

PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *JOB DEMANDS*, DAN *BURNOUT* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Oleh:
¹Ardari Ara Zirinita, ²M.Farid Wajdi

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Surakarta, Program Studi Manajemen
Jl. A.Yani No.157, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo 57169

Email :b100200262@student.ums.ac.id¹, fw265@ums.ac.id²

Corresponding Author Email: b100200262@student.ums.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived organizational support, job demand, and burnout on employee job satisfaction at the Regional Office of the Directorate General of Taxes in Central Java II. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through online questionnaires using Google Form. The research sample is determined by the purposive sampling method, and the data are analyzed using the SmartPLS 3.3 software. The results showed that perceived organizational support had a positive and significant influence on employee job satisfaction with a T-Statistic value of 6,754 ($p < 0.05$). Job demand also has a positive and significant influence on employee job satisfaction with a T-Statistic value of 3,687 ($p < 0.05$). In addition, burnout has a positive and significant influence on employee job satisfaction with a T-Statistic value of 3,713 ($p < 0.05$). This study provides new insights on the importance of managing organizational support, workload, and burnout conditions to increase employee job satisfaction.

Key words: *Perceived Organizational Support, Job Demand, Burnout, Job Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perceived organizational support, job demand, dan burnout terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner online menggunakan Google Form. Sampel penelitian ditentukan dengan metode purposive sampling, dan data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived organizational support memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai t-statistik sebesar 6,754 ($p < 0,05$). Job demand juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai t-statistik sebesar 3,687 ($p < 0,05$). Selain itu, burnout memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan nilai t-statistik sebesar 3,713 ($p < 0,05$). Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang pentingnya pengelolaan dukungan organisasi, beban kerja, dan kondisi burnout untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: *Perceived Organizational Support, Job Demand, Burnout, Kepuasan Kerja.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam mencapai visi dan misi (Fairnandha, 2021; Pakpahan et al., 2020). Manajemen sumber daya manusia yang efektif sangat penting untuk mempertahankan kinerja karyawan (Basuki et al., 2017; Mulang, 2022). Permasalahan yang sering terjadi adalah kepuasan kerja karyawan, yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, dan ketidakadilan dalam promosi (Sholikah & Mulyana, 2022; Supriyadi, 2016).

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau kecewa karyawan terhadap pekerjaannya (Pauline et al., 2023). Kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh persepsi dukungan organisasi, tuntutan kerja, dan burnout (Ripaldi, 2019; Duagantara, 2022; Megaster et al., 2021). Organisasi harus mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi karyawan serta memahami kebutuhan mereka untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen terhadap perusahaan.

Persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi mengacu pada seberapa besar karyawan meyakini bahwa atasan akan menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka. Organisasi harus mendukung semua karyawannya sebagai sumber daya manusia utama, agar karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang organisasi di tempat mereka bekerja.

Tuntutan kerja atau job demands adalah gabungan dari semua tuntutan pekerjaan yang mencakup ambiguitas, masalah peran, tingkat stres, tuntutan pekerjaan saat ini, dan pekerjaan yang belum selesai. Job demands dapat menghasilkan dampak yang positif, namun apabila terlalu tinggi dapat menyebabkan stres dan burnout bagi karyawan (Duagantara, 2022).

Burnout adalah kelelahan emosional dan mental yang disebabkan oleh situasi yang sangat menuntut keterlibatan dan menegangkan, dikombinasikan dengan harapan personal yang tinggi untuk mencapai kinerja yang tinggi (Megaster et al., 2021). Burnout dapat berakibat pada turunnya kepuasan kerja karyawan, sehingga perusahaan harus mampu mencegah dan menangani hal ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Menurut Terry (2019), manajemen adalah proses atau kerangka kerja yang melibatkan pengarahan sebuah kelompok menuju tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Hery (2018) mendefinisikan manajemen sebagai proses koordinasi aktivitas kerja secara efektif dan efisien melalui orang lain, tidak hanya untuk mencapai sasaran organisasi, tetapi juga melakukannya dengan cara yang hemat sumber daya. Sementara itu, Hasibuan (2017) menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur penggunaan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu. Dari berbagai definisi tersebut, manajemen dapat disimpulkan sebagai proses untuk mengoordinasikan penggunaan sumber daya manusia dan lainnya secara efisien demi tercapainya tujuan organisasi yang telah disepakati bersama.

