

Peran Ethical Leadership Dalam Mengurangi Stres Kerja Dan Meningkatkan Kualitas Kinerja



Lista Meria¹
Annida Ningrum Bintoro²
Desy Prastyani³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul, Jakarta
E-mail: lista.meria@esaunggul.ac.id¹; annida0808@gmail.com²;
desy.prastyani@esaunggul.ac.id³

Notifikasi Penulis
12 Agustus 2022
Akhir Revisi
02 November 2022
Terbit
1 Februari 2023

Meria, L., Bintoro, A. N. ., & Prastyani, D. . Peran Ethical Leadership Dalam Mengurangi Stres Kerja Dan Meningkatkan Kualitas Kinerja. *Technomedia Journal*, 7(3), 208–292.

<https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1906>

ABSTRAK

Etika dalam pekerjaan menjadi daya tarik baru dan isu untuk diekplorasi lebih mendalam. Penelitian ini meneliti bagaimana peran ethical leadership dan ethical ambiguity dalam mengurangi stres kerja serta dampaknya terhadap kualitas kinerja karyawan. Studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pada penelitian sebelumnya dengan membuktikan apakah pemimpin etis mampu mempengaruhi ethical ambiguity, stres kerja dan kualitas kinerja pada industri makanan cepat saji. Sampel pengambilan pada penelitian ini berjumlah 149 karyawan restoran cepat saji yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Metode analisis yang digunakan Structural Equation Model (SEM) dan menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menguji kekuatan dari pengaruh antar variabel. Hasilnya menunjukkan bahwa pandangan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan tentang perilaku ethical leadership oleh pemimpin mereka terkait dengan tingkat ethical ambiguity dan stres kerja yang lebih rendah. Ethical ambiguity secara positif berpengaruh terhadap stres kerja, yang secara negatif berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Ethical leadership yang dirasakan secara positif mempengaruhi kualitas kinerja. Berdasarkan temuan, implikasi disediakan untuk teori dan manajemen, dan arah untuk penelitian di masa depan.

Kata kunci : *Ethical Leadership, Ethical Ambiguity, Stres Kerja, Kualitas Kinerja*



ABSTRACT

Ethics in work is a new attraction and an issue to be explored more deeply. This study examines the role of ethical leadership and ethical ambiguity in reducing work stress and their impact on the quality of employee performance. This study aims to fill the gap in previous research by proving whether ethical leaders are able to influence ethical ambiguity, work stress and quality of performance in the restoran cepat saji industry. The sample taken in this study amounted to 149 employees of restoran cepat saji restaurants who deal directly with customers. The analytical method used is the Structural Equation Model (SEM) and the Partial Least Square (PLS) to test the strength of the influence between variables. The results show that employees' views that are directly related to customers about ethical leadership behavior by their leaders are associated with lower levels of ethical ambiguity and job stress. Ethical ambiguity positively affects work stress, which negatively affects the quality of employee performance in direct contact with customers. Perceived ethical leadership positively affects the quality of performance. Based on the findings, implications are provided for theory and management, and directions for future research.

Keywords: *Ethical Leadership, Ethical Ambiguity, Work Stress, Performance Quality*

PENDAHULUAN

Sebuah organisasi setiap harinya dihadapkan dengan persaingan yang ketat dan seorang pemimpin dibutuhkan untuk menghadapi persaingan tersebut [1]. Pemimpin memegang kunci dalam suatu organisasi dimana dengan kecakapan yang dimiliki dan kemampuannya, seorang pemimpin harus dapat memecahkan masalah atau persoalan yang muncul dalam organisasi [2]. Kepemimpinan mempunyai peran penting untuk mempengaruhi kinerja organisasi yang diharapkan dan menjadi sarana untuk mencapai tujuan [3]. Dalam memimpin organisasinya pemimpin memiliki gaya-gaya dalam memimpin karyawannya salah satunya *ethical leadership* [4]. merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang mempengaruhi sikap karyawan pada organisasi [5]. *Ethical leadership* dilihat sebagai gaya kepemimpinan untuk meningkatkan perilaku etis karyawan dengan penekanan perilaku etis karyawan (Brown *et al.*, 2005) [6]. *Ethical leadership* secara positif mempengaruhi hasil pekerjaan termasuk perilaku etis, dan kualitas kerja namun, *ethical leadership* berpengaruh negatif dengan *ethical ambiguity*, dan stres kerja [7]. *Ethical leadership* mampu menjadi sarana dalam mengendalikan pengambilan keputusan etis anggota organisasi [8]. *Ethical leadership* juga berfungsi untuk mengurangi stres kerja dan meningkatkan kualitas kinerja jika seseorang mempertimbangkannya dalam konteks *Ethical Impact Theory* (EIT) (Schwartz, 2016) [9]. Menurut teori ini, pemimpin dapat mempengaruhi pengambilan keputusan etis karyawan terutama melalui contoh perilaku etis pemimpin [10]. Perilaku yang ditunjukkan oleh para *ethical leadership* dapat secara positif mempengaruhi perilaku etis bawahan (Bedi *et al.*, 2016) [11]. Menurut Schwepker & Dimitriou, perilaku tidak etis dalam organisasi dapat mempengaruhi stres kerja karyawan dan kesejahteraan [12]. Sehingga, pemimpin yang etis dapat mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan mengelola perilaku yang tidak etis [13]. *Ethical ambiguity* secara substansial mempengaruhi stres kerja dan kinerja pekerjaan (Schwepker & Dimitriou, 2021) Khususnya di antara karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan di organisasi [14]. Pelanggan yang mengalami

