



## Artikel Penelitian

Received: 20 August 2023  
 Revised: 19 September 2023  
 Accepted: 09 October 2023

**Kata Kunci:**

*Role Ambiguity;*  
*Work-Family Conflict;*  
 Kepuasan Kerja  
 Karyawan;  
*Burnout*

**Keywords:**

*Role Ambiguity;*  
*Work-Family Conflict;*  
*Employee Job*  
*Satisfaction;*  
*Burnout*

**INDEXED IN**

SINTA - Science and  
 Technology Index  
 Crossref  
 Google Scholar  
 Garba Rujukan Digital:  
 Garuda

**CORRESPONDING  
 AUTHOR**

**Rita Nuraini Ramansyah**  
 Prodi Manajemen, Fakultas  
 Ekonomi & Bisnis, Universitas  
 PGRI Semarang, Semarang,  
 Indonesia

**EMAIL**

[Ritanuraini2432@gmail.com](mailto:Ritanuraini2432@gmail.com)

**OPEN ACCESS**

E ISSN 2623-2022

## Pengaruh *Role Ambiguity*, *Workload*, dan *Work-Family Conflict* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang)

*The Influence of Role Ambiguity, Workload, and Work-Family Conflict on Employee Job Satisfaction with Burnout as an Intervening Variable (Case Study at PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang)*

Rita Nuraini Ramansyah<sup>1\*</sup>, Rr. Hawik Ervina Indiworo<sup>2</sup>, Noni Setyorini<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas PGRI Semarang, Semarang, Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Role Ambiguity*, *Workload*, dan *Konflik Pekerjaan-Keluarga* terhadap *Kepuasan Kerja* dengan *Burnout* sebagai variabel intervening, studi kasus pada PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang. Penulis menyebarkan kuesioner dengan menggunakan model skala Likert kepada 150 Responden dalam teknik pengumpulan data dan mengujinya menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan metode PLS (*Partial Least Square*). Analisis data menggunakan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Role Ambiguity* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, *Workload* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, *konflik pekerjaan-keluarga* berpengaruh terhadap *burnout*, *Role Ambiguity* berpengaruh terhadap *kepuasan kerja*, *Workload* tidak berpengaruh terhadap *kepuasan kerja*, *konflik pekerjaan-keluarga* tidak berpengaruh terhadap *kepuasan kerja*, *burnout* berpengaruh terhadap *kepuasan kerja*, *burnout* mempengaruhi *kepuasan kerja*, *Role Ambiguity* tidak mempengaruhi *kepuasan kerja* melalui *burnout*, *Workload* mempengaruhi *kepuasan kerja* melalui *burnout*, dan *konflik pekerjaan-keluarga* mempengaruhi *kepuasan kerja* melalui *burnout*.

**Abstract:** This research aims to determine the influence of *Role Ambiguity*, *Workload*, and *Work-Family Conflict* on *Job Satisfaction* with *Burnout* as an intervening variable, a case study at PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang. The author distributed questionnaires using a Likert scale model to 150 respondents using data collection techniques and tested them using validity and reliability tests using the PLS (*Partial Least Square*) method. Data analysis uses measurement model evaluation (*outer model*) and structural model (*inner model*) using SmartPLS 3.0 software. The research results show that *Role Ambiguity* has a significant effect on *burnout*, *Workload* has a significant effect on *burnout*, *work-family conflict* has an effect on *burnout*, *Role Ambiguity* has an effect on *job satisfaction*, *Workload* has no effect on *job satisfaction*, *work-family conflict* has no effect on *job satisfaction*, *burnout* influences *job satisfaction*, *burnout* influences *job satisfaction*, *Role Ambiguity* does not influence *job satisfaction* through *burnout*, *Workload* influences *job satisfaction* through *burnout*, and *work-family conflict* influences *job satisfaction* through *burnout*.

**Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)**

Pages: 1300-1315

Doi: 10.56338/jks.v6i10.4202



## LATAR BELAKANG

Kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja suatu perusahaan. Kepuasan kerja harus ditingkatkan karena secara tidak langsung berdampak positif terhadap kinerja suatu perusahaan. Afandi (2018) menyatakan kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan yang mencakup perasaan dan perilaku terhadap pekerjaannya melalui penilaian pekerjaan seseorang sebagai bentuk penghargaan dalam mencapai nilai-nilai penting pekerjaan. Edy Sutrisno (2019) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan, dan faktor yang berhubungan dengan aspek fisik dan psikologis. Menurut Wibowo (2016), setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempat kerjanya. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat dinantikan oleh para manajer. Oleh karena itu, manajer perlu memahami apa saja yang perlu dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya.

Objek penelitian ini adalah PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) sendiri merupakan salah satu jenis bank yang melayani usaha mikro, kecil, dan menengah. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, kegiatan utama Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah menghimpun dana dan memberikan pinjaman kepada masyarakat. Kredit dan kualitas kredit menjadi pendapatan utama Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR Kedung Arto merupakan salah satu bank perkreditan rakyat yang diserahi tugas membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui pelayanan perbankan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat kecil dan menengah di Provinsi Jawa Tengah pada umumnya dan di wilayah kerja Bank Indonesia Semarang secara khusus.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, teridentifikasi beberapa permasalahan antara lain kondisi pegawai dengan *Workload* yang berlebihan dan adanya indikasi rangkap pekerjaan yang dapat berdampak buruk bagi pegawai. Permasalahan keluarga, khususnya bagi karyawan yang sudah menikah, bukanlah hal yang mudah untuk diselesaikan. Dukungan pasangan sangat penting untuk karier kedua pasangan. Sebab, konflik kecil di rumah bisa memengaruhi fokus kerja. Merawat orang tua yang sakit merupakan tanggung jawab yang besar, sering kali menyebabkan perhatian terbagi antara rumah dan kantor. Konflik berbasis waktu, terutama bagi karyawan yang memiliki anak, seperti tanggung jawab sebagai orang tua, memerlukan waktu untuk mendidik dan memberikan kasih sayang penuh terhadap tumbuh kembang anak, dan kesibukan pekerjaan seringkali menyita waktu yang dihabiskan bersama anak. Terkadang, karyawan bekerja namun juga menjalankan bisnis pribadi di rumah sehingga menimbulkan fokus yang terbagi, terutama pada bisnis online dimana pelanggan mengharapkan respon yang cepat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan atau bad mood saat berada di kantor.

Selanjutnya terdapat perbedaan hasil penelitian untuk masing-masing variabel. Namun Rondang Ni Bulan (2022), menyatakan bahwa *Role Ambiguity* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja. Sedangkan Hendarti Tri Setyo Mulyani (2021) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja karyawan. Renaldo R. Lumunon, Greis M. Sendow, dan Yantje Uhing (2019) menyatakan bahwa *Workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi. Sedangkan Puja Afrimarta (2021) menyatakan bahwa *Workload* tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja suatu perusahaan. Kepuasan kerja harus ditingkatkan karena secara tidak langsung berdampak positif terhadap kinerja perusahaan, misalnya ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atau disebut juga dengan *Role Ambiguity*.

