

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Subyek Penelitian

UD. JAYA ABADI SOLUTION adalah pembelian bahan baku pakan secara retail dimana konsumen dapat melakukan pembelian beberapa item bahan baku pakan dalam satu kali pengiriman dalam satu armada. Produk yang dijual oleh UD. JAYA ABADI SOLUTION yaitu produk berupa konsentrat ayam petelur, ayam pedaging, itik , bahan pakan ternak. UD. JAYA ABADI SOLUTION juga menyediakan bahan baku pakan ternak impor seperti SBM (Bungkil kedelai) asal India dan Argentina, MBM, CBM selain itu juga menyediakan bahan-bahan pakan lokal seperti seperti tumpi jagung, empok jagung, bungkil kopra, bungkil sawit, tepung kedelai, rendeng kangkung dll. Lokasi usaha terletak di Km 2, Jl. Ahmad Yani, Pekukuhan, Mojosari, Mojokerto, Jawa Timur

Setelah proses produksi pakan ternak selesai maka pakan ternak siap untuk diantarkan atau dikirimkan kepada konsumen UD. Jaya Abadi Solution. Dalam melakukan pengiriman pakan ternak UD. Jaya Abadi Solution menggunakan truk dan fuso untuk transportasi ke tempat konsumen. Pakan ternak yang dijual oleh UD. Jaya Abadi Solution dimasukkan kedalam karung sak yang didalamnya juga ada lapisan plastik dan kemudian dijahit diatas karungnya agar barang tidak mudah tumpah dan rusak. Cara UD. Jaya Abadi Solution agar barang tidak rusak saat pengiriman sampai ditangan konsumen biasanya pakan ternak diangkut kedalam truk secara manual yaitu dengan diangkat satu persatu oleh tenaga kerja UD. Jaya Abadi Solution dan ditata dengan rapi di dalam truk atau fuso. Setelah pakan ternak sudah siap dan tertata dengan rapi didalam truk ataupun fuso maka akan ditutup menggunakan terpal dan diikat menggunakan

tali tampar dengan rapat hal ini dilakukan oleh UD. Jaya Abadi Solution agar tidak ada pakan ternak yang tumpah ataupun rusak.

Visi dan Misi dan Motto UD. JAYA ABADI SOLUTION yaitu

1. Motto

Rajin, Jujur dan sabar.

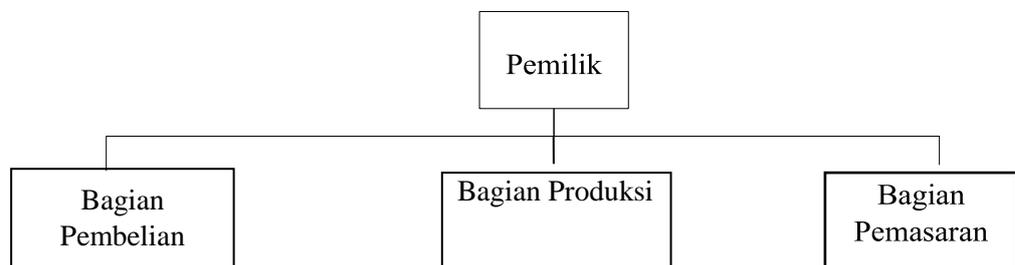
2. Visi

Menjadi produsen pakan ternak no.1 di Indonesia

3. Misi

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagaimana tertuang dalam kebijakan mutu dan lingkungan perusahaan

Adapun struktur Organisasi perusahaan UD. Jaya Abadi Solution sebagai berikut :



Gambar 4.1. Struktur Organisasi UD. Jaya Abadi Solution

Pembagian tugas dan tanggung jawab pada UD Jaya Abadi Solution dibagi menurut fungsi yang telah ditetapkan perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab setiap bagian dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Pemilik