tindakan tidak etis dan kurang puas kemungkinan akan mengurangi niat beli mereka lagi, sehingga pelanggan menjadi kurang loyalitas dan retensi pelanggan berkurang [15]. Sehingga pemimpin organisasi menginginkan meningkatkannya etika karyawan. Dalam organisasi, kepemimpinan memainkan peran kunci dalam menentukan kinerja dan kesuksesan karyawan secara keseluruhan [16]. Secara khusus, *ethical leadership* telah disarankan sebagai gaya kepemimpinan untuk mencapai kesuksesan ini dan telah mendapat perhatian [17]. Namun, pemahaman kita tentang bagaimana *ethical leadership* mengarah pada hasil positif dalam organisasi [18]. Eksplorasi terkait pengaruh *ethical leadership* dan *ethical ambiguity* terhadap stres kerja dan kualitas kerja yang sudah dilakukan oleh penelitian terdahulu [19]. Pada penelitian sebelumnya responden atau subjek penelitiannya adalah karyawan dalam industri perhotelan di negara Amerika Serikat Namun demikian, pada penelitian ini responden diambil dari karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan baik dari industri jasa ataupun manufaktur di Jakarta [20]. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh *ethical leadership* dan *ethical ambiguity* terhadap stres kerja serta dampaknya terhadap kualitas kerja [21]. Selain itu, untuk menguji pengaruh ambiguitas peran, lebih khusus lagi dimensinya, *ethical ambiguity*, dalam menentukan stres kerja dan pada akhirnya kualitas kinerja [22]. Untuk memahami peran spesifik dari *ethical ambiguity* dan selanjutnya mengurangi stres kerja karyawan dan meningkatkan kualitas kinerja mereka [23]. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada tataran teori/keilmuan manajemen sumber daya manusia dan juga memberikan implikasi managerial yang positif pada pengelolaan sumber daya manusia yang ada di organisasi [24].

PERMASALAHAN

Ethical leadership secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan stres kerja melalui *ethical ambiguity* [25]. *Ethical ambiguity* adalah salah satu dari tujuh aspek yang mengacu pada ketidakpastian bagaimana untuk menghadapi situasi etis di tempat kerja [26]. (Schwepker & Dimitriou, 2021) [27]. Mengingat dampak negatif dari perilaku pemimpin yang tidak etis terhadap karyawan, loyalitas karyawan, dan retensi, aspek unik dari *ethical ambiguity* harus ditekankan dan dipahami [28]. Melalui proses pembelajaran dan sosialisasi, sesama karyawan mempelajari nilai-nilai etika organisasi yang penting dan dapat mengurangi *ethical ambiguity* [29]. Manajer menyediakan sumber informasi seperti itu dan memainkan peran penting untuk membentuk perilaku karyawan [30]. Penelitian empiris menunjukkan bahwa tingkat *ethical leadership* yang lebih baik dikaitkan dengan *ethical ambiguity* yang lebih rendah dan sebaliknya akan mengakibatkan hubungan negatif antar pemimpin dan karyawan [31]. Hubungan ini tampaknya bergantung pada komunikasi antara pemimpin dan karyawan, dengan mereka yang berada dalam hubungan *ethical leadership* rendah menerima kuantitas dan kualitas komunikasi yang lebih rendah sehingga menjadi kurang jelas [32]. Selain itu, peningkatan *ethical ambiguity* juga disebabkan oleh kurangnya sumber daya, seperti waktu, energi, dan penugasan kerja yang tidak diinginkan Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa *ethical leadership* (kepemimpinan etis) memiliki pengaruh negatif dengan *ethical ambiguity* (ambiguitas etika).

METODOLOGI PENELITIAN

Pengukuran

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner online. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah variabel bebas yaitu *ethical leadership* sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah *ethical ambiguity*, stres kerja dan kualitas kinerja. Pengukuran dilakukan dengan skala likert dengan skala 1 – 5 (1 = sangat tidak setuju dan 5 = sangat setuju). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Daga et al., 2020). Pengukuran variabel *ethical leadership* terdiri dari 10 pernyataan (Brown et al., 2005) dan Pengukuran variabel *Ethical ambiguity* terdiri dari 6 pernyataan (Singh & Rhoads, 1991). Pengukuran variabel stres kerja terdiri dari 4 pernyataan (House & Rizzo, 1972) dan variabel kualitas kinerja terdiri dari 6 pernyataan (Singh, 2000) Total pengukuran berjumlah 26 pernyataan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah karyawan restoran cepat saji dan bekerja di Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan dan bekerja minimal 6 bulan. Jumlah sampel penelitian ditentukan berdasarkan *rule of thumb* (Hair et al., 2014) dimana jumlah sampel minimal 5 kali jumlah instrument/indikator penelitian yaitu berjumlah 130 responden.