*Role Ambiguity* terjadi ketika karyawan tidak memiliki cukup informasi atau pengetahuan yang jelas untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas secara memadai. Hal ini dapat menghambat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Munandar (2008) menyatakan bahwa *Role Ambiguity* dirasakan ketika seorang karyawan kekurangan informasi yang cukup untuk melaksanakan tugasnya atau tidak memahami atau menyadari harapan terkait peran tertentu. *Role Ambiguity* dialami ketika

seseorang tidak memiliki cukup informasi untuk melaksanakan tugasnya atau memahami atau mewujudkan harapan terkait peran tertentu. Luthans (2005) mendefinisikan *Role Ambiguity* terjadi ketika individu tidak memiliki kejelasan tentang tugas pekerjaannya, atau lebih umum lagi, "tidak mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan". Greenberg dan Baron (2003) mengatakan bahwa *Role Ambiguity* dapat terjadi ketika individu memiliki ketidakpastian mengenai beberapa aspek pekerjaannya, seperti ruang lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana melakukan berbagai tugas. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Role Ambiguity* adalah konflik yang timbul akibat tidak jelasnya uraian tugas, membuat peran yang diharapkan menjadi tidak jelas, dan menimbulkan ketidakpastian dalam aspek terkait peran.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah *Workload*. Seorang karyawan harus mengelola *Workload* Nya untuk mencapai keselarasan dalam bekerja, yang diiringi dengan produktivitas yang tinggi, di luar *Workload* tambahan dari lingkungan kerja atau kapasitas kerja. Menurut Monika (2017), *Workload* adalah proses yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan tugas dalam jangka waktu tertentu. Menurut Vanchapo (2020), *Workload* adalah suatu proses atau aktivitas yang harus segera diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pegawai dapat menyelesaikan dan beradaptasi terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak dianggap sebagai *Workload*. Namun apabila pegawai lalai dalam melaksanakannya maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi *Workload*.

Menurut Tarwaka (2017), *Workload* mengacu pada sekumpulan atau jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan berbagai pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Workload* adalah tuntutan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai sesuai dengan kewenangannya dalam suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang bekerja mempunyai keluarga, baik orang tua, pasangan, maupun anak. Di satu sisi, seorang karyawan harus mendedikasikan perhatian, pikiran, dan tenaganya kepada perusahaan tempatnya bekerja. Di sisi lain, mereka harus melakukan hal yang sama untuk keluarganya. Keadaan ini dapat menimbulkan konflik karena adanya perbedaan kepentingan, seperti situasi dimana pekerjaan mengganggu kehidupan kantor dan hubungan keluarga atau tuntutan keluarga yang mengganggu kualitas pekerjaan ( Istijanto , 2010). Menurut Warokka & Febrilia (2015), Konflik pekerjaan-keluarga merupakan suatu "bentuk" konflik yang timbul akibat tekanan pekerjaan yang dialami oleh individu pada suatu perusahaan sehingga mempengaruhi tanggung jawab keluarga.

Menurut Susanto (2010), Konflik pekerjaan-keluarga merupakan konflik yang timbul karena adanya peran ganda baik dalam pekerjaan maupun keluarga, karena terlalu banyak waktu dan perhatian diarahkan pada satu peran sehingga sulit untuk memenuhi peran lainnya secara optimal. Menurut Ching dalam Rantika dan Sunjoyo (2011), *Work-family Conflict* merupakan suatu bentuk konflik peran dimana tuntutan peran pekerjaan dan keluarga tidak dapat selaras dalam aspek-aspek tertentu. Berdasarkan berbagai definisi *Work-family Conflict* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Work-family Conflict* merupakan konflik yang timbul pada individu yang mempunyai peran ganda baik dalam pekerjaan maupun keluarga.

Konflik Pekerjaan-Keluarga yang terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan karyawan, baik fisik maupun mental, atau berujung pada burnout. Burnout dianggap sebagai salah satu konsekuensi negatif terhadap kesejahteraan, kesehatan fisik dan mental. Pada hakikatnya burnout bukanlah suatu gejala stres kerja, melainkan akibat stres kerja yang tidak dikelola dengan baik sehingga menjadi permasalahan yang serius. Artinya burnout merupakan reaksi negatif yang terjadi di tempat kerja ketika seseorang tidak dapat mengelola stres nya dengan baik.

*Burnout* merupakan suatu sindrom kelelahan, baik fisik maupun mental, yang meliputi berkembangnya konsep diri negatif, kurang konsentrasi, dan perilaku kerja negatif (Pines & Maslach, 1993). Akibatnya, tuntutan pekerjaan sehari-hari, tanggung jawab keluarga, dan segala hal lainnya mengikis semangat dan tenaga. Schaufelli (1993) juga mendefinisikan burnout sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya

prestasi pribadi. Oleh karena itu, ketika seorang karyawan menghadapi tekanan fisik dan mental yang berlebihan, mereka rentan mengalami kelelahan sehingga mempengaruhi kinerja pekerjaannya.

Definisi burnout menurut Ivancevich (2007) adalah proses psikologis yang disebabkan oleh stres kerja yang tiada henti yang mengakibatkan kelelahan emosional, perubahan kepribadian, dan rasa berkurangnya prestasi. Burnout dapat menyerang siapa saja tanpa memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan semakin diakui sebagai masalah serius yang dapat berdampak pada kehidupan seseorang. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa burnout adalah suatu kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah secara fisik dan emosional, dan burnout juga mengacu pada beban stres, faktor psikologis, dan tuntutan dari tempat kerja atau sekolah yang menghambat kehidupan individu sehari-hari.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), data kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan positivisme (data konkret), dimana data penelitian terdiri dari angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat analisisnya, dan dikaitkan dengan masalah penelitian untuk menarik kesimpulan.

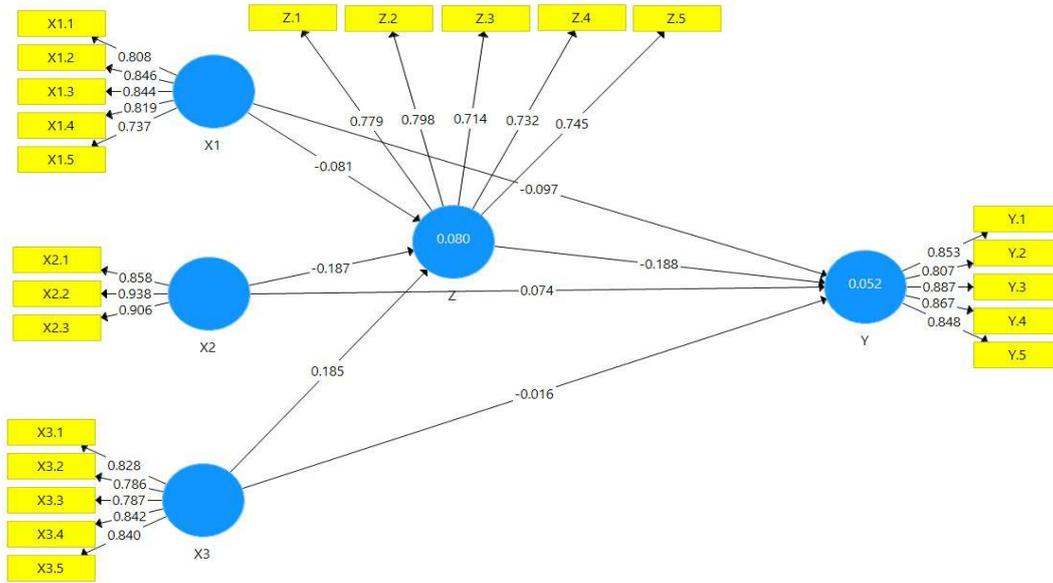
Arikunto (2013) mengartikan populasi sebagai keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang yang berjumlah 150 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Jenuh Sampling.