Pimpinan tertinggi dalam perusahaan ini adalah pemilik UD Jaya Abadi Solution yang memiliki keseluruhan modal selama proses produksi berlangsung. Pemilik bertanggung jawab untuk memberikan upah dan

memperhatikan kesejahteraan operator yang bekerja. Adapun tugas pemilik adalah sebagai berikut:

- a. Bertugas mengawasi jalannya proses produksi dan kinerja dari operator.
- b. Merencanakan, mengarahkan, menganalisis dan mengevaluasi serta menilai kegiatan-kegiatan yang berlangsung pada perusahaan.
 - a. Bertugas mengawasi kebijaksanaan dan tindakan setiap tenaga kerja dan menjalin hubungan baik.

2. Bagian Pembelian

Bagian pembelian memiliki tanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan pembelian bahan baku

3. Bagian Produksi

Bagian Produksi memiliki tanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan proses produksi atau pengolahan baku menjadi bahan jadi

4. Bagian Pemasaran

Bagian Pemasaran memiliki tanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan proses penjualan barang produksi

B. Analisis Data

1. Karakteristik Responden

Penyebaran kuesioner dilakukan secara serentak mengingat populasi penelitian hanya berada pada satu tempat saja dan waktu yang diberikan untuk mengumpulkan jawaban kuesioner pada responden selama 1 minggu.

Karakteristik responden berdasarkan usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kunjungan ke AHASS dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

1. Usia Responden

Tabel. 4.1.
Data Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Umur (Th)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
21-30 tahun	20	28,2
31- 40 tahun	34	47,9
41-50 tahun	14	19,7
> 50 tahun	3	4,2
Jumlah	72	100

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Responden berdasarkan usia responden yang terbanyak berusia 31-40 tahun sebanyak 35 orang (47,9%). Responden berusia 21-30 tahun sebanyak 20 orang (28,2%). Responden berusia 41-50 tahun sebanyak 14 orang (19,7%) dan yang berusia > 50 tahun sebanyak 3 orang (4,2%).

2. Pendidikan Responden

Tabel. 4.2
Data Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMP/Sederajat	15	21,2
SMA/Sederajat	46	64,7
Perguruan tinggi (D3, S1, S2)	10	14,1
Jumlah	71	100

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan latar belakang pendidikan responden diperoleh data sebagian besar responden lulusan SMA/Sederajat sebanyak 46 responden (64,7%), lulusan SMP/Sederajat sebanyak 15 responden (21,2%) dan lulusan perguruan tinggi (D3, S1, S2) sebanyak 10 responden (14,1%)

3. Lama Bekerja

Tabel. 4.3
Data Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1-3 Tahun	26	36,6
>3-5 Tahun	45	63,4
Jumlah	50	100

Sumber : Data Primer Diolah (2018)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah bekerja selama >3-5 ttahun sebanyak 45 responden (63,4%) dan yang bekerja selama 1-3 tahun sebanyak 26 responden (36,6%)

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya instrumen yang digunakan. Pada penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengannilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = jumlah konstruk -2. Jika nilai r_{hitung} (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*). dari nilai r_{tabel} dan nilai r positif maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2011). Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Soal	Total pearson correlation	R Kritis	Ket.
Konflik Peran	Item_1	0,949	0,195	Valid
	Item_2	0,996	0,195	Valid
	Item_3	0,949	0,195	Valid
	Item_4	0,842	0,195	Valid
	Item_5	0,996	0,195	Valid
	Item_6	0,791	0,195	Valid
	Item_7	0,950	0,195	Valid
	Item_8	0,813	0,195	Valid
Beban Kerja	Item_1	0,951	0,195	Valid
	Item_2	0,951	0,195	Valid
	Item_3	0,769	0,195	Valid
	Item_4	0,787	0,195	Valid
Burn Out	Item_1	0,989	0,195	Valid
	Item_2	0,825	0,195	Valid
	Item_3	0,945	0,195	Valid
	Item_4	0,940	0,195	Valid
	Item_5	0,946	0,195	Valid
Kepuasan	Item_1	0,969	0,195	Valid
	Item_2	0,990	0,195	Valid
	Item_3	0,969	0,195	Valid
	Item_4	0,824	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahawa semua butir soal yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah valid dengan nilai *total pearson correlation* > nilai r_{tabel} yaitu 0.196.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliable atau handal jika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alfa* > 0,6 0 (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 5
Hasil Uji Reliabilitas**