Metode Analisis Data

Analisa data menggunakan SEM-PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau sering disebut *outer model* dan model struktural atau biasa disebut *inner model*. *Outer model* terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam PLS adalah uji *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* yang terdiri dari outer loading yang mensyaratkan > 0.600 (Ghozali et al., 2015) dan *Communality/ Average Variance Ectraced (AVE)* > 0.500 (Wijaya, 2019) Sedangkan uji reliabilitas adalah dengan menguji nilai *cronbach alpha* > 0.6 dan *composite reliability* > 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 – 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*. *Inner model* bertujuan untuk menguji hubungan dari indikator penyusun variabel. Beberapa pengukuran yang digunakan untuk menguji inner model adalah *R-square*, *path coefficients* dan *t-statistic* dan *model fit*. Pedoman pengujian R-square yaitu 0.67 menunjukkan model kuat 0.33 moderat, dan 0.19 lemah. Pengujian signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel dilakukan dengan prosedur *bootstrapping*. Signifikansi berpedoman pada *t-statistic* sebesar 1.96 pada tingkat kepercayaan 95% (Ghozali et al., 2015). *Model fit* untuk menilai kecocokan antara korelasi atau hubungan yang di amati. *Normal Fit Index (NFI)* menghasilkan nilai antara 0 dan 1, semakin mendekati 1 semakin baik atau semakin sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa *ethical leadership* (kepemimpinan etis) memiliki pengaruh negatif dengan *ethical ambiguity* (ambiguitas etika). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu hipotesis sebagai berikut:

H1: *Ethical leadership* berpengaruh negatif terhadap *ethical ambiguity*

Role stress terdiri dari ambiguitas peran dan konflik peran, adalah faktor utama stres kerja [33]. Stres kerja yang disebabkan oleh *ethical ambiguity* adalah sumber utama tekanan kerja dan ketidakstabilan posisi penjualan membuat tenaga penjualan sangat rentan terhadap tekanan kerja yang merupakan tantangan umum untuk posisi ini. Karena kebutuhan karyawan yang bervariasi, dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam memberikan arahan khusus untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan yang berhubungan dengan pelanggan sangat rentan terhadap *ethical ambiguity* [35]. Karyawan berinteraksi dengan pelanggan yang masing-masing memiliki kebutuhan unik, sehingga menyulitkan organisasi untuk memberikan arahan khusus untuk memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga meningkatkan *ethical ambiguity* (Schwepker & Good, 2017). Bekerja di posisi yang mencakup banyak batas internal dan eksternal, karyawan memiliki tanggung jawab untuk membantu pembeli dalam segala hal bahkan yang bukan bagian dari *jobdesk* mereka sendiri (Vivier, 2013). Ditambah dengan kebutuhan untuk pencapaian target, dan mendukung keberhasilan organisasi maka hal tersebut dapat menghasilkan ketegangan kerja yang lebih besar yang selanjutnya berkontribusi pada stres kerja. Beberapa penelitian terdahulu yang lebih kurang menyatakan bahwa *ethical ambiguity* akan berpengaruh positif kepada stres kerja. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut

H2: *Ethical ambiguity* berpengaruh positif terhadap stres kerja

Dekade terakhir ini menunjukkan pertumbuhan minat yang positif dalam pengembangan dan konsep *ethical leadership* dalam organisasi. *Ethical leadership* dianggap penting secara unik karena dampak langsung terhadap perilaku pemimpin organisasi dan akhirnya kepada kinerja organisasi. Selain itu, *ethical leadership* dipercaya untuk mengarahkan dan membimbing anggota organisasi menuju tujuan dan sasaran, yang bermanfaat bagi organisasi, anggotanya, pemangku kepentingan lainnya, dan masyarakat. Stres kerja adalah reaksi merugikan yang dirasakan pegawai terhadap tekanan berlebih atau jenis perintah lain yang diberikan kepada mereka di tempat kerja. Efek mendasar stres kerja terhadap kinerja telah banyak dibahas baik teoritis maupun praktik. Kesimpulan penelitian membuktikan bahwa stres kerja adalah penyebab sejumlah besar sikap dan perilaku dan hasil kinerja karyawan, ketidakpuasan kerja, dan niat keluar pekerjaan. Apalagi, ketika karyawan merasa stres dengan pekerjaannya, hal itu meningkatkan ketidakpuasan kerja mereka. Keterkaitan antara hubungan *ethical leadership* dan stres kerja sebelumnya sudah pernah diteliti yang menyatakan bahwa *ethical leadership* dapat meningkatkan stress kerja karyawan. Dari rekomendasi diatas maka dibangun hipotesis sebagai berikut:

H3: *Ethical leadership* berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Ethical leadership berdampak positif terhadap kualitas kinerja baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap stres kerja (Schwepker & Dimitriou, 2021). Sebuah studi baru-baru ini juga menemukan bahwa kualitas kerja dipengaruhi secara positif oleh *ethical leadership* yang mendorong kualitas kinerja karyawan. Bukti empiris juga menunjukkan bahwa *ethical leadership* berpengaruh positif terhadap hubungan dengan kinerja pekerjaan para karyawan. Ketika karyawan percaya bahwa pemimpin mereka etis, mereka menghasilkan lebih banyak usaha untuk meningkatkan kinerja. *Ethical leadership* juga berhubungan positif dengan hasil pekerjaan karyawan kepada pimpinan. Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa *ethical leadership* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kinerja. Dari rekomendasi diatas maka dibangun hipotesis sebagai berikut:

H4: *Ethical leadership* berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja

Hubungan antara stres kerja dan kualitas kinerja bergantung pada apakah stres berasal dari *stressor* penghalang atau *stressor* tantangan. Jenis *stressor* menentukan pengaruhnya terhadap kinerja melalui stres kerja. *Stressor* tantangan adalah hambatan yang harus diatasi untuk belajar dan berprestasi, sedangkan *stressor* penghalang adalah kebalikannya, tuntutan stres yang menghambat pertumbuhan dan pencapaian. Khusus untuk di perusahaan, stres akibat penghalang (yaitu, stres "buruk") ditemukan berhubungan negatif dengan kinerja pekerjaan peran ekstra di antara karyawan. Stres akan menguras fisik dan emosional, mereka berdampak negatif pada tingkat energi karyawan. Kurangnya energi intelektual dan fisik untuk secara efektif berperan menghasilkan kinerja yang tidak memadai. *Stressor* penghalang secara negatif mempengaruhi kinerja melalui pengaruh negatif mereka pada ketegangan (yaitu, kecemasan, kelelahan, depresi, dan kelelahan), sementara *stressor* tantangan secara positif mempengaruhi kinerja melalui motivasi, tetapi secara negatif melalui ketegangan. Ingatlah bahwa ketegangan ini adalah ekspresi nyata dari stres kerja. Keterkaitan antara stres kerja dan kualitas kinerja sebelumnya sudah pernah diteliti, Karyawan yang mengalami stres kerja tinggi dapat menurunkan kualitas kinerja. Dari rekomendasi di atas maka dibangun hipotesis sebagai berikut:

H5: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas kinerja

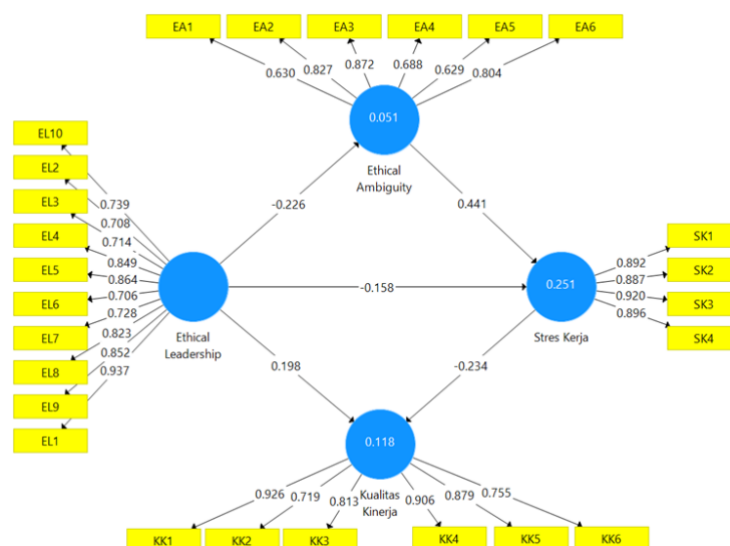
Analisis Karakteristik Responden

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada karyawan restoran cepat saji (KFC, McD, A'W, D'besto dan CFC). Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga peneliti mengelompokkan dalam kategori tertentu. Ada pula karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, lama nya bekerja, pekerjaan saat ini dan berkontak langsung dengan pelanggan. Berikut ini hasil responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar sebagai berikut. Responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden laki – laki sebesar 52,3% yaitu sejumlah 78 orang sedangkan responden perempuan sebesar 47,7% yaitu sejumlah 71 orang. Responden yang bekerja di organisasi *fastfood* sebagian besar berusia 18 – 25 tahun yaitu sebesar 89,3% sejumlah 133 orang, dan responden yang berusia 26 – 30 tahun yaitu sebesar 10,7% sejumlah 16 orang dan diusia yang lebih dari >31 tahun sebesar 0% sejumlah 0 orang. Berdasarkan dari

