$Y = 12,206 + 0,242 X_1 + 0,171 X_2 + e$$

1. Konstanta (a): Nilai konstanta sebesar 12.206 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Ambiguitas Peran (X₁) dan Beban Kerja (X₂) dianggap nol, maka nilai Kualitas Layanan (Y) adalah sebesar 12.206.
2. Koefisien Ambiguitas Peran (b₁): Koefisien regresi untuk variabel Ambiguitas Peran (X₁) adalah 0.242. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan

pada Ambiguitas Peran, maka Kualitas Layanan (Y) diprediksi akan meningkat sebesar 0.242, dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Koefisien Beban Kerja (b_2): Koefisien regresi untuk variabel Beban Kerja (X_2) adalah 0.171. Nilai positif ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada Beban Kerja, maka Kualitas Layanan (Y) diprediksi akan meningkatkan sebesar 0.171, dengan asumsi variabel lain konstan.

Tabel 11. Uji t Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	5.775	.000
Ambiguitas Peran (X_1)	1.871	.007
Beban Kerja (X_2)	2.622	.006

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel Ambiguitas Peran sebesar 1,871 dengan nilai signifikansi 0,007. Karena nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ dan nilai t-hitung $1,871 > t\text{-tabel } 1,665$, maka H_1 diterima. Hasil uji untuk variabel Beban Kerja menunjukkan nilai t-hitung sebesar 2,622 dengan nilai signifikansi 0,006. Karena nilai signifikansi $0,006 < 0,05$ dan nilai t-hitung $2,622 > t\text{-tabel } 1,665$, maka H_2 diterima.

Tabel 12. Uji R² Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.313 ^a	.298	.274	5.681

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Ambiguitas peran

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber. Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 12 di atas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,274. Hal ini mengindikasikan bahwa variasi pada variabel Ambiguitas Peran (X_1) dan Beban Kerja (X_2) secara bersama-sama mampu menjelaskan sekitar 27,4% variasi pada variabel Kualitas Layanan (Y). Sementara itu, sisanya sebesar 72,6% ($100\% - 27,4\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ambiguitas Peran Terhadap Kualitas Layanan Pada Karyawan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung sebesar 1,871 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,665, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Temuan ini memperkuat bukti bahwa ambiguitas peran memegang peranan krusial dalam mempengaruhi kualitas layanan. Selanjutnya, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,298, yang berarti bahwa harga sebesar 29,8% mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Sementara itu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irzani & Witjaksono, 2014) yang menunjukkan bahwa ambiguitas peran dapat menurunkan efektivitas kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Ketika karyawan tidak memiliki kejelasan tentang peran, tugas, dan ekspektasi kerja, mereka cenderung mengalami stres kerja, kebingungan, dan pengambilan keputusan yang tidak konsisten, yang berujung pada menurunnya kualitas interaksi pelayanan. Penelitian lain oleh (Hasanah et al. 2021) juga menemukan bahwa ambiguitas peran menjadi salah satu pemicu utama rendahnya kepuasan pelanggan akibat buruknya kinerja layanan di sektor ritel.

Selanjutnya, studi oleh (Yuliana & Pramudyo, 2019) menekankan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan harus mengelola beban kerja dan memperjelas peran masing-masing karyawan dalam struktur organisasi. Dukungan manajerial dalam bentuk pelatihan, umpan balik yang jelas, serta deskripsi pekerjaan yang terstruktur terbukti mampu menurunkan tingkat ambiguitas peran. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian dari (Hartono dan Santosa, 2023), yang menyimpulkan bahwa perusahaan ritel dengan tingkat kejelasan peran yang tinggi mampu mempertahankan standar layanan yang lebih baik dan konsisten. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan tidak dapat dilepaskan dari pentingnya pengelolaan ambiguitas peran secara efektif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada karyawan Depstore Bolly Dompu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dirasakan karyawan, maka semakin menurun pula kualitas layanan yang diberikan.

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada Karyawan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung sebesar 2,622 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,665, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Temuan ini memperkuat bukti bahwa beban kerja memegang peranan krusial dalam mempengaruhi kualitas layanan. Selanjutnya, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka sebesar 0,298, yang berarti bahwa harga sebesar 29,8% mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Sementara itu.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriani & Nugroho (2020), yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan fisik dan mental, serta penurunan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan kepada pelanggan. Karyawan yang dibebani tugas melebihi kapasitasnya akan mengalami kesulitan dalam menjaga fokus, konsistensi, serta empati terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian oleh (Wulandari et al. 2021) juga menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak proporsional menjadi salah satu penyebab utama meningkatnya keluhan pelanggan di sektor ritel.