Menurut Sugiyono (2002), Sampling Jenuh adalah suatu teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Istilah lain dari sampling jenuh adalah sensus. Dalam penelitian ini kuesioner disebarakan kepada seluruh karyawan PT. BPR Syariah Kedung Arto Semarang.

Menurut Abdillah dan Hartono (2015), model spesifikasi Partial Least Squares (PLS) dalam analisis jalur terdiri dari tiga jenis hubungan, yaitu inner model, outer model, dan relasi bobot. Model batin mewakili spesifikasi hubungan sebab akibat antara variabel laten (model struktural). Model luar mewakili spesifikasi hubungan antara indikator atau parameter estimasi dengan variabel latennya (model pengukuran). Hubungan bobot menunjukkan hubungan nilai varians antar indikator dengan variabel latennya.

Model spesifikasi PLS dalam analisis jalur terdiri dari tiga jenis hubungan, yaitu model dalam, model luar, dan hubungan bobot. Model batin mewakili spesifikasi hubungan sebab akibat antara variabel laten (model struktural). Model luar mewakili spesifikasi hubungan antara indikator atau parameter estimasi dengan variabel latennya (model pengukuran). Hubungan bobot menunjukkan hubungan nilai varians antar indikator dengan variabel latennya. **HASIL DAN DISKUSI (TNR 12).**

**Responden Karakteristik.** Diketahui usia responden dalam penelitian ini berkisar di bawah 20 tahun ke di atas 50 bertahun-tahun. Responden di bawah itu usia dari 20 bertahun-tahun sebagai banyak sebagai 20 orang, responden dengan itu usia di antara 20 ke 30 bertahun-tahun sebagai banyak sebagai 28 orang, responden dengan usia antara 31 sampai 40 tahun sebanyak 46 orang dan ini usia adalah itu usia terbanyak pada responden, responden dengan usia antara 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 23 orang dan responden yang berusia di atas 50 tahun sebanyak 31 orang. Diketahui umurnya responden dalam penelitian ini berkisar antara dibawah 20 tahun sampai diatas 50 tahun. Jenjang pendidikan dalam penelitian ini berkisar dari gelar Diploma (D3) hingga gelar Master (S2). Berdasarkan jenjang pendidikan, terdapat 55 orang yang bergelar Diploma (D3), 95 orang bergelar Sarjana (S1), dan tidak ada yang bergelar Magister (S2). Masa kerja responden pada penelitian ini berkisar dibawah 1 tahun tahun hingga di atas 5 tahun. Responden dengan masa kerja dibawah 1 tahun sebanyak 35 orang, responden dengan masa kerja antara 1 sampai dengan 5 tahun sebanyak 44 orang, responden dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 71 orang rakyat.



**Gambar 1.** Tes Model Keluar  
Sumber: Diproses data (2023)

Keabsahan Dan Keandalan Tes (Luar Model Tes). Evaluasi model luar pada PLS-SEM dilakukan untuk menilai validitas dan keandalan model (Ghozali, 2012). Dengan menggunakan instrumen data yang valid dan reliabel pengumpulannya, diharapkan hasil penelitiannya valid dan dapat dipercaya (Sugiyono, 2017). Itu hasil dari luar tes model dapat terlihat di pengikut angka.

Uji validitas dalam penelitian ini dengan melihat nilai Loading Factor dan Rata-rata Varians Diekstraksi (AVE). Data dikatakan valid jika nilai Loading > 0,70 dan jika nilai AVE > 0,5. Nilai Loading Factor dan nilai AVE masing-masing variabel Bisa menjadi terlihat di mengikuti meja.

**HASIL**

**Tabel 1.** Memuat Nilai Faktor Dan jalan Nilai

	<i>Role Ambiguity</i> _X1	<i>Workload</i> _X2	<i>Konflik Pekerjaan-Keluarga</i> _X3	<i>Kepuasan Kerja</i> _Y	<i>Kelelahan</i> _Z
X1.1	<b>0,896</b>				
X1.2	<b>0,879</b>				
X1.3	<b>0,882</b>				
X1.4	<b>0,877</b>				
X1.5	<b>0,872</b>				
X2.1		<b>0,917</b>			
X2.2		<b>0,971</b>			
X2.3		<b>0,930</b>			
X3.1			<b>0,875</b>		
X3.2			<b>0,888</b>		
X3.3			<b>0,855</b>		
X3.4			<b>0,879</b>		
X3.5			<b>0,884</b>		
Y.1				<b>0,790</b>	
Y.2				<b>0,774</b>	
Y.3				<b>0,766</b>	
Y.4				<b>0,808</b>	

Y.5	<b>0,783</b>
Z.1	<b>0,844</b>
Z.2	<b>0,727</b>
Z.3	<b>0,728</b>
Z.4	<b>0,722</b>
Z.5	<b>0,813</b>

Sumber: diproses data (2023)

Variabel	jalat
<i>Role Ambiguity _X1</i>	0,777
<i>Workload _X2</i>	0,883
<i>Konflik Pekerjaan-Keluarga _X3</i>	0,768
<i>Kelelahan _Z</i>	0,615
<i>Kepuasan Kerja_Y</i>	0,590

Sumber: diproses data (2023)

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas diperoleh nilai loading semua indikator di dalam setiap riset variabel adalah lebih besar dibandingkan 0,70 ( $>0,70$ ), Dan dia Bisa Juga menjadi diketahui bahwa nilai AVE yang diperoleh dari masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,50 ( $>0,50$ ), jadinya dapat menyimpulkan bahwa data penelitian yang digunakan valid.

Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip alat ukur konstruk yang berbeda tidak boleh berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan dengan indikator refleksif terlihat dari menyeberang memuat untuk setiap variabel sebaiknya menjadi  $>0,70$ . Itu hasil dari itu diskriminan keabsahan tes bisa terlihat di tabel di bawah ini:

**Tabel 2.** Menyeberang Memuat Nilai

	<i>Role Ambiguity _X1</i>	<i>Workload _X2</i>	<i>Konflik Pekerjaan-Keluarga _X3</i>	<i>Kepuasan Kerja_Y</i>	<i>Kelelahan_Z</i>
X1.1	<b>0,896</b>	0,020	-0,091	0,527	0,113
X1.2	<b>0,879</b>	0,026	-0,110	0,484	0,110
X1.3	<b>0,882</b>	0,090	-0,149	0,468	0,016
X1.4	<b>0,877</b>	0,129	-0,075	0,537	0,091
X1.5	<b>0,872</b>	0,040	-0,106	0,468	0,009
X2.1	0,045	<b>0,917</b>	0,001	0,044	-0,154
X2.2	0,097	<b>0,971</b>	-0,012	0,057	-0,151
X2.3	0,056	<b>0,930</b>	-0,028	0,065	-0,169
X3.1	0,017	-0,008	<b>0,875</b>	0,053	0,544
X3.2	-0,124	-0,052	<b>0,888</b>	-0,034	0,478
X3.3	-0,061	0,023	<b>0,855</b>	0,046	0,462
X3.4	-0,188	0,029	<b>0,879</b>	-0,044	0,507
X3.5	-0,167	-0,054	<b>0,884</b>	-0,072	0,529
Y.1	0,435	0,020	0,071	<b>0,790</b>	0,178
Y.2	0,415	-0,048	0,049	<b>0,774</b>	0,041
Y.3	0,431	0,076	-0,108	<b>0,766</b>	-0,040
Y.4	0,505	0,102	-0,032	<b>0,808</b>	0,020
Y.5	0,424	0,073	-0,024	<b>0,783</b>	-0,008
Z.1	0,091	-0,195	0,503	<b>0,094</b>	<b>0,844</b>
Z.2	0,088	-0,200	0,356	-0,008	<b>0,727</b>
Z.3	0,153	-0,084	0,390	0,189	<b>0,728</b>
Z.4	-0,014	0,015	0,468	-0,020	<b>0,722</b>
Z.5	-0,009	-0,169	0,487	-0,073	<b>0,813</b>

Sumber: diproses data (2023)

Berdasarkan tabel diatas nilai cross loading pada masing-masing konstruk mempunyai nilai lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa variabel manifes dalam penelitian ini telah menjelaskan dengan benar terpendam variabel dan membuktikan bahwa semua item adalah sah.