data di atas dapat dilihat bahwa responden dengan usia 18 – 25 tahun lebih dominan di organisasi fastfood di Jakarta. Responden yang bekerja pada organisasi *fastfood* Jakarta, dimana sebagian besar responden bekerja 6 – 12 bulan yaitu sebesar 82,6% yaitu sejumlah 123 orang, responden yang bekerja 1 – 2 tahun yaitu sebesar 16,1% yaitu sejumlah 24 orang dan responden yang bekerja lebih dari >3 tahun yaitu sejumlah 2 orang. Responden yang bekerja di *Kentucky Fried Chicken* sebesar 32,9% yaitu sejumlah 49 orang, responden yang bekerja di *McDonald's* sebesar 29,5% yaitu sejumlah 44 orang, responden yang bekerja di A&W sebesar 16,8% yaitu sejumlah 25 orang, responden yang bekerja di *D'Besto* sebesar 11,4% yaitu sejumlah 17 orang dan responden yang bekerja *California Fried Chicken* sebesar 9,4% yaitu sejumlah 14 orang. Sehingga, total responden sebanyak 100% atau 149 orang.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dengan menggunakan uji *convergent validity* (dilihat berdasarkan *loading factor* >0,6 (Ghozali *et al.*, 2015) dan dapat dilihat dari nilai AVE >0,5 (Wijaya, 2019). Pada pengujian variabel *ethical leadership*, *ethical ambiguity*, stres kerja, dan kualitas kinerja menunjukkan bahwa pernyataan yang berada didalam kuesioner yang mewakili setiap indikator dinyatakan valid karena memenuhi nilai yang standar pada setiap konstruk. Hasil *outer loading* dapat dilihat pada gambar 1. Selanjutnya untuk dapat mengukur konsistensi alat ukur yang digunakan, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan melihat nilai *cronbach alpha* >0,6 dan *composite reability* >0,7 (Ghozali *et al.*, 2015). Pengujian yang telah dilakukan mendapatkan hasil uji reliabilitas pada variabel *ethical leadership* sebesar 0.945, variabel *ethical ambiguity* sebesar 0.882 dan variabel stres kerja sebesar 0.944 dan pada variabel kualitas kinerja sebesar 0.933. Lalu nilai *composite reliability* pada keempat variabel yaitu > 0.7. Sehingga nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* terpenuhi maka semua item instrumen dinyatakan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Hasil uji dapat dilihat pada tabel 1.



Gambar 1. Output Outer Loading
(Sumber : Olah data peneliti (2022))

Tabel 1. Construct Realiability dan Validity
Sumber : Olah data peneliti (2022)

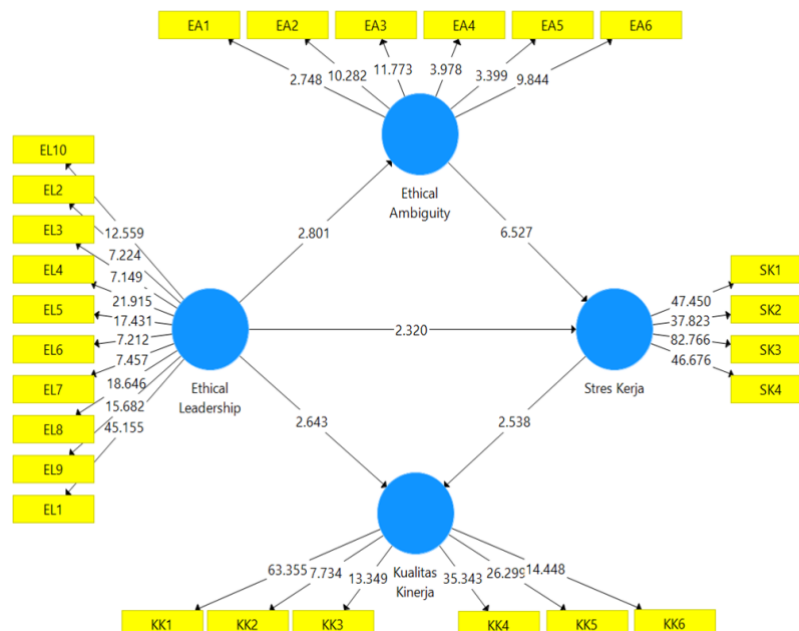
Variable	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Ethical Leadership	0,939	0,980	0,945	0,633
Ethical Ambiguitiy	0,862	0,925	0,882	0,559
Stres Kerja	0,921	0,931	0,944	0,808
Kualitas Kerja	0,915	0,977	0,933	0,700

Uji Inner Model

Uji R-Square

R-Square menunjukkan seberapa besar variabel endogen dipengaruhi oleh variabel eksogen. Hasil perhitungan *R-Square* dapat dilihat bahwa variabel kualitas kinerja sebesar 0.106 yang artinya variabel *ethical leadership*, dan stres kerja mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kualitas kinerja sebesar 10,6% sedangkan 89,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Sedangkan nilai *R-Square* variabel stres kerja sebesar 0.241 yang artinya variabel *ethical leadership* dan *ethical ambiguity* mampu mempengaruhi variabel stres kerja sebesar 24,1% sedangkan 75,9% dipengaruhi oleh variabel diluar model yang diteliti dan nilai *R-Square* variabel *ethical ambiguity* sebesar 0.045 yang artinya variabel *ethical leadership* mampu mempengaruhi sebesar 4,5% sedangkan 95,5% dipengaruhi oleh variabel di luar model yang diteliti.