Hasil Uji Reliabilitas		
Keterangan	Cronbach Alfa	N of Items
Konflik Peran	0.980	5
Beban Kerja	0.918	3
Burn Out	0,943	3
Kepuasan	0.985	6

Sumber : Data Primer Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua nilai *cronbach alfa* > 0,6 dari masing-masing variable dapat diaktakan *reliable* atau handal.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

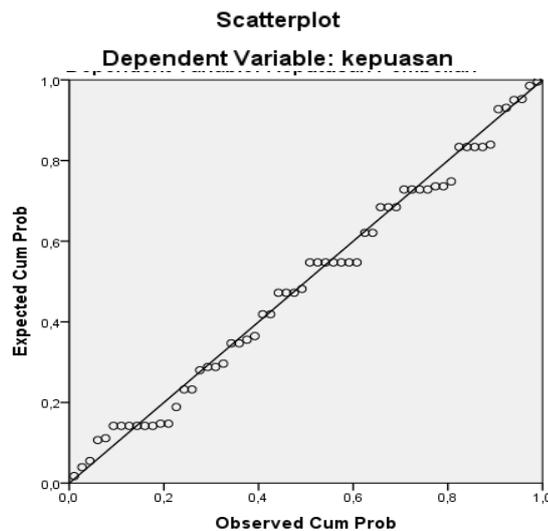
Ujिनormalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2016:101). Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2016:104) :

(1) Jika data menyebarkan di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau

afik histogramnya menunjukkan

distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (2)

Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, Berikut hasil yang diperoleh dari uji asumsi regresi normalitas :



Gambar 4.2
Grafik Uji Normalitas Data
Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Uji normalitas dengan *normal probability plot* melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pada hasil uji normalitas dengan *normal probability plot* di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai untuk prediksi kinerja karyawan berdasarkan masukan sejumlah sub variabel independen.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Terdapat dua cara pengambilan keputusan dalam uji linear. Yakni dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Linearity*) lebih dari 0,05. Kedua melihat nilai F hitung dan F tabel, jika F hitung lebih kecil daripada F tabel maka kesimpulannya terdapat hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut. Berikut adalah hasil uji linieritas sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Linieritas

Variabel	F	Sig. dari Deviation Of Linierity	Keterangan
Konflik Peran	3,138	0,055 > 0,05	Linier
Beban Kerja	1,000	0,399 > 0,05	Linier
Burn Out	1,250	0,293 > 0,05	Linier
Kepuasan	1,083	0,515 > 0,05	Linier

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansimasing-masing variabelindependen($>\alpha = 0,05$)maka model berbentuk linier dan model regresi telah memenuhi syarat linieritas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanyakorelasiantarvariabelbebasatauindependen(Ghozali,2016:105).

Dalampengertian

sederhanasetiapvariabelbebasmenjadivariabelterikatdandiregresiterhadapvariabe

l bebas lainnya. Multikolinearitas terjadi apabila antar variabel bebas terdapat hubungan yang signifikan. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai $tolerance > 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Berikut adalah hasil uji asumsi regresi multikolinieritas:

Tabel 4.7
Uji Multikolinieritas

Model		Colinearity statistics	
		Tolerance	VIF
1	Konflik Peran	0.449	2,226
	Beban Kerja	0.436	2,295
	Burn Out	0.496	2,018

Dependent Variabel : Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF variabel independen konflik peran (2,226), Beban kerja (2,295), Burn out (2,018), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Autokorelasi