Uji reliabilitas pada penelitian ini dengan melihat nilai reliabilitas Komposit dan Cronbakh Alfa. Data adalah dikatakan ke menjadi dapat diandalkan jika itu Gabungan keandalan nilai  $> 0,60$  dan jika nilai Cronbacht's Alpha  $> 0,60$ . Nilai keandalan Komposit dan nilai dari Cronbakh Alfa untuk setiap variabel bisa menjadi terlihat di mengikuti meja.

**Tabel 3.** Gabungan Keandalan Dan milik Chronbatch Alfa Nilai

Variabel	Keandalan Komposit	Alfa Cronbath
<i>Role Ambiguity_X1</i>	0,946	0,928
<i>Workload_X2</i>	0,958	0,933
<i>Konflik Pekerjaan-Keluarga_X3</i>	0,943	0,924
Kepuasan Kerja_Y	0,889	0,844
<i>Kelelahan_Z</i>	0,878	0,825

Sumber: diproses data (2023)

Berdasarkan pada itu hasil dari keandalan tes pada itu Gabungan keandalan Dan Cronbakh Alfa nilai-nilai di atas, dia adalah diketahui itu itu Gabungan keandalan Dan Nilai Cronbacht's Alpha yang diperoleh masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,60 ( $> 0,60$ ), sehingga dapat menyimpulkan bahwa data penelitian yang digunakan adalah dapat diandalkan atau dapat dipercaya.

**Hipotesis (Batin Model).** Penilaian model struktural menggunakan SmartPLS diawali dengan evaluasi R-Square pada setiap variabel laten endogen yaitu Pengaruh *Role Ambiguity*, *Workload*, dan Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Melalui Burnout sebagai Variabel Intervening. Hasil uji R-Square tersedia pada tabel berikut.

**Tabel 4.** R-Kotak Tes

Variabel	R- persegi
Pekerjaan Kepuasan (kamu)	0,325
Kelelahan (Z)	0,385

Sumber: diproses data (2023)

Berdasarkan hasil uji R-Square pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square pada variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,325, hal ini menunjukkan bahwa variabel *Role Ambiguity*, *Workload*, dan Konflik Pekerjaan-Keluarga dapat menjelaskan sebesar 32,5% dari konstruk variabel Loyalitas Karyawan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Selanjutnya nilai R-Square untuk variabel Burnout sebesar 0,385 artinya variabel *Role Ambiguity*, *Workload*, dan Konflik Pekerjaan-Keluarga dapat menjelaskan sekitar 38,5% konstruk variabel Burnout, dan selebihnya dijelaskan oleh variabel lain yang bukan fokus dari penelitian ini.

**Tabel 5.** Residual Rata-Rata Akar Standar (SRMR)

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Residu Akar Rata-rata Kuadrat Standar</i>	0,080	0,080

Sumber: data yang diolah (2023)

Terlihat bahwa nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) adalah 0,080, kurang dari atau sama dengan 0,080. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut mempunyai kecocokan yang dapat diterima. Data empiris dapat menjelaskan hubungan antar variabel dalam model.

**Tabel 6.** Selisih Kuadrat Terkecil Tak Tertimbang ( $d_{ULS}$ )

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Perbedaan Kuadrat Terkecil Tidak Berbobot</i>	1.766	1.766

Sumber: data yang diolah (2023)

Tercatat nilainya sebesar 1,766. Secara substantif,  $d_{ULS}$  bertujuan untuk mengukur sejauh mana perbedaan antara matriks korelasi empiris (diambil dari data observasi) dan matriks korelasi yang dihasilkan oleh model yang diusulkan. Semakin rendah nilai  $d_{ULS}$ , semakin baik model tersebut sesuai dengan data empiris. Artinya, korelasi yang dihasilkan model mendekati korelasi yang ada pada data sebenarnya.

**Tabel 7.** Perbedaan Geodesik ( $d_G$ )

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Kesenjangan Geodesi</i>	1.344	1.344

Sumber: data yang diolah (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $d_G$  adalah 1,344, yang mendekati 0. Nilai " $d_G$ " yang lebih rendah menunjukkan kesesuaian model yang lebih baik.

**Tabel 8.** Chi-Square

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Chi-Square</i>	1015.380	1015.380

Sumber: data yang diolah (2023)

Hasil Chi-Square pada Tabel 8 menunjukkan nilai Chi-Square sebesar 1015.380. Chi-Square sendiri tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran kecocokan model secara keseluruhan, terutama karena Chi-Square sensitif terhadap ukuran sampel. Ketika ukuran sampel bertambah maka nilai Chi-Square juga cenderung meningkat dan dapat menyebabkan penolakan model meskipun perbedaan antara matriks kovarians sampel dan matriks kovarians model minimal dan kecil (Prof. Sirwoyo, 2016).

**Tabel 9.** Indeks Kesesuaian Norma (NFI)

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Indeks Kesesuaian yang Dinormalisasi</i>	0,671	0,671

Sumber: data yang diolah (2023)

Diketahui Normed Fit Index (NFI) mempunyai nilai sebesar 0,671 mendekati angka 1. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dibangun sudah good fit.

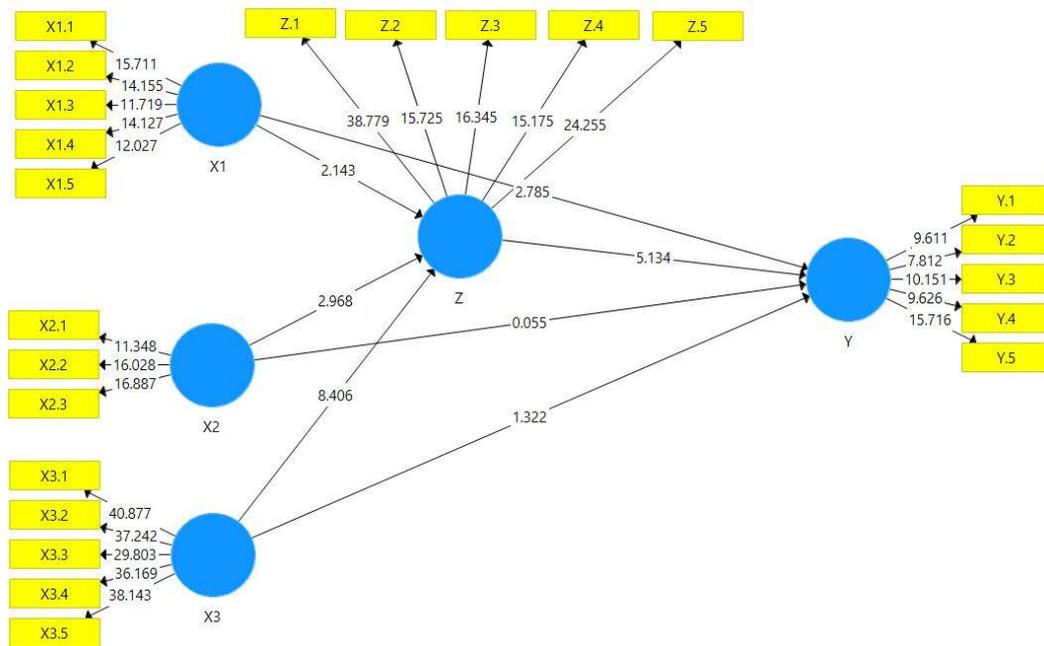
**Tabel 10.** Kovariansi Residu Akar Rata-Rata Kuadrat ( $RMS_{Theta}$ )