Bootstrapping



Sumber : Olah data peneliti (2022)

Gambar 2. Path Diagram T-Value
Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis
Sumber : Olah data peneliti (2022)

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Original Sample (0)	T-Statistic (>1.96)	Keterangan	Kesimpulan
H1	Ethical leadership berpengaruh negatif terhadap ethical ambiguity	-0.226	2.801	Data mendukung hipotesis	H1 diterima
H2	Ethical ambiguity berpengaruh positif terhadap stress kerja	0.441	6.527	Data mendukung Hipotesis	H2 diterima
H3	Ethical leadership berpengaruh negatif terhadap stress kerja	-0.158	2.320	Data mendukung Hipotesis	H3 diterima
H4	Ethical leadership berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja	0.198	2.643	Data mendukung hipotesis	H4 diterima
H5	Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas kinerja	-0.234	2.538	Data mendukung Hipotesis	H5 diterima

Menurut Ghazali et al., (2015) ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat dideteksi dengan menggunakan perbandingan antara *t-statistics* dengan *t-table*. Jika nilai *t-statistics* lebih tinggi dibanding dengan nilai *t-table*, maka dapat diartikan bahwa hipotesis terdukung. Adapun untuk nilai *t-table* >1.96 pada tingkat keyakinan 95%. Pengujian hipotesis pertama dimana *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *ethical ambiguity*. Dari nilai koefisien t dapat dilihat bahwa *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *ethical ambiguity* hal ini dikarenakan T-Statistic yang dimiliki *ethical leadership* lebih dari T-Table 1.96 yaitu sebesar 2.801 dan nilai p-value nya dibawah 0,006 artinya lebih kecil di bawah 0.05. Dengan hasil tersebut maka hipotesis pertama pada penelitian *ethical leadership* terhadap *ethical ambiguity* diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *ethical ambiguity*.

Pengujian hipotesis kedua dimana *ethical ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Dari nilai koefisien t dapat dilihat bahwa *ethical ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, hal ini dikarenakan T-Statistic yang dimiliki *ethical ambiguity* lebih dari T-Table 1.96 yaitu sebesar 6.527 dan nilai p-value nya dibawah 0,000 artinya lebih kecil di bawah 0.05. Dengan hasil tersebut maka hipotesis kedua pada penelitian *ethical ambiguity* terhadap stres kerja diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ethical ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres

kerja.

Pengujian hipotesis ketiga dimana *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja. Dari nilai koefisien t dapat dilihat bahwa *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja hal ini dikarenakan T-Statistic yang dimiliki *ethical leadership* lebih dari T-Table 1.96 yaitu sebesar 2.320 dan telah memenuhi nilai signifikan dibawah 0.05 yaitu dengan nilai P-Value 0.021. Dengan hasil tersebut maka hipotesis ketiga pada penelitian *ethical leadership* terhadap kualitas kinerja diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ethical leadership* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja.

Pengujian hipotesis keempat dimana *ethical leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja diterima. Dari nilai koefisien t dapat dilihat bahwa *ethical leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja hal ini dikarenakan T-Statistic yang dimiliki *ethical leadership* lebih dari T-Table 1.96 yaitu sebesar 2.643 dan telah memenuhi nilai signifikan dibawah 0.05 yaitu dengan nilai P-Value 0.008. Dengan hasil tersebut maka hipotesis keempat pada penelitian *ethical leadership* terhadap kualitas kinerja diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *ethical leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja.

Pengujian hipotesis kelima dimana stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja. Dari nilai koefisien t dapat dilihat bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja hal ini dikarenakan T-Statistic yang dimiliki stres kerja lebih dari T-Table 1.96 yaitu sebesar 2.538 dan telah memenuhi nilai signifikan dibawah 0.05 yaitu dengan nilai P-Value 0.011. Dengan hasil tersebut maka hipotesis kelima pada penelitian stres kerja terhadap kualitas kinerja diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja.