Uji yang digunakan dalam autokorelasi ini adalah uji Durbin-Watson dengan hipotesis H_0 (tidak terjadi autokorelasi) dan H_a (terjadi autokorelasi) dengan taraf signifikansi 0,05. Dengan pengambilan keputusan $dU < d < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi), $d < dL$ atau $d > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi) dan jika $dL < d < dL$ atau $4-dU < d < 4-dU$ maka tidak ada kesimpulan (Ghozali, 2016:109). Dengan jumlah sampel $n = 71$, $\alpha = 0,05$ dan banyaknya variabel independen $k = 3$, maka di dapat hasil uji autokorelasi :

Tabel 4. 8
Uji Asumsi Autokorelasi

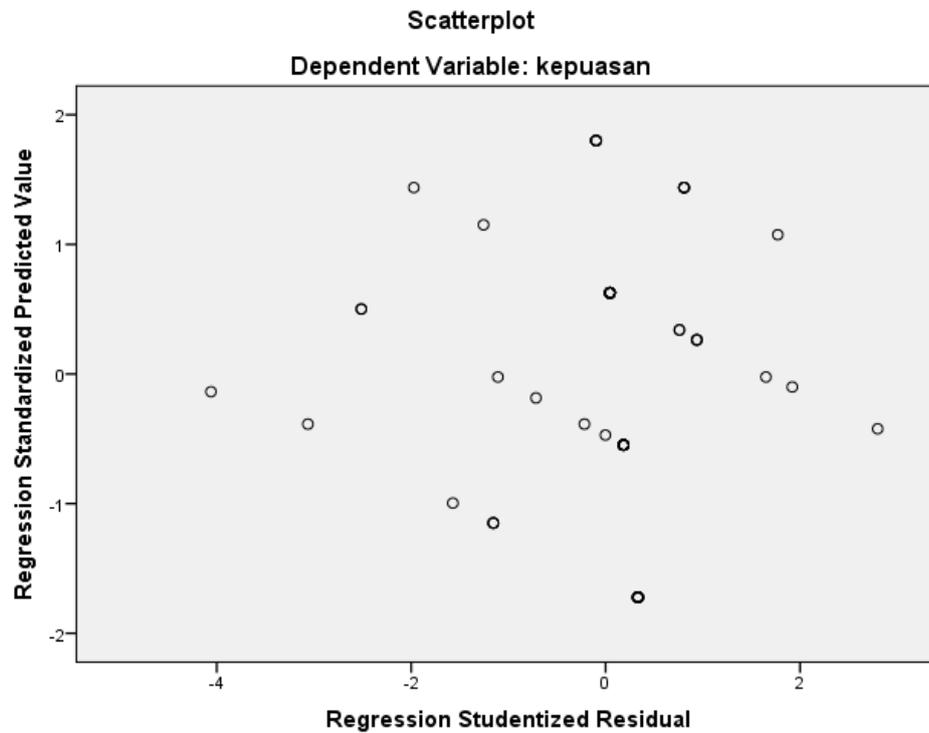
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.927	0.859	0.853	0.370	1.800

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1.856. Sehingga nilai d berada antara d_U (1,768) < d (1.800) < $4-d_U$ (4-1,7041= 2,295). Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi autokorelasi, artinya bahwa variabel independen tidak terganggu atau terpengaruhi oleh variabel pengganggu.

e. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:110). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara $SRESID$ dan $ZPRED$, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-*standardized*. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2011:110): (1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji asumsi regresi heteroskedastisitas:



Gambar 4.3
Grafik Uji Heterokedasitas
Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Pada uji heteroskedastisitas pada grafik *scatterplot* diatas, terlihat tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

a. Persamaan Regresi 1

Pengaruh variable independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tabel Regresi Linier

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.895	0.302	2.961	0.004
	Konflik Peran	0.309	0.102	0.363	3.034
	Beban Kerja	0.379	0.111	0.407	3.407

Dependent Variabel : Burn out

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Dari tabel 4.9 persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y : 0,895+ 0,309KP+0,379 BK+0.363$$

Berdasarkan pada model persamaan regresi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Berdasarkan nilai konstanta sebesar 0,895. Hal ini menunjukkan pada saat konflik peran(X1), beban kerja (X2), dianggap tetap atau nilainya 0, burn out pelanggan (Y) sebesar 0,895 satuan.