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Sumanto (2020), manajemen SDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan serta peran tenaga kerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan bersama antara perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sementara itu, Elbadiansyah

(2019) mendeskripsikannya sebagai proses pencapaian tujuan melalui afiliasi dengan sumber daya manusia dan organisasi, yang berfungsi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana. Berdasarkan definisi tersebut, manajemen SDM dapat disimpulkan sebagai proses pengelolaan hubungan tenaga kerja secara efektif dan efisien bersama sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan bersama.

Kepuasan Kerja Karyawan

Rachmadika dan Saputro (2024) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan, yang mencerminkan apakah pekerjaan tersebut menyenangkan atau tidak. Devie et al. (2023) menambahkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan yang ditunjukkan melalui perilaku positif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Siregar dan Pasaribu (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan sikap terhadap situasi kerja, rekan kerja, imbalan, serta faktor fisik dan psikologis lainnya. Kesimpulannya, kepuasan kerja adalah sikap positif yang mencakup perasaan dan perilaku tenaga kerja terhadap pekerjaannya, sebagai bentuk penghargaan terhadap nilai pekerjaan tersebut.

Perceived Organizational Support

Rhoades dan Eisenberg dalam Widodo (2021) mendefinisikan *perceived organizational support* sebagai pandangan karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Safitri dan Anisah (2021) menyebutkan bahwa dukungan organisasi dirasakan dapat memotivasi karyawan dan memengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaan. Mujiasih (2015) menambahkan bahwa *perceived organizational support* mencakup keyakinan karyawan bahwa organisasi mengakui kontribusi mereka, baik melalui imbalan formal seperti promosi maupun imbalan informal seperti pelatihan. Dari berbagai definisi tersebut, *perceived organizational support* dapat disimpulkan sebagai persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.

Job Demands

Bakker dalam Prawira et al. (2022) menyatakan bahwa *job demands* adalah kondisi pekerjaan yang melibatkan beban kerja fisik, psikologis, sosial, atau organisasional yang memerlukan usaha berkelanjutan. Demerouti et al. dalam Duagantara (2022) menjelaskan bahwa *job demands* berkaitan dengan tuntutan yang memerlukan usaha fisik dan psikologis, yang jika tidak dapat dikelola, dapat menyebabkan stres dan kelelahan. Schaufeli dan Bakker dalam Duagantara (2022) menambahkan bahwa tuntutan pekerjaan dapat memberikan dampak positif jika seimbang, tetapi dapat berubah menjadi stresor jika terlalu berat. Dari definisi tersebut, *job demands* dapat disimpulkan sebagai kondisi yang mengharuskan karyawan untuk menghadapi berbagai tuntutan fisik, kognitif, dan emosional yang berpotensi menyebabkan tekanan psikologis.

Burnout

Towidjojo dan Lumintang (2024) mendeskripsikan *burnout* sebagai sindrom akibat stres kronis di tempat kerja yang ditandai dengan kelelahan, sinisme, dan penurunan kinerja. Rizky (2022) menekankan bahwa *burnout* mencakup kelelahan emosional dan fisik akibat stres berkepanjangan. Putri dan Arianto (2024) menambahkan bahwa *burnout* memengaruhi kondisi psikologis, termasuk kognisi, emosi, dan perilaku individu. Kesimpulannya, *burnout* adalah kondisi stres kronis yang disebabkan oleh tekanan kerja

atau kehidupan yang berlebihan, yang menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta menurunkan efektivitas dan produktivitas karyawan.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Perceived Organizational Support adalah persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dengan kata lain, ini adalah bagaimana karyawan memandang sikap organisasi terhadap dirinya sebagai seorang karyawan yang dipandang dalam sebuah perusahaan. Berdasarkan penelitian menurut (Agustian & Fitria, 2020) *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Tentara dr. Reksodiwiryono Padang.