Uji Model Fit

Model fit menggambarkan seberapa baik atau cocok serangkaian model penelitian. Pada penelitian ini, *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)* adalah sebesar 0,099 < 0.10 yang artinya model penelitian dianggap cocok [40]. *Normal Fit Index (NFI)* sebesar 0,681 dimana semakin mendekati 1 maka semakin baik atau cocok suatu model.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk mengurangi stres kerja karyawan restoran cepat saji, pemimpin dapat memberikan contoh etika yang baik untuk karyawannya agar dapat mengurangi ambiguitas etika. Ambiguitas etika yang rendah dapat menurunkan stres kerja dan berdampak dalam peningkatan kualitas kinerja karyawan. Kemudian, pimpinan yang memiliki *ethical leadership* yang baik akan berdampak pula dalam menurunkan stres kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa *ethical leadership* berperan dalam mengurangi stres kerja dan ambiguitas etika sekaligus menjaga kualitas kinerja organisasi untuk menghasilkan kondisi optimal bagi pelanggan, karyawan, dan organisasi. Pada keterbatasan penelitian masih terdapat beberapa keterbatasan atau limitasi yang perlu diperbaiki di masa yang akan datang. Pada penelitian ini masih terbatas pada satu objek saja yaitu industri

restoran cepat saji di daerah Jakarta sehingga belum bisa menggambarkan faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada objek yang berbeda. Pada implikasi manajerial *Ethical leadership* memiliki dampak baik terhadap kualitas kinerja. Dilihat dari sisi manajerial pemimpin yang menerapkan *ethical leadership* dapat meningkatkan kualitas kinerja para karyawan sehingga para karyawan dengan cepat melakukan pekerjaannya. Oleh karena itu karyawan termotivasi untuk tampil pada tingkat terbaik ketika mereka yakin bahwa hubungan antara penghargaan, kinerja, dan usaha akan diakui yang mungkin terjadi ketika karyawan mempercayai pemimpin mereka. Yang penting kemudian, pemimpin harus mempraktikkan perilaku kepemimpinan yang etis untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang berhubungan dengan pelanggan. Stres kerja memiliki dampak tidak baik terhadap kualitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, stres kerja dapat dikurangi dan kualitas kinerja ditingkatkan. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan rutin. Stres kerja karyawan yang berhubungan dengan pelanggan harus diperhatikan dengan hati-hati, dan upaya yang harus dilakukan untuk mengurangi stres adalah dengan pelatihan agar karyawan mengerti terhadap tugas dan tanggung jawab.

SARAN

Diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan bisa menambahkan apa yang kurang dari penelitian ini. Diharapkan untuk kedepannya untuk mencari variabel yang berbeda dalam mempengaruhi stres kerja. Dan selain itu, untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas populasi penelitian dan mencakup area yang lebih luas. Kedepannya untuk dapat diperluas objeknya, jadi tidak terfokus pada satu objek saja serta dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi stres kerja dan kualitas kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Al-sharafi and I. Rajiani, "Leadership practices and talent turnover: Study on Yemeni organizations," *Leadership*, vol. 6, no. 26, 2022.
- [2] B. Oginni, G. Afolabi, and P. Erigbe, "The place of job stress in labor turnover of the banking sector in the Nigerian economy," *International Journal of Business and Management Invention*, vol. 2, no. 1, pp. 93–99, 2013.
- [3] A. A. Nugraha and U. Budiyo, "Adaptive E-Learning System Berbasis Vark Learning Style dengan Klasifikasi Materi Pembelajaran Menggunakan K-NN (K-Nearest Neighbor)," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 248–261, 2022.
- [4] A. Bedi, C. M. Alpaslan, and S. Green, "A meta-analytic review of ethical leadership outcomes and moderators," *Journal of Business Ethics*, vol. 139, no. 3, pp. 517–536, 2016.
- [5] L. A. Rachman and H. Hasbullah, "Rancang Bangun Fearless (Fire Suppression and Smart Alert System) pada Kebocoran Gas," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 262–279, 2022.
- [6] G. C. Banks, T. Fischer, J. Gooty, and G. Stock, "Ethical leadership: Mapping the terrain for concept cleanup and a future research agenda," *Leadersh Q*, vol. 32, no. 2, p. 101471,