2) *Koefisien Regresi Konflik Peran*

Besarnya nilai koefisien regresi konflik sebesar 0,309, nilai koefisien regresi ini bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel konflik peran dengan variabel burnout. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila konflik peran (X1) naik 1 satuan, maka burn out (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,309 satuan.

3) *Koefisien regresi Beban kerja*

Besarnya nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0,379 , nilai koefisien regresi ini bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel beban kerja dengan variabel burnout. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila beban kerja (X2) naik 1 satuan, maka burn out (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,379 satuan.

b. .Pengujian Hipotesis persamaan 1

1) Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (variable empathy, responsiveness, tangible, assurance, reliability terhadap kepuasan pelanggan) secara sendiri-sendiri (parsial). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.10, sebagai berikut :

Tabel 4. 10

Uji Hipotesis Secara Parsial (uji T)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.895	0.302		2.961	0.004
	Konflik Peran	0.309	0.102	0.363	3.034	0.003
	Beban Kerja	0.379	0.111	0.407	3.407	0.001

Dependent Variabel : Burn out

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengujian konflik peran terhadap burn out menghasilkan nilai signifikansi 0,003 atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti konflik peran berpengaruh positif terhadap burn out
- b. Pengujian beban kerja terhadap burn out menghasilkan nilai signifikansi 0,001 atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti beban kerja berpengaruh positif terhadap burn out

2) Uji F

Uji koefisien regresi simultan digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian pengaruh pengaruh variable independen secara bersama), variable independen terhadap variabel dependen (burn out) dengan menggunakan uji F.

untuk mengetahui pengaruh variable – variable independen secara simultan terhadap variable dependen digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%. Hasil uji F dapat dilihat pada table ANOVA yang menunjukkan variable independen berpengaruh terhadap variable dependen jika p value (kolom sig) \leq level of signifikan yang ditentukan. Hasil dari uji kelayakan model dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.008	2	13.504	34.598	,000b
	Residual	26.541	68	0.390		
	Total	53.549	70			

a. Dependent Variable: burnout

b. Predictors: (Constant), beban kerja, konflik peran

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa tingkat signifikan uji kelayakan model penelitian dengan signifikansi = $0,000 < 0,05$ (*level of signifikan*) yang menunjukkan bahwa model penelitian adalah tepat dan secara simultan variabel independen (konflik peran dan beban kerja) mempengaruhi variabel dependen (burn out).

3) Analisa Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,710a	,504	,490	,625	2.006

a. Dependent Variable: burn out

b. Predictors: (Constant), beban kerja, konflik peran

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Hasil dari Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,504 atau 50,4% yang menunjukkan kontribusi dari variable beban kerja dan konflik peran terhadap burn out. Sedangkan sisanya 49,6% di pengaruhi oleh

faktor lain yang tidak ada dalam model penelitian ini. Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variable beban kerja dan konflik peran terhadap burn out di UD. Jaya Abadi Solution. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan nilai (R) sebesar 0,710 atau 71% yang mengindikasikan bahwa variable beban kerja dan konflik peran terhadap burn out memiliki pengaruh yang signifikan.

c. Persamaan Regresi 2

Pengaruh variable independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

**Tabel 4.13
Tabel Regresi Linier**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	0.222	0.190		2.169	0.024
	Konflik Peran	0.470	0.064	0.499	7.295	0.000
	Beban Kerja	0.257	0.071	0.249	3.591	0.001
	Burn Out	0.325	0.072	0.294	4.523	0.000