	Model Jenuh	Estimasi Model
<i>Kovariansi Residu Akar Rata-rata Kuadrat</i>	0,156	0,156

Sumber: data yang diolah (2023)

Terlihat nilai  $RMS_{Theta}$  yang dihasilkan sebesar 0,156 mendekati 0. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model yang terbentuk memenuhi kriteria fit, dan model dapat dikatakan baik dalam menggambarkan hubungan antar variabel.

Hipotesa pengujian adalah dilakukan berdasarkan pada itu hasil dari Model Batin pengujian (model struktural) yang mencakup keluaran r-kuadrat, koefisien parameter dan statistik-t. Ke melihat apakah A hipotesa Bisa menjadi diterima atau ditolak di antara yang lain oleh mempertimbangkan itumakna nilai di antara kontrak, t-statistik, Dan nilai-p. Pengujian hipotesis dari inibelajar dulu telah membawa keluar dengan itu membantu dari SmartPLS perangkat lunak. Ini nilai-nilai Bisa menjadi terlihat dari hasil bootstrap. Aturan praktis yang digunakan dalam penelitian ini adalah t-statistik  $>1,96$  dengan A makna tingkat dari nilai p dari 0,05 (5%) Dan A positif beta koefisien. Itu nilai Pengujian hipotesis penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 7 dan untuk hasil pengujiannya riset modelnya bisa digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar 2 di bawah:



Gambar 2. Hasil Uji Model Penelitian  
 Sumber: Data yang diolah (2023)

Tabel 11. Dampak Tes Hasil

	Variabel	T- Statistik	P- Nilai	Hipotesis
H1	Role Ambiguity (X1) -> Burnout (Z)	2.143	0,033	Diterima
H2	Workload (X2) -> Kelelahan (Z)	2.968	0,003	Diterima
H3	Konflik Pekerjaan-Keluarga (X3) -> Kelelahan (Z)	8.406	0,000	Diterima
H4	Role Ambiguity (X1) -> Kepuasan Kerja (Y)	2.785	0,006	Diterima
H5	Workload (X2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,055	0,956	Ditolak
H6	Konflik Pekerjaan-Keluarga (X3) -> Kepuasan Kerja (Y)	1.322	0,187	Ditolak
H7	Workload (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	5.134	0,000	Diterima
H8	Role Ambiguity (X1) -> Burnout (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	1.803	0,072	Ditolak
H9	Workload (X2) -> Burnout (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	2.625	0,009	Diterima
H10	Konflik Pekerjaan-Keluarga (X3) -> Burnout (Z) -> Kepuasan Kerja (Y)	4.187	0,000	Diterima

Sumber: diproses data (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui pengaruh langsung masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pada tabel di atas menunjukkan nilai t-statistik Role Ambiguity terhadap Burnout sebesar 2,413 > 1,96 dengan nilai signifikansi sebesar 0,033 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan Role Ambiguity mempunyai pengaruh langsung terhadap Burnout. Nilai t-statistik Workload terhadap Burnout sebesar 2,968 > 1,96 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan Workload mempunyai pengaruh langsung terhadap Burnout. Nilai t-statistik Work-Family Conflict terhadap Burnout sebesar 8,406 > 1,96 dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Work-Family Conflict mempunyai pengaruh langsung terhadap Burnout. Nilai t-statistik Role Ambiguity terhadap Kepuasan Kerja sebesar 2,785 > 1,96 dengan nilai signifikansi 0,006 < 0,05. Oleh karena itu, dapat dikatakan Role Ambiguity mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Nilai t-statistik Workload terhadap Kepuasan Kerja sebesar 0,055 <

1,96 dengan nilai signifikansi  $0,956 > 0,05$ . Oleh karena itu dapat dikatakan *Workload* tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Nilai t-statistik Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja sebesar  $1,322 < 1,96$  dengan nilai signifikansi  $0,187 > 0,05$ . Oleh karena itu dapat dikatakan Konflik Pekerjaan-Keluarga tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Nilai t-statistik Burnout terhadap Kepuasan Kerja sebesar  $5,134 > 1,96$ , dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan Burnout mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Nilai t-statistik *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebesar  $1,803 < 1,96$  dengan nilai signifikansi  $0,072 > 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan *Role Ambiguity* tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout. Nilai t-statistik *Workload* terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebesar  $2,625 > 1,96$  dengan nilai signifikansi  $0,009 < 0,05$ . Oleh karena itu dapat dikatakan *Workload* mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout. Nilai t-statistik Work-Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebesar  $4,187 > 1,96$ , dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Work-Family Conflict mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout.

## DISKUSI

**Role Ambiguity dan Kelelahan.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh langsung terhadap Burnout yang dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $2,143 > 1,96$  dengan signifikansi  $0,033 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh terhadap Burnout diterima. *Role Ambiguity* mengacu pada situasi di mana individu tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas, tanggung jawab, atau harapan mereka terkait dengan peran mereka dalam organisasi atau lingkungan kerja. Sedangkan burnout merupakan suatu kondisi stres kronis yang terjadi akibat tekanan kerja yang berkepanjangan, terutama ketika individu merasa tidak mampu mengatasi tuntutan yang dihadapinya.

Hasil jawaban responden terhadap item indikator variabel *Role Ambiguity* dan Burnout menunjukkan hasil dengan kategori baik, artinya responden berpendapat bahwa ambiguitas dalam perannya dapat menimbulkan perasaan cemas, khawatir, dan ketidakpastian terhadap apa yang diharapkan dari dirinya. Hal ini dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi dan kebingungan yang berkelanjutan, yang merupakan faktor risiko utama terjadinya kelelahan. Karyawan yang merasa tidak jelas mengenai perannya mungkin juga merasa tidak mendapat pengakuan atau dukungan yang cukup dari atasan atau rekan kerja. Hal ini dapat membuat mereka merasa terisolasi dan tidak dihargai, sehingga memperburuk tingkat kelelahan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera Yanti, Fahrudin JS Pareke, dan Nasution (2022) yang menyatakan bahwa pengaruh *Role Ambiguity* terhadap burnout karyawan adalah signifikan, artinya *Role Ambiguity* yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara.