- 2021.
- [7] A. Mulyadi and R. Pancasasti, "Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 1 Juni, pp. 11–21, 2022.
 - [8] G. Prayag, "TOURISTS' EVALUATIONS OF DESTINATION IMAGE, SATISFACTION, AND FUTURE BEHAVIORAL INTENTIONS—THE CASE OF MAURITIUS," *Journal of Travel & Tourism Marketing*, vol. 26, no. 8, pp. 836–853, 2009.
 - [9] A. A. Saputra, "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 1 Juni, pp. 68–77, 2022.
 - [10] M. E. Brown, L. K. Treviño, and D. A. Harrison, "Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing," *Organ Behav Hum Decis Process*, vol. 97, no. 2, pp. 117–134, 2005.
 - [11] L. Sunarya, M. I. Septiani, and A. Setiawan, "Media Video Sebagai Sarana Informasi Pada Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 1 Juni, pp. 53–67, 2022.
 - [12] I. Ruhayat, L. Meria, and D. Julianingsih, "Peran Pelatihan Dan Keterikatan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Industri Telekomunikasi," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 1, pp. 90–110, 2022.
 - [13] R. Mulyana, N. A. Achsani, T. Andati, T. N. A. Maulana, and A. Y. Pratama, "Estimasi efisiensi teknis perbankan indonesia berbasis stochastic frontier analysis," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 148–167, 2022.
 - [14] J. R. Luih, C. A. Haryani, and A. E. Widjaja, "Penerapan Teknologi Qr Code Berbasis Web pada Sistem Manajemen Inventaris di Gudang PT XYZ," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 202–215, 2022.
 - [15] D. Jonas, I. A. Supriyono, and H. Junianto, "Perancangan Sistem Pencegahan Pencurian Kendaraan Bermotor Berbasis ESP32 pada PT. Suwarna Dwipa Maju," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 216–230, 2022.
 - [16] A. Alwiyah, S. Sayyida, P. A. Sunarya, and D. Apriliasari, "Inovasi manajemen pengajuan judul kuliah kerja praktek (kkp) berbasis laravel framework," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 168–180, 2022.
 - [17] R. Daga, N. Ismail, and B. Maddatuang, "Analisis Efektivitas Program Mandiri Dagang Untung Pada Pt. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Kanwil Regional X Sulawesi Dan Maluku," *SEIKO: Journal of Management & Business*, vol. 3, no. 3, pp. 65–78, 2020.
 - [18] U. Rahardja, "Masalah etis dalam penerapan sistem kecerdasan buatan," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 181–188, 2022.
 - [19] Y. Cahyono *et al.*, "The effect of transformational leadership dimensions on job satisfaction and organizational commitment: case studies in private university Lecturers," *Solid State Technology*, vol. 63, no. 1s, pp. 158–184, 2020.
 - [20] A. Muliawan, T. Badriyah, and I. Syarif, "Membangun Sistem Rekomendasi Hotel dengan Content Based Filtering Menggunakan K-Nearest Neighbor dan Haversine Formula," *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 231–247, 2022.
 - [21] A. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, "Perceived service quality as a

- customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model,” *Hum Resour Manage*, vol. 30, no. 3, pp. 335–364, 1991.
- [22] M. R. R. Adam, T. Handra, and M. Annas, “Pengaruh Celebrity Endorser Dan Periklanan Terhadap Brand Image (Peran Digital Marketing),” *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 189–201, 2022.
- [23] J. A. Nelson and M. K. Daniels, “Leadership, Perceptions, and Turnover Intentions: Why Stay?,” *EJBO: Electronic Journal of Business Ethics and Organizational Studies*, 2014.
- [24] A. A. Nugraha and U. Budiyanto, “Adaptive E-Learning System Berbasis Vark Learning Style dengan Klasifikasi Materi Pembelajaran Menggunakan K-NN (K-Nearest Neighbor),” *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 248–261, 2022.
- [25] J. D. Nahrgang, F. P. Morgeson, and D. A. Hofmann, “Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes.,” *Journal of applied psychology*, vol. 96, no. 1, p. 71, 2011.
- [26] L. A. Rachman and H. Hasbullah, “Rancang Bangun Fearless (Fire Supression and Smart Alert System) pada Kebocoran Gas,” *Technomedia Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 262–279, 2022.
- [27] C. Pahrudin, S. Marina, and L. Agusinta, “Kepemimpinan Etis, Karakteristik Pekerjaan, dan Kepuasan Kerja Karyawan Maskapai Penerbangan,” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, vol. 5, no. 2, pp. 117–128, 2018.
- [28] H. K. Ma, “The relation of gender-role classifications to the prosocial and antisocial behavior of Chinese adolescents,” *J Genet Psychol*, vol. 166, no. 2, pp. 189–202, 2005.
- [29] H. Zhao and Q. Zhou, “Socially responsible human resource management and hotel employee organizational citizenship behavior for the environment: A social cognitive perspective,” *Int J Hosp Manag*, vol. 95, p. 102749, 2021.
- [30] D. R. Johnson and E. H. Ecklund, “Ethical ambiguity in science,” *Sci Eng Ethics*, vol. 22, no. 4, pp. 989–1005, 2016.
- [31] R. J. House and J. R. Rizzo, “Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior,” *Organ Behav Hum Perform*, vol. 7, no. 3, pp. 467–505, 1972.
- [32] J. M. Gottman, J. Coan, S. Carrere, and C. Swanson, “Predicting marital happiness and stability from newlywed interactions,” *J Marriage Fam*, pp. 5–22, 1998.
- [33] R. Saha, R. Cerchione, R. Singh, and R. Dahiya, “Effect of ethical leadership and corporate social responsibility on firm performance: A systematic review,” *Corp Soc Responsib Environ Manag*, vol. 27, no. 2, pp. 409–429, 2020.
- [34] V. AR, “Beban kerja dan stres kerja,” *Pasuruan: Penerbit Qiara Media*, vol. 267, 2020.
- [35] E. Vivier, “A tough line to work throughâ€™™: Ethical ambiguities in a South African SME,” *African Journal of Business Ethics*, vol. 7, no. 2, 2013.