Dependent Variabel : Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Dari tabel 4.13 persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y : 0,222+ 0,470KP+0,257 BK+0.325 BO+ 0.190$$

Berdasarkan pada model persamaan regresi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan nilai konstanta sebesar 0,222. Hal ini menunjukkan pada saat konflik peran (X1), beban kerja (X2), dan burn out (X3) dianggap tetap atau nilainya 0, kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,222 satuan.
- 2) Koefisien Regresi Konflik Peran
Besarnya nilai koefisien regresi konflik peran sebesar 0,470, nilai koefisien

regresi ini bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variable konflik peran dengan variabel kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila konflik peran (X1) naik 1 satuan, maka kepuasan (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,470 satuan.

4) Koefisien regresi Beban kerja

Besarnya nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0,257 , nilai koefisien regresi ini bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variable beban kerja dengan variabel kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila beban kerja (X2) naik 1 satuan, maka kepuasan kerja (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,257satuan.

5) Koefisine regresi burn out

Besarnya nilai koefisien regresi burn out sebesar 0,325 , nilai koefisien regresi ini bersifat positif yang menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variable burn out dengan variabel kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila burn out (X3) naik 1 satuan, maka kepuasan kerja (Y) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,325satuan.

d. Pengujian Hipotesis persamaan 2

1) Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (variable emphaty, responsiveness, tangible, assurance, reliability terhadap kepuasan pelanggan) secara sendiri-sendiri (parsial). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.14, sebagai berikut :

Tabel 4. 14
Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.222	0.190		2.169	0.024
	Konflik Peran	0.470	0.064	0.499	7.295	0.000
	Beban Kerja	0.257	0.071	0.249	3.591	0.001
	Burn Out	0.325	0.072	0.294	4.523	0.000

Dependent Variabel : Kepuasan

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pengujian konflik peran terhadap kepuasan menghasilkan nilai signifikansi 0,000 atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti konflik peran berpengaruh positif terhadap kepuasan
- b. Pengujian beban kerja terhadap kepuasan menghasilkan nilai signifikansi 0,001 atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan
- c. Pengujian burn out terhadap kepuasan menghasilkan nilai signifikansi 0,000 atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti burn out berpengaruh positif terhadap kepuasan

2) Uji F

Uji koefisien regresi simultan digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian (pengaruh variabel independen secara bersama), variabel independen terhadap variabel dependen (burn out) dengan menggunakan uji F. Untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$

atau 5%. Hasil uji F dapat dilihat pada table ANOVA yang menunjukkan variable independen berpengaruh terhadap variable dependen jika p value (kolom sig) \leq level of signifikan yang ditentukan. Hasil dari uji kelayakan model dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.131	3	18.710	136.363	,000b
	Residual	9.193	67	0.137		
	Total	65.324	70			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), beban kerja, konflik peran, burn out

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

Pada tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa tingkat signifikan uji kelayakan model penelitian dengan signifikansi = $0,000 < 0,05$ (*level of signifikan*) yang menunjukkan bahwa model penelitian adalah tepat dan secara simultan variabel independen (konflik peran, beban kerja dan burn out) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan)

3) Analisa Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,927a	,859	,853	,370	1.800

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), beban kerja, konflik peran, burn out

Sumber : Data Primer Diolah (2020)

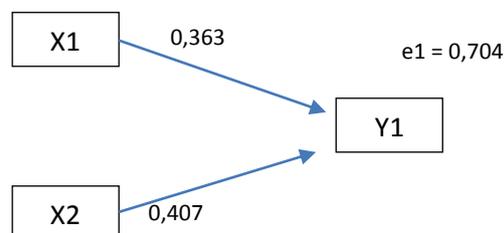
Hasil dari Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,859 atau 85,9% yang menunjukkan kontribusi dari variable beban kerja, konflik peran dan burn out terhadap kepuasan. Sedangkan sisanya 14,1% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam model penelitian ini. Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan

antara variable beban kerja, konflik peran dan burn out terhadap kepuasan kerja di UD. Jaya Abadi Solution. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan nilai (R) sebesar 0,927 atau 92,7% yang mengindikasikan bahwa variable beban kerja, konflik perandan burn out terhadap kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan.