**Workload dan Kelelahan.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Workload* mempunyai pengaruh terhadap Burnout yang dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $2,968 > 1,96$  dengan signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan *Workload* mempunyai pengaruh terhadap Burnout diterima. Hal ini disebabkan karena *Workload* yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Perubahan tugas, tanggung jawab, atau lingkungan kerja yang tidak stabil atau konstan dapat menciptakan ketidakpastian yang meningkatkan tingkat stres dan kecemasan. Ketika karyawan merasa tidak memiliki cukup waktu, sumber daya, atau dukungan untuk menyelesaikan tugasnya, hal ini dapat menimbulkan stres dan frustrasi. Merasa tidak mampu mengatasi *Workload* bisa menjadi salah satu pemicu terjadinya burnout.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian Lalu CR, Thatok A., dan Mukmin S. (2015) yang menyatakan bahwa variabel *Workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout pada pustakawan di Kota Mataram.

**Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kelelahan.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Work-Family Conflict mempunyai pengaruh terhadap Burnout yang dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $8,406 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Work-Family Conflict mempunyai pengaruh terhadap Burnout diterima. Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Burnout adalah positif, artinya semakin tinggi tingkat Work-Family Conflict maka akan meningkatkan Burnout di BPR Syariah Kedung Arto.

Hasil tersebut selaras dengan tanggapan responden terhadap setiap item indikator pada variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga, dimana seluruh tanggapan menunjukkan rata-rata penilaian dengan kategori “baik”. Artinya responden berpendapat bahwa Work-Family Conflict merupakan salah satu faktor penyebab karyawan mengalami Burnout.

Ketika karyawan merasa tertekan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi dan tanggung jawab keluarga yang signifikan, mereka mengalami stres yang berlipat ganda.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan IL, Tuty S., dan Nadya FF (2023) yang menemukan bahwa Work-Family Conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout pada karyawan.

**Role Ambiguity dan Kepuasan Kerja.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja yang dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $2,785 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,006 < 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis keempat yang menyatakan *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja diterima. Hal ini bisa jadi disebabkan karena karyawan menganggap *Role Ambiguity* sebagai salah satu faktor penentu apakah akan tetap bertahan di perusahaan atau tidak. Hal ini juga dapat disebabkan oleh ketidakpastian peran dan tanggung jawab yang diterima oleh pegawai di BPR Syariah Kedung Arto, jadi meski tidak menyelesaikan tugasnya, mereka tetap mendapat insentif setiap bulannya.

Hasil tersebut selaras dengan tanggapan responden terhadap setiap item indikator pada variabel *Role Ambiguity* dan Kepuasan Kerja, dimana seluruh tanggapan menunjukkan rata-rata penilaian dengan kategori “baik”. Artinya, karyawan percaya bahwa mempertahankan pekerjaannya saat ini adalah hal yang penting karena mereka berasumsi bahwa jika mereka keluar dari perusahaan, mereka mungkin tidak akan segera mendapatkan pekerjaan lain. Hal ini dapat menjadi penyebab adanya pengaruh *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dwi Irzani dan Andre Dwijanto W. (2014) yang menyatakan *Role Ambiguity* berdampak langsung terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya.

**Workload dan Kepuasan Kerja.** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel *Workload* tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja, dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $0,055 < 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,956 > 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis kelima bahwa *Workload* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja ditolak. Hal ini bisa disebabkan karena *Workload* yang berlebihan tidak sesuai kuantitas mempengaruhi tingkat kepuasan dalam bekerja, artinya *Workload* yang berat, tenggat waktu yang ketat, dan tugas yang rumit dapat menurunkan Kepuasan Kerja. Ketika seseorang merasa terlalu tertekan dengan tuntutan pekerjaan, ia mungkin merasa kurang puas karena sulitnya mencapai keseimbangan kehidupan kerja.

*Workload* yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Karyawan yang merasa selalu terlibat dalam pekerjaannya dan tidak mempunyai waktu untuk keluarga, rekreasi, atau aktivitas pribadi lainnya cenderung memiliki tingkat Kepuasan Kerja yang lebih rendah. Ketika karyawan mempunyai terlalu banyak tugas untuk ditangani, kualitas kinerja mereka mungkin menurun. Hal ini dapat membuat karyawan merasa kurang puas karena mungkin merasa tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

Hasil tersebut mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Dhini Rama Dhania (2010) yang menyatakan bahwa *Workload* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja yang dirasakan Medical Representative di kota Kudus.

**Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kepuasan Kerja.** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja, dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $1,322 < 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,187 > 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis keenam yang menyatakan Konflik Pekerjaan-Keluarga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja ditolak. Work-Family Conflict (konflik antara pekerjaan dan keluarga) merupakan keadaan dimana tuntutan dan tanggung jawab terkait pekerjaan bersaing dengan tuntutan dan tanggung jawab terkait kehidupan keluarga.

Ketika karyawan merasa harus menghadapi tuntutan yang bersaing dari pekerjaan dan keluarga, hal ini dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi. Stres ini dapat mengganggu Kepuasan Kerja karena individu mungkin sulit fokus dan merasa tegang. Individu yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga mungkin merasa bersalah pada salah satu pihak, baik pekerjaan maupun keluarga. Rasa bersalah ini dapat mengganggu Kepuasan Kerja karena merasa tidak mampu memenuhi tuntutan kedua belah pihak. Jika individu merasa mereka tidak dapat memenuhi harapan keluarga atau tuntutan pekerjaan, mereka mungkin tidak puas dengan kinerja mereka di kedua bidang tersebut. Hal ini dapat menimbulkan perasaan tidak puas dan cemas.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Metta Astarai dan I Gede Adnyana Sudibya (2018) yang menyatakan bahwa Work-Family Conflict tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja pada Sales Promotion Girls (SPG) di PT. AMK Denpasar.

**Kelelahan dan Kepuasan Kerja.** Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Burnout mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja yang dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $5,134 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis ketujuh yang menyatakan Burnout mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja diterima. Burnout merupakan suatu kondisi stres kronis yang dapat terjadi akibat tekanan kerja yang berkepanjangan, terutama ketika karyawan merasa tidak mampu mengatasi tuntutan yang dihadapinya.

Burnout dapat mengganggu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Karyawan yang terus-menerus merasa tertarik pada pekerjaan dan kesulitan bersantai atau menikmati waktu bersama keluarga dan teman mungkin memiliki tingkat Kepuasan Kerja yang lebih rendah. Oleh karena itu, BPR Syariah Kedung Arto telah mengambil langkah-langkah untuk meminimalisir gejala Burnout yang dialami karyawannya, seperti memberikan dukungan psikologis seperti konseling atau program kesehatan mental untuk membantu karyawan mengatasi burnout. Karyawan perlu diberi kesempatan untuk beristirahat dan memulihkan diri. Hal ini mencakup kebijakan cuti yang memadai dan cuti yang seimbang, serta pemberian pengakuan dan penghargaan yang sesuai atas kinerja yang baik, sehingga dapat meningkatkan Kepuasan Kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhila Jasmin Indra dan Zackharia Rialmi (2022) yang menyatakan bahwa Burnout mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. Meka pendidikan Komunikasi.

**Role Ambiguity dan Kepuasan Kerja dengan Burnout sebagai variabel intervening.** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel *Role Ambiguity* tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Burnout sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $1,803 < 1,96$ , dengan tingkat signifikansi  $0,072 > 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis kedelapan yang menyatakan *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebagai variabel intervening ditolak. *Role Ambiguity* adalah suatu kondisi dimana individu tidak memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas, tanggung jawab, atau harapannya terkait perannya dalam suatu organisasi atau lingkungan kerja.