H1 : *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh *Job Demands* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Job demands adalah tuntutan atau persyaratan yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Dapat mencakup berbagai aspek yang dimana dalam hal ini dapat memberikan tekanan atau beban pada karyawan. Berdasarkan penelitian menurut (Suparman & Wirayudha, 2023) *job demands* atau beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H2 : *Job Demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pengaruh *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Burnout adalah kondisi stres kronis yang terjadi akibat tekanan kerja atau kehidupan yang berlebihan. Ini menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang parah. Orang yang mengalami *burnout* sering merasa lelah, tidak bersemangat, dan tidak mampu menjalankan tugas sehari-hari. Berdasarkan penelitian menurut (Indra & Rialmi, 2022) *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Meka Eduversity Communication.

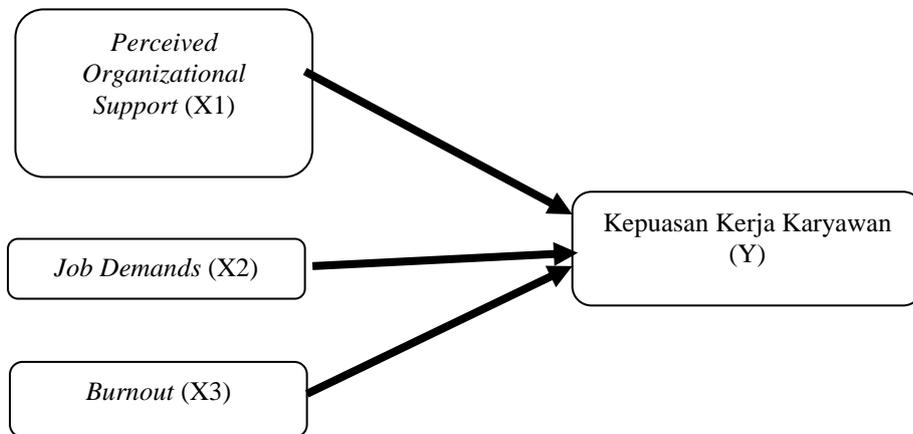
H3 : *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan langsung, di mana data berupa angka dianalisis menggunakan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2017) mendefinisikan data kuantitatif sebagai data berbentuk angka atau data kualitatif yang telah dikonversi ke dalam bentuk angka. Populasi penelitian ini mencakup seluruh karyawan Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II, yang berjumlah 150 orang. Menurut Rumpak (2016), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu, seperti karyawan aktif dengan masa kerja minimal dua tahun. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu, sementara Siyoto dan Sodik (2015) menyebut sampel sebagai bagian kecil dari populasi yang dipilih melalui

prosedur tertentu untuk mewakili keseluruhan populasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari sumber utama. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa data primer adalah informasi yang diberikan langsung oleh responden kepada peneliti. Data ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden. Kuesioner terdiri atas serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden. Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan langsung dari sumber penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria sampel. Kuesioner ini bertujuan untuk menilai pengaruh pengembangan karir, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Skala Likert yang digunakan memungkinkan responden memberikan jawaban dalam berbagai tingkatan sesuai dengan objek yang diukur.