5. Analisis Jalur

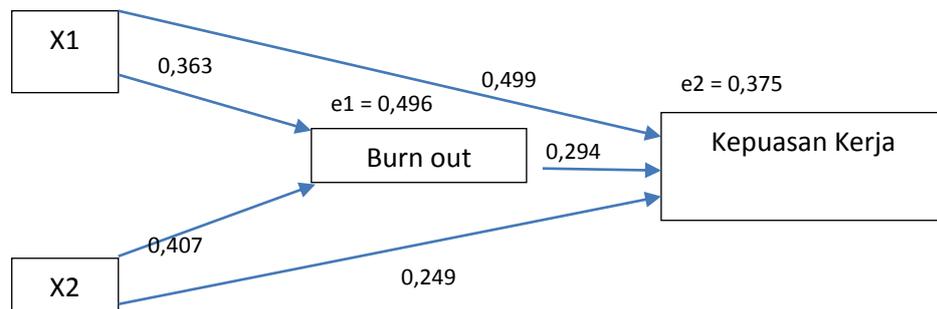
a. Koefisien Jalur Pada Model 1

Besarnya nilai R Square pada tabel model regresi 1 = 0,504 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y1 adalah sebesar 50,4% sementara sisanya 49,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0,504} = 0,704$ dengan demikian dapat diperoleh diagram jalur model I sebagai berikut :



b. Koefisien Jalur Pada Model 2

Besarnya nilai R Square pada tabel model regresi 2 = 0,859 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y2 adalah sebesar 85,9% sementara sisanya 14,1% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sementara untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1-0,859} = 0,375$ dengan demikian dapat diperoleh diagram jalur model II sebagai berikut :



c. Pengujian Hipotesis

- 1) Analisis pengaruh X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap kepuasan = 0,499 sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,499 \times 0,325 = 0,162$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,499 + 0,162 = 0,661$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,470 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,162 yang berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X1 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
- 2) Analisis pengaruh X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap kepuasan = 0,249 sedangkan pengaruh tidak langsung X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,2497 \times 0,325 = 0,081$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,249 + 0,081 = 0,333$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,249 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,333 yang

berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X2 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

C. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan model pengaruh variable konflik peran dan beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui burn out sebagai variabel intervening secara sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan kerja di UD Jaya Abadi Sollution yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian yaitu kuesioner. Berdasarkan hasil yang diperoleh yaitu dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden telah valid dan reliable sehingga akan memberikan hasil penelitian yang diharapkan. Setelah semua instrument valid dan reliable, uji asumsi klasik sebagai asumsi dasar dari model analisis regresi. Dengan demikian maka model yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara rinci sebagai berikut

1. Pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja melalui burn out sebagai variabel intervening

Analisis pengaruh X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap kepuasan = 0,499 sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,499 \times 0,325 = 0,162$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,499 + 0,162 = 0,661$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,470 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,162 yang berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini

menunjukkan bahwa secara langsung X1 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Mangkunegara (2011: 23) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Soeharto. (2014:96), konflik merupakan kondisi terjadinya ketidakcocokan antara nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Konflik peran sebagaimana didefinisikan menurut Bako (2014:34) adalah ketidaksesuaian ekspektasi peran dan situasi di mana seorang individu diharapkan untuk melakukan dua atau lebih peran yang berbeda.