Hal ini mungkin terjadi karena karyawan merasa tidak mempunyai tugas dan tanggung jawab yang jelas dan pasti. Karyawan yang tidak merasakan tuntutan pekerjaan, *Workload* yang berat, tenggat waktu yang ketat, atau tugas yang rumit tidak serta merta menjamin naik atau turunnya Kepuasan Kerja. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa Burnout belum mampu menjadi mediator dan meningkatkan pengaruh *Role Ambiguity* terhadap Kepuasan Kerja.

**Workload dan Kepuasan Kerja dengan Burnout sebagai variabel intervening.** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel *Workload* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Burnout sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar  $2,625 > 1,96$ , dengan tingkat signifikansi  $0,009 < 0,05$ . Oleh karena itu hipotesis kesembilan bahwa *Workload* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebagai variabel intervening diterima. Karyawan yang diberi *Workload* berlebihan, tugas atau tanggung jawab yang banyak, tenggat waktu yang ketat, dan tekanan yang terus-menerus, dapat meningkatkan risiko terjadinya burnout. Burnout dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang mengalami burnout akan merasa lelah, kurang termotivasi, dan tidak puas dengan pekerjaannya. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel Burnout berperan sebagai mediator dan meningkatkan pengaruh *Workload* terhadap Kepuasan Kerja.

**Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.** Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa variabel Work-Family Conflict mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan Burnout sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik sebesar 4,187 lebih besar dari 1,96 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu hipotesis kesepuluh yang menyatakan bahwa Work-Family Conflict mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout sebagai variabel intervening diterima. Konflik Pekerjaan-Keluarga terjadi ketika tuntutan dan tanggung jawab terkait pekerjaan bersaing dengan tuntutan dan tanggung jawab terkait kehidupan keluarga. Karyawan yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga seringkali merasa stres dan terbebani karena harus memainkan dua peran yang bersaing. Hal ini dapat meningkatkan risiko burnout karena karyawan merasa tidak mampu memenuhi tuntutan dari kedua belah pihak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Burnout dapat berperan sebagai mediator dan meningkatkan pengaruh Work-Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Berdasarkan data dan analisis yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut Variabel *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Burnout. Variabel *Workload* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Burnout. Variabel Work-Family Conflict mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Burnout. Variabel *Role Ambiguity* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Variabel *Workload* tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Variabel Konflik Pekerjaan-Keluarga tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap Kepuasan Kerja. Variabel Burnout mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Variabel *Role Ambiguity* tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout. Variabel *Workload* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout. Variabel Work-Family Conflict mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja melalui Burnout.

## SARAN

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut, Disarankan untuk menambah jumlah sampel penelitian untuk mencapai perbandingan yang lebih baik dan meningkatkan akurasi data. Sampel yang lebih besar dapat membantu menggeneralisasikan temuan penelitian dengan lebih efektif. Termasuk lebih banyak subjek penelitian atau organisasi yang dapat dibandingkan dengan responden dalam penelitian ini. Hal ini memungkinkan untuk menguji perbedaan di antara berbagai organisasi atau sektor mengenai pengaruh variabel seperti *Role Ambiguity*, *Workload*, dan Konflik Pekerjaan-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja. Selain faktor-faktor seperti *Role Ambiguity*, *Workload*, dan Konflik Pekerjaan-Keluarga, penting untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain yang mungkin mempunyai dampak signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- AFRIMARTA, P. (2021). Pengaruh Workload Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Usaha Pemecahan Kemiri Nagari Padang Magek Kecamatan Rambatan.
- Ariana, IWJ, & Riana, IG (2016). Pengaruh konflik pekerjaan-keluarga, keterlibatan pekerjaan dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Disertasi Doktor, Universitas Udayana).
- Ariani, S. (2017). PENGARUH KONFLIK PEKERJAAN-KELUARGA (KONFLIK KELUARGA KERJA) DAN WORKLOAD TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA BENDAHARA WANITA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN/KOTA SE PULAU LOMBOK. *JMM Unram -Jurnal Magister Manajemen*, 6(1).
- Bhastary, MD (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170.
- Biremanoe, SAYA (2021). UROUT AKADEMIK MAHASISWA TINGKAT AKHIR. *KoPeN : Konferensi Pendidikan Nasional*, 3(2), 165-172.
- Bruck, Carly S, Allen, Tammy D, Spector, Paul E, 2002, Hubungan Antara Konflik Pekerjaan-Keluarga dan Kepuasan Kerja: Analisis Afiner -Grained, *Journal of Vocational Behavior* 60, 336-353 (2002).
- Dhania, DR (2012). Pengaruh stres kerja, Workload, melawan kepuasan kerja (studi pada perwakilan medis di kota kudus). *Jurnal Psikologi : PITUTUR*, 1(1), 15-23.
- Edy Sutrisno, (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke sebelas.
- Fardah , FF, & Ayuningtias , HG (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Cv Fatih Terang Purnama). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 831-842.
- Frone, MR, Russell, M., & Cooper, ML (1992). Antecedent dan akibat dari konflik pekerjaan-keluarga: menguji model antarmuka pekerjaan-keluarga. *Jurnal psikologi terapan*, 77(1), 65-78.
- Greenberg, J., dan Baron, R. 2003. *Perilaku dalam Organisasi*. New Jersey: Dewan Prentice.
- Greenhaus , JH, & Beutell , NJ (1985). Sumber Konflik Antara Peran Pekerjaan dan Keluarga. *Tinjauan Akademi Manajemen*, Vol. 10 No.1, 76-88.
- Hanum, SA (2017). Hubungan antara kerja emosional dengan kelelahan pada pegawai badan pusat statistik (bps) kota semarang. *Empati : Jurnal Karya Ilmiah S1 Undip* , 6(2), 21–30.
- Hardiyanti , R. (2013). Kelelahan dilihat dari tawaran lima faktor kepribadian pada karyawan kantor pos pusat malang. *Jurnal Informasi dan Pemodelan Kimia*, 53(9), 1689–1699.
- Hasyim, W. (2020). Pengaruh Workload dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Yaskawa Elektrik Indonesia. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 185-192.
- Iroth , A., Lengkong , VP, & Dotulong , LO (2018). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Fisik Dan Workload Terhadap Kepuasan Kerja Pada Beberapa Karyawan Restoran Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal bangkit Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* , 6(4).
- Irzani , D., & Witjaksono , AD (2014). Pengaruh konflik peran dan Role Ambiguity terhadap keinginan keluar karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 266-281.
- Ivancevich, JM, Konopske, R., dan Matteson, MT (2014). *Perilaku dan Manajemen Organisasi (Edisi Kesepuluh)*. Mc-Graw Hill
- Ivancevich, John. 2007. *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Khairani, Y., & Ifdil, I. (2015). Konsep Kelelahan pada Mahasiswa Bimbingan dan Konseling. *Konselor*, 4(4), 208.
- Kim, JLS, & Ling, CS (2001). Konflik pekerjaan-keluarga pada pengusaha perempuan di Singapura. *Tinjauan Perempuan dalam Manajemen*, 16 (5/6), 204-221.
- Kirana, GC, & Ichrom , M. (2019). Pengaruh Otonomi , Role Ambiguity dan Profesionalisme Pengaruh Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik ( Kap ) Di Jakarta Selatan. *Jurnal Liabilitas* , 4(2), 52-66.