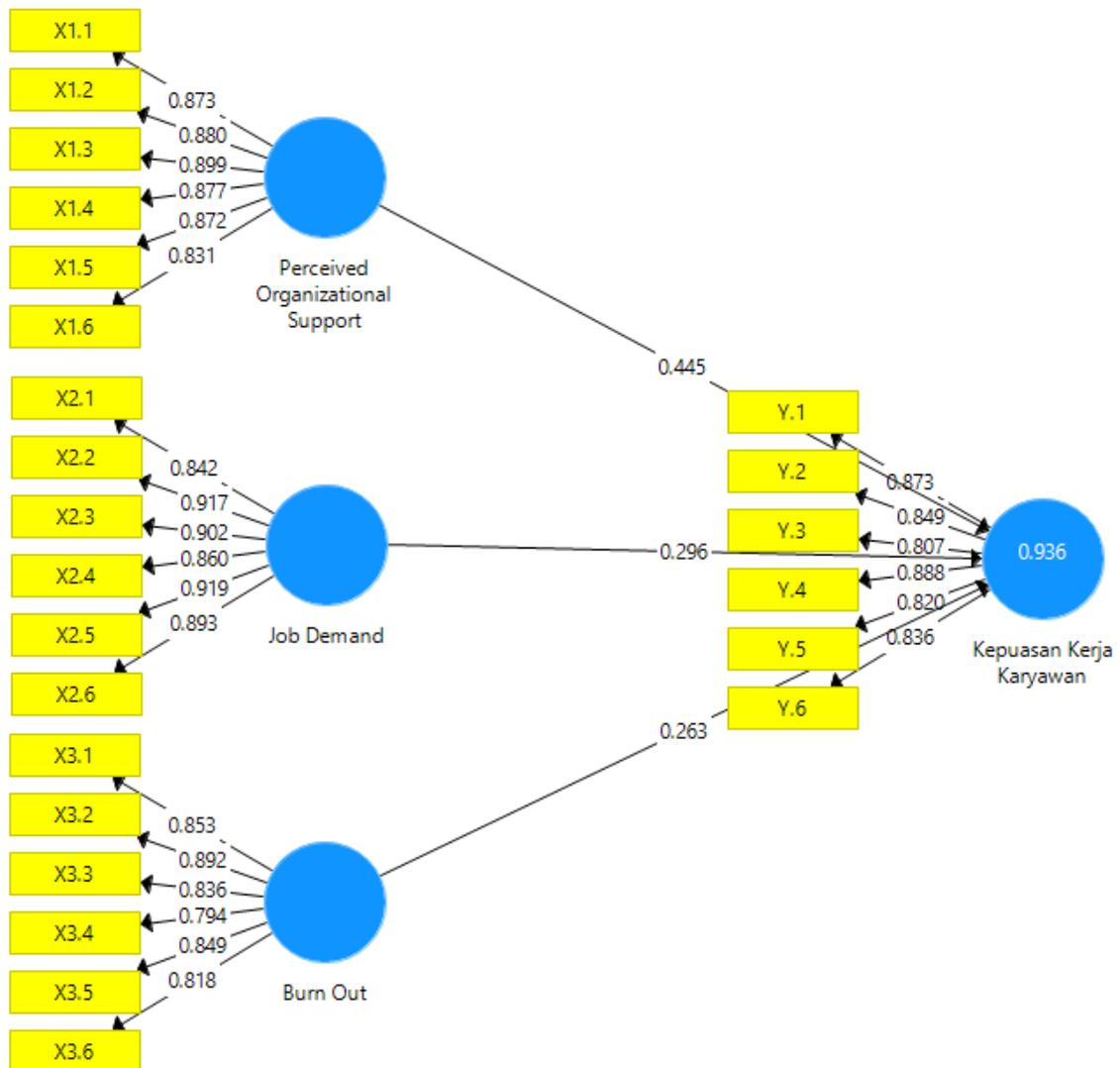
Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Model



Gambar 2. Outer Model

Pengujian outer model digunakan dan dilakukan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, pengujian ini meliputi validitas, reliabilitas dan multikolinieritas.

Analisis Outer Model

Convergent Validity

Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* > 0.7 . Berikut adalah nilai *outer loading* masing-masing indikator pada variabel penelitian.

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	X1.1	0,873	Valid
	X1.2	0,880	Valid
	X1.3	0,899	Valid
	X1.4	0,877	Valid
	X1.5	0,872	Valid
<i>Job Demand</i> (X2)	X1.6	0,831	Valid
	X2.1	0,842	Valid
	X2.2	0,917	Valid
	X2.3	0,902	Valid
	X2.4	0,860	Valid
	X2.5	0,919	Valid
<i>Burn Out</i> (X3)	X2.6	0,893	Valid
	X3.1	0,853	Valid
	X3.2	0,892	Valid
	X3.3	0,836	Valid
	X3.4	0,794	Valid
	X3.5	0,849	Valid
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	X3.6	0,818	Valid
	Y.1	0,873	Valid
	Y.2	0,849	Valid
	Y.3	0,807	Valid
	Y.4	0,888	Valid
	Y.5	0,820	Valid
	Y.6	0,836	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai *outer loading* > 0,7. Menurut (Chin,1998) skala pengukuran nilai loading 0,5 hingga 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Data diatas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai *outer loading*-nya dibawah 0,5, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Discrimininat Validity