Menurut peneliti konflik peran yang terjadi pada perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai karena dengan adanya konflik yang terjadi pegawai akan semakin cepat merasa kelelahan dalam bekerja karena stress yang dialami sehingga akan mempengaruhi kepuasan pegawai dalam bekerja. Adanya stress tersebut membuat pegawai akan semakin cepat merasa lelah dan tidak puas dalam melaksanakan tugas yang diberikan baik tugas itu sesuai dengan kemampuan maupun tidak. Seperti keadaan yang terjadi di UD Jaya Abadi Solution adanya konflik yang terjadi antara pegawai tentang pelaksanaan perawatan mesin atau pembagian kerja terkadang memicu stress kerja sehingga berpengaruh dengan kepuasan kerja pegawai tersebut.

2. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan burn out sebagai variabel intervening

Analisis pengaruh X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap kepuasan = 0,249 sedangkan

pengaruh tidak langsung X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,2497 \times 0,325 = 0,081$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,249 + 0,081 = 0,333$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,249 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,333 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X2 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Everly Dalam Wahyuni (2014 :54-55) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerjaan dihadapkan pada tugas yang harus dikerjakan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja. Beban kerja fisik atau mental yang harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stress. Beban kerja berlebihan atau sedikit timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan beban kerja yang berlebihan akan mempengaruhi kemampuan fisik pegawai sehingga dapat menyebabkan pegawai cepat merasa kelelahan. Adanya beban kerja yang

overload akan memicu timbulnya stress yang dialami pegawai sehingga pegawai akan cepat merasa lelah dan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalannya. Keadaan yang terjadi di UD Jaya Abadi Solution menunjukkan adanya pemberian tugas atau beban kerja yang berlebihan seperti jam lembur yang berlebihan membuat pegawai merasa terbebani sehingga mereka merasa kurang optimal dalam melaksanakan tugas yang diberikan karena pegawai merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalankan.

3. Pengaruh Konflik peran dan beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan burn out sebagai variabel intervening

Analisis pengaruh X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap kepuasan = 0,499 sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,499 \times 0,325 = 0,162$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,499 + 0,162 = 0,661$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,470 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,162 yang berarti bahwa nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh tidak langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung X1 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Analisis pengaruh X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja diketahui pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap kepuasan = 0,249 sedangkan pengaruh tidak langsung X2 melalui burn out terhadap kepuasan kerja adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y dengan nilai beta Y1 terhadap Y2 yaitu : $0,2497 \times 0,325 = 0,081$. Maka pengaruh total yang

diberikan X2 dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,249 + 0,081 = 0,333$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,249 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,333 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X2 melalui burn out mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Robbins (2012:372) menyatakan tuntutan peran berkaitan dengan tekanan

yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya di dalam organisasi. Hal tersebut menciptakan ekspektasi yang sulit

dipenuhi oleh karyawan, karena banyaknya beban yang dialami ketika karyawan

diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Beban yang dirasakan karyawan dalam memenuhi target yang dianggap terlampau berat dapat

memperbesar kemungkinan *burnout* kerja karyawan.

Menurut peneliti konflik peran dan beban kerja berpengaruh secara signifikan positif pada kepuasan kerja karyawan melalui burn out sebagai variabel intervening. Baik secara langsung maupun tidak langsung variabel independen konflik peran dan beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Beban Kerja yang tinggi atau yang berlebihan mengakibatkan jam kerja karyawan menjadi berlebihan, terkadang pihak perusahaan sering meminta pada karyawan untuk tetap bekerja pada saat hari libur kerja yang menyebabkan

karyawan merasa kelelahan dalam bekerja dan tidak mempunyai waktu yang cukup untuk beristirahat. Mereka juga mengungkapkan bahwa mereka merasa terganggu karena banyak tugas yang terpaksa dikerjakan, padahal tugas tersebut

bukanlah tanggung jawab mereka. Adanya beban kerja yang berlebihan tersebut menyebabkan Perasaan tidak nyaman dalam bekerja, kesulitan dalam mengambil

keputusan dan perasaan takut akan kesalahan dalam bekerja pada akhirnya memunculkan suatu sikap tidak tegas dalam pelaksanaan kerja yang kemudian hal ini menandakan individu tersebut telah mengalami konflik peran