- Koesomowidjojo , SRM (2017). Panduan Praktis Menyusun Analisis Workload . Jakarta: Raih Asa Sukses .
- Lumunon , RR, Sendow , GM, & Uhing , Y. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja Dan Workload Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi . Jurnal EMBA: Jurnal bangkit Ekonomi , Manajemen , Bisnis Dan Akuntansi , 7(4).
- Lumunon , RR, Sendow , GM, & Uhing , Y. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja Dan Workload Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi . Jurnal EMBA: Jurnal bangkit Ekonomi , Manajemen , Bisnis Dan Akuntansi , 7(4).
- Luthans, F. 2005. Perilaku Organisasi. New York: Bukit McGraw.
- Michele, KK, Carlson, DS 2000. Konflik Keluarga Pekerjaan Dalam Organisasi: Apakah Nilai Peran Hidup Membuat Perbedaan ?. Jurnal Manajemen.
- Monika, S. (2017). Workload dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Galamedia Bandung Perkasa.
- Munandar . (2008). Psikologi Industri dan Organisasi Asli. PERS UI.
- Nur, IR, Hidayati , T., & Maria, S. (2016). Pengaruh konflik peran , Role Ambiguity dan stres kerja terhadap kinerja karyawan . Jurnal Manajemen , 8(1), 1-18.
- Nurmayanti , S., Sakti, DPB, Putra, INNA, & Wardani , L. (2018). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Hidup ( Studi Padaperempuan Etnis Bali Yang Bekerja di Kota Mataram ). Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis , 6(2), 35-46.
- Parasuraman, S., & Simmers, CA (2001). Jenis pekerjaan, konflik pekerjaan-keluarga dan kesejahteraan: Sebuah studi banding. Jurnal Perilaku Organisasi, 22, 551-568.
- Pardita , IPI, & Surya, IBK (2020). Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga , Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan . E- Jurnal Manajemen , 9(3), 819-840
- Permatasari , HI, & Prasetyo , AP (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT pikiran rakyat bandung . Alman : Jurnal Manajemen dan Bisnis , 2(1), 87-95.
- Pines, A. & Maslach C. (1993) Karakteristik kelelahan staf di lingkungan kesehatan mental. Psikiatri Komunitas Rumah Sakit, 29, 233-237. Grup Media Prananda , Jakarta.
- Ridho , M., & Susanti , F. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang.
- Ridho , M., & Susanti , F. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang.
- Rivaldo , Y., Sulaksono , DH, & Pratama , Y. (2021). Pengaruh Stres Kerja , Komunikasi , Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Damkar Pemko Batam . Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan , 1(1), 49-58.
- Robbins, SP, & Hakim, TA (2015). Perilaku Organisasi (Perilaku Organisasi). Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra , AA (2021). Pengaruh Kompensasi , Lingkungan Kerja dan Workload Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan . Jurnal Technomedia , 7(1), 68-77.
- Schaufeli, WB 2003. Kinerja Masa Lalu dan Perspektif Masa Depan dari Penelitian Burnout. SA. Jurnal Psikologi Industri, Vol. 29, 1-15.
- Schultz, DP, & Schultz, SE (1994). Psikologi dan Pekerjaan Saat Ini: Pengantar Psikologi Industri dan Organisasi. New York, NY: Perusahaan Penerbitan Macmillan.
- Siagian, SP, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta
- Soeharto , TNE, & Kuncoro , MW (2015). Dukungan suami dan kepuasan kerja yang dimediasi oleh konflik pekerjaan-keluarga pada ibu yang bekerja. Jurnal Psikologi, 42(3), 207-216.
- Suartana, IP, & Dewi , IGAM (2020). Pengaruh Stres Kerja, Workload, dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel. Jurnal Manajemen, 9(3), 863-883.
- Sulistiyani , M., Widiana , ME, & Sutopo . (2017). Pengaruh Stres Kerja , Konflik Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Ptestasi Kerja Karyawan Pada PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk . Wonoayu Sidoarjo. Jurnal Manajemen Tanda Cabang, 3(3), 336-347.
- Susanto. (2010). Analisis Pengaruh Work-Family Conflict terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita

- di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*. 12(1). hlm . 75–85.
- Tambengi, KF, Kojo, C., & Rumokoy , FS (2017). Pengaruh pembayaran , Workload , dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. Telekomunikasi indonesia tbk . Witel sulut . *Jurnal EMBA: Jurnal bangkit Ekonomi , Manajemen , Bisnis dan Akuntansi* , 4(4).
- Tarwaka , PGDip.Sc . , M.Erg . (2017 ) : Keselamatan dan Kesehatan Kerja Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja , Harapan Press, Surakarta.
- Vanchapo , AR (2020). *Workload Dan Stres Kerja . pertama . ed. Arsalan Namira . Pasuruan , Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara media.*
- Warokka , A., & Febrilia , I. (2015). Konflik pekerjaan-keluarga dan kinerja pekerjaan: Pelajaran dari pasar negara berkembang di Asia Tenggara. *Jurnal Penelitian Asia Tenggara*. 2015 (2015). hlm . 2-14.
- Wibowo, 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima , PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.*
- Yasyifa, AA, & Raharso , S. (2018). Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja ( Kasus Karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung). *Jurnal bangkit Bisnis dan Investasi* , 4(3), 34-46.
- Yuwono, T., Novitasari , D., Sutardi , D., Mustofa , M., & Asbari , M. (2020). Peran komitmen organisasi terhadap hubungan konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja karyawan wanita di Kota Seribu IndustriTangerang . *EduPsyCouns : Jurnal Pendidikan, Psikologi dan Konseling*, 2(1), 524-540.
- Yanti , V., & Fahreke , FJ (2022). Pengaruh Konflik Peran Dan Role Ambiguity Terhadap Burnout Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Mahasiswa Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 441-459.
- Romadhoni, LC, Asnomy T., & Suryatni, M. (2015). Pengaruh Workload, lingkungan kerja , dan dukungan sosial terhadap burnout pustakawan di Kota Mataram . *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi , dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 3(2), 125-145.
- Lineuwih, II, Sariwulan, T., & Fidhayallah , NF (2023). Pengaruh Workload, Stres Konflik Kerja , dan Keluarga Pekerjaan Terhadap Burnout Karyawan . *Jurnal SINOMIKA: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(5), 1235-1248.
- Irzani, D., & Witjaksono , AD (2014). Pengaruh konflik peran dan Role Ambiguity terhadap keinginan keluar karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT Asuransi Raksa Pratikara di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* , 2(1), 266-281.
- Dhania, DR (2012). Pengaruh stres kerja , Workload , melawan kepuasan kerja ( studi pada perwakilan medis di kota kudus). *Jurnal Psikologi : PITUTUR*, 1(1), 15-23.
- Astari , NMM, & Sudibya , IGA (2018). Pengaruh konflik keluarga terhadap pekerjaan stres kerja dan kepuasan kerja . *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* , 7(7), 1895-1926.
- Indra, FJ, & Rialmi , Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Meka pendidikan Komunikasi ). *Jurnal Madani : Ilmu Pengetahuan , Teknologi , Dan Humaniora* , 5(2), 90-99.