Selain itu, studi oleh (Ramadhani dan Kurniawan, 2019) menggarisbawahi pentingnya pengelolaan beban kerja secara efektif guna menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Dalam penelitian mereka, dijelaskan bahwa perusahaan yang menerapkan sistem pembagian kerja yang adil dan realistis cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, karena karyawan dapat memberikan layanan dengan penuh perhatian dan kualitas yang lebih baik. Hal ini turut diperkuat oleh hasil studi (Nuraini & Saputra, 2022) yang menemukan bahwa intervensi manajemen seperti rotasi kerja, pengaturan jam kerja, dan pemberian waktu istirahat yang cukup mampu menurunkan tekanan akibat beban kerja dan secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja merupakan aspek strategis yang perlu diperhatikan oleh manajemen untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

Pengaruh Ambiguitas Peran Dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, diketahui bahwa baik ambiguitas peran maupun beban kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

Ambiguitas peran menunjukkan nilai t-hitung sebesar 1,871 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,665, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat ambiguitas peran yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin menurun pula kualitas layanan yang mereka berikan. Ketidakjelasan dalam pembagian tugas, ekspektasi peran yang tidak konsisten, serta minimnya informasi terkait tanggung jawab kerja dapat mengakibatkan ketidakpastian dalam melaksanakan pelayanan yang optimal.

Di sisi lain, variabel beban kerja juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan, dengan nilai t-hitung sebesar 2,622 yang lebih tinggi dari t-tabel. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental, sehingga karyawan cenderung mengalami penurunan produktivitas, kesalahan dalam bekerja, serta berkurangnya empati terhadap pelanggan.

Lebih lanjut, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 0,298. Artinya, baik ambiguitas peran maupun beban kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kualitas layanan sebesar 29,8%. Ini menandakan bahwa hampir sepertiga dari perubahan dalam kualitas layanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, supervisi, dan budaya organisasi.

Temuan ini didukung oleh sejumlah penelitian sebelumnya dalam lima tahun terakhir. Studi oleh (Rahmawati dan Pratama, 2021) menunjukkan bahwa ambiguitas peran berdampak negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai di sektor ritel. Penelitian lain oleh (Handayani et al. 2022) menemukan bahwa tingginya beban kerja secara signifikan berkorelasi dengan penurunan kepuasan pelanggan akibat menurunnya kualitas interaksi layanan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh (Putra dan Lestari, 2020) dalam studi mereka mengenai industri layanan publik, di mana beban kerja yang berlebihan menyebabkan burnout yang berdampak langsung pada rendahnya kualitas layanan. Sementara itu, hasil penelitian oleh (Wahyuni dan Susanto, 2023) juga menunjukkan bahwa ambiguitas peran menurunkan kualitas pelayanan melalui menurunnya kepercayaan diri karyawan dalam mengambil keputusan saat melayani pelanggan. Terakhir, studi oleh (Nasution dan Hakim, 2024) menegaskan bahwa gabungan antara beban kerja dan ambiguitas peran dapat menciptakan tekanan kerja kronis yang pada akhirnya menurunkan kinerja layanan frontliner.

Berdasarkan temuan empiris dan dukungan dari penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan peran dan beban kerja karyawan merupakan aspek penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, terutama pada sektor ritel seperti Depstore Bolly Dompus. Pengurangan ambiguitas peran dapat dilakukan melalui komunikasi organisasi yang jelas dan pelatihan yang memadai, sedangkan pengelolaan beban kerja dapat ditempuh dengan penjadwalan yang efisien serta pemantauan kapasitas kerja individu. Kombinasi pengelolaan yang baik atas dua faktor ini diyakini dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelayanan prima kepada pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa baik ambiguitas peran maupun beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada karyawan Depstore Bolly Dompus. Ambiguitas peran terbukti memengaruhi kualitas layanan dengan nilai t-hitung sebesar 1,871 yang melebihi t-tabel 1,665, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,298 yang menunjukkan kontribusi sebesar 29,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa ketidakjelasan peran dan tanggung jawab kerja dapat mengganggu kinerja karyawan dalam memberikan layanan optimal.