Discriminant validity dapat diketahui melalui metode *AVE* (*Average Variance Extracted*) > 0.5 sehingga dapat dikatakan valid secara validitas convergen (Fornell and Larcker, 1981). Berikut nilai *AVE* dari masing-masing variabel penelitian ini:

Tabel 2. Nilai *Average Variance Extracted*

Variabel	<i>AVE</i> (<i>Average Variance Extracted</i>)	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,761	Valid
<i>Job Demand</i> (X2)	0,791	Valid
<i>Burn Out</i> (X3)	0,707	Valid
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0,716	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas, setiap variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *AVE* (*Average Variance Extrancted*) yaitu > 0,5. Setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai maing-masing untuk *perceived organizational support* sebesar 0,761, *job demand* sebesar 0,791, *burn out* sebesar 0,707, dan kepuasan kerja karyawan sebesar

0,716. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan *valid* secara validitas diskriminan.

Composite Reliability

Composite reliability adalah keandalan pengukuran konstruk merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0.7. Di bawah ini merupakan nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang ada dalam penelitian ini:

Tabel 3 *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,950	Reliabel
<i>Job Demand</i> (X2)	0,958	Reliabel
<i>Burn Out</i> (X3)	0,935	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0,938	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah,2023

Dari tabel di atas, dapat ditunjukkan untuk nilai *composite reliability* semua variabel penelitian bernilai > 0.7. Untuk nilai *perceived organizational support* sebesar 0,950, *job demand* sebesar 0,958, *burn out* sebesar 0,935, dan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,938. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel sudah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Cronbachs Alpha

Uji reliabilitas yang kedua adalah *Cronbachs Alpha*. *Cronbachs Alpha* adalah teknik statistika yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal indikator variabel psikometrik. Menurut Cronbach, (1951) konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.60. dibawah ini merupakan nilai *Cronbachs Alpha* dalam penelitian ini.

Tabel 4. *Cronbachs Alpha*

Variabel	<i>Cronbachs Alpha</i>	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,937	Reliabel
<i>Job Demand</i> (X2)	0,947	Reliabel
<i>Burn Out</i> (X3)	0,917	Reliabel
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0,920	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* semua variabel dalam penelitian ini bernilai di atas > 0,6 yang artinya nilai *cronbach alpha* telah memenuhi syarat sehingga seluruh konstruk dapat dikatakan reliabel.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor(VIF). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai cut off yang menunjukkan nilai tolerance > 0,1 atau sama dengan nilai VIF < 5, yang dimaksud bahwa tidak ada korelasi yang kuat antar variabel independen. Dibawah ini adalah nilai VIF yang ada dalam penelitian ini:

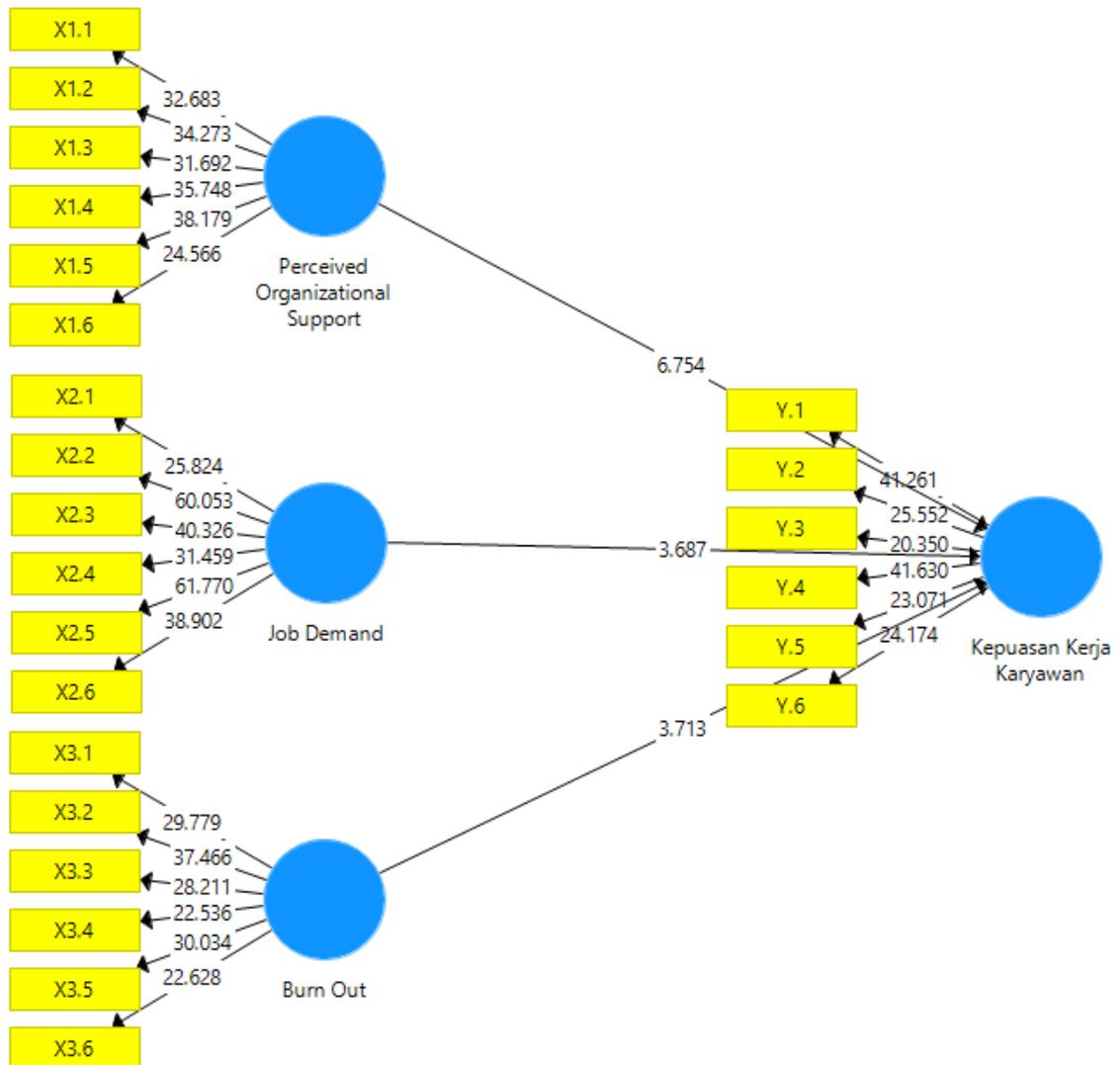
Tabel 5. *Collinearity Statistic (VIF)*

Inner VIF Values	VIF	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> -> Kepuasan Kerja Karyawan	4,888	<i>Non multicollinearity</i>
<i>Job Demand</i> -> Kepuasan Kerja Karyawan	9,539	<i>Non multicollinearity</i>
<i>Burn Out</i> -> Kepuasan Kerja Karyawan	9,159	<i>Non multicollinearity</i>

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel di atas, hasil dari *Collinierity Statistics (VIF)* untuk melihat uji multikolinieritas dengan hasil dari variabel *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 4,888. Kemudian nilai dari variabel *job demand* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 9,539. Dan nilai dari variabel *burn out* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 9,159. Dari setiap variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,01 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 maka hal itu tidak melanggar uji multikolinieritas

Inner Model



Gambar 3. *Inner Model*

Analisis *Inner Model*

Struktural atau *inner model* dapat diukur dengan melihat nilai *R-square* model yang memperlihatkan seberapa banyak pengaruh antar variabel dalam model. Kemudian langkah selanjutnya adalah estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural yang diperoleh dengan prosedur *bootstrapping* dengan nilai yang dianggap signifikan jika nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 (*significance level* 5%) atau lebih besar dari 1,65 (*significance level* 10%) untuk masing-masing hubungan jalurnya.

Uji Kebaikan Model (*Goodness of fit*)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel manifes dan laten dari variabel prediktor utama, mediator dan hasil dalam satu model yang kompleks. Uji kebaikan model ini terdiri dari dua uji yaitu *R Square* (R^2) dan *Q-Square* (Q^2).

Nilai *R-Square*

Nilai R^2 atau *R-Square* menunjukkan determinasi variabel eksogen terhadap variabel endogennya. Semakin besar nilai R^2 menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik. Nilai R^2 0.75, 0.50, dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate (sedang), dan lemah (Ghozali, 2015). Berikut adalah nilai dari koefisien determinasi dalam penelitian ini.