Demikian pula, beban kerja juga memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai t-hitung sebesar 2,622, yang juga melampaui t-tabel 1,665. Nilai R^2

sebesar 0,298 mengindikasikan bahwa beban kerja menyumbang sebesar 29,8% terhadap perubahan dalam kualitas pelayanan. Beban kerja yang berlebihan cenderung menurunkan fokus dan efektivitas kerja karyawan, yang berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, manajemen perlu secara aktif mengelola beban kerja secara proporsional dan memastikan kejelasan peran bagi setiap karyawan. Strategi ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga menciptakan pelayanan yang konsisten, responsif, dan memuaskan bagi pelanggan.

Referensi

- Adolph, R. (2016). Indikator Utama Pendukung Kualitas Layanan Perguruan Tinggi. 1-23.
- Agustina, K. T., Anwar, S., Ekonomi, F., & Luhur, U. B. (2025). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada Divisi Kepatuhan PT Permodalan Nasional Madani) manusia , perusahaan perlu memperhatikan bagaimana loyalitas karyawan menjadi upaya. 3.
- Assa, A. F. (2022). Dampak Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Burnout Syndrome Pada Karyawan Pt. Sinergi Integra Services. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 436-451. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2454>
- Fitriani, R., & Nugroho, A. (2020). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan Frontliner di Sektor Ritel Modern*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 87-95.
- Hakim, A. (2024). *Jki 3.2.2024*. 3(2), 368-378.
- Harahap, E. (2021). Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Berpengaruh terhadap Kemampuan Individual Karyawan dan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1-15.
- Handayani, R., Syahril, M., & Sari, P. (2022). *Pengaruh Beban Kerja terhadap Kualitas Layanan Pegawai di Sektor Ritel Modern*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 112-121.
- Irzani, D., & Witjaksono, A. D. (2014). Pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap keinginan keluar karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 266-281.
- Laoli, V., & Sonitehe Gea. (2020). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal. *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(1), 10-15. <https://doi.org/10.51903/kompak.v13i1.146>
- Lina Saptaria, et al. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Pengembangan Human Capital*.
- Lumi, C. A., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2019). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Pengembangan Karir Dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 93. <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25518.93-100>
- Mahmud. (2024). Pengaruh kepemimpinan dan komitmen perusahaan terhadap kinerja karyawan.

- Nasution, D. M., & Hakim, A. R. (2024). *Peran Stres Kerja sebagai Mediator antara Ambiguitas Peran dan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, **19**(1), 55–68.
- Nuraini, S., & Saputra, H. (2022). *Manajemen Beban Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, **10**(1), 45–52.
- Putra, R. S. (2018). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya Dengan Job Stress Sebagai Variabel Intervening*. *Media Mahardhika*, **16**(3), 414–429.
- Ramadhani, A., & Kurniawan, D. (2019). *Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di Perusahaan Retail*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, **7**(3), 103–111.
- Rahmawati, N., & Pratama, A. R. (2021). *Ambiguitas Peran dan Dampaknya terhadap Kinerja Layanan Karyawan di Perusahaan Ritel*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, **8**(1), 44–52.
- Sorongon, M. V. (2015). ISSN 2303-1174 M.V. Sorongan., S. Mandey., B. Lumanauw. **3**(1), 514–523.
- Stefani, F. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)*. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, **53**(9), 1689–1699.
- Sunyoto, D., & Wagiman. (2023). *Memahami Teori-Teori yang Membahas Motivasi Kerja*. CV. Eureka Media Aksara, 1–97.
- Tiari Rahma Fani, & Yudi Ferdiana Permana. (2024). *Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kelurahan Cigugur Tengah*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, **10**(4), 2179–2185. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2557>
- Triyono, A. J., & Prayitno, A. (2019). *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan Dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, **2**(2), 92–100. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i2.2275>
- Wahyuni, S., & Susanto, E. (2023). *Pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Diri sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, **10**(2), 95–108.
- Wulandari, M., Sari, R. P., & Hidayat, T. (2021). *Hubungan Beban Kerja terhadap Tingkat Keluhan Pelanggan di Industri Ritel*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, **9**(1), 67–74.
- Zumrotus Solichah. (2018). *Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya 2018*. 1011365.