Tabel 6. Nilai *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	0,936	0,935

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, *R-Square* digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel *perceived organizational support*, *job demand*, dan *burn out* terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu dengan nilai 0,936 atau 93,6% maka hubungan ini adalah hubungan yang kuat.

Uji selanjutnya adalah uji *Q-Square*. Nilai Q^2 dalam pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai Q^2 (*Predictive relevance*). Nilai Q^2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model juga parameterinya. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Berikut ini merupakan hasil perhitungan nilai *Q-Square* :

$$\begin{aligned}
 Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R^2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,936)] \\
 &= 1 - 0,064 \\
 &= 0,936
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapat nilai *Q-Square* sebesar 0,936. Nilai tersebut menjelaskan keragaman dari data penelitian dapat dijelaskan model penelitian sebesar 93,6%, sedangkan sisanya sebesar 6,4% dijelaskan oleh faktor lain yang berada diluar model penelitian ini.dengan demikian, dari hasil perhitungan tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang baik.

Nilai *F-Square* (F^2)

Dalam pengujian model structural dilakukan dengan melihat Q^2 (*Predictive relevance*). Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi seberapa baik nilai yang dihasilkan, apabila nilai yang dihasilkan 0,002 (kecil), 0,15 (sedang), 0,35 (besar)

berpengaruh pada level struktural. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan smart PLS 3.3 diperoleh *F-Square* (F^2):

Tabel 7. *F-Square* (F^2)

	Kepuasan Kerja Karyawan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1)	0,633
<i>Job Demand</i> (X2)	0,144
<i>Burn Out</i> (X3)	0,118

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa kapabilitas prediksi nilai *perceived organizational support* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,633 tergolong besar atau kuat. Kemudian nilai *job demand* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,144 tergolong sedang atau *moderate*. Dan nilai *burn out* terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0,118 tergolong sedang atau *moderate*.

Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis di penelitian ini dapat menggunakan tabel nilai *path coefficient* untuk pengaruh langsung dan *specific indirect effect* untuk pengaruh tidak langsung (mediasi).

Menguji *path coefisien* dengan menggunakan proses *bootstraping* untuk melihat nilai *t statistics* atau *p values (critical ratio)* dan nilai *original sample* yang diperoleh dari proses tersebut. Nilai *p value* < 0.05 menunjukkan ada pengaruh langsung antar variabel sedangkan nilai *p value* > 0.05 menunjukkan tidak ada pengaruh langsung antar variabel. Pada penelitian ini nilai signifikansi yang digunakan adalah *t-statistic* 1.96 (significant level = 5%). Jika nilai *t-statistic* > 1.96 maka terdapat pengaruh signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (*Partial Least Square*) 3.0. dibawah ini merupakan nilai *path coefficient* hasil pengujian.

Tabel 8. *Path Coefisien (Direct Effect)*

	Hipotesis	<i>Original Sample</i>	<i>t-Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> (X1) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	H1	0,445	6,754	0,000	Positif Signifikan
<i>Job Demand</i> (X2) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	H2	0,296	3,687	0,000	Positif Signifikan
<i>Burn Out</i> (X3) -> Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	H3	0,263	3,713	0,000	Positif Signifikan

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, interpretasinya sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menguji apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari tabel diatas menunjukkan *original sample* sebesar 0,445, nilai *t-statistic* sebesar 6,754 dengan dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* lebih dari 1.96 dan nilai *p*

value kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke pertama diterima.

2. Hipotesis kedua menguji apakah *job demand* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari tabel diatas menunjukkan *original sample* sebesar 0,296, nilai *t-statistic* sebesar 3,687 dengan dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* lebih dari 1.96 dan nilai *p value* kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.
3. Hipotesis ketiga menguji apakah *burn out* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari tabel diatas menunjukkan *original sample* sebesar 0,263, nilai *t-statistic* sebesar 3,713 dengan dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dengan nilai *t-statistic* lebih dari 1.96 dan nilai *p value* kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh **perceived organizational support**, **job demand**, dan **burn out** terhadap kepuasan kerja karyawan. Data penelitian dikumpulkan secara online menggunakan Google Form. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan **non-probability sampling** melalui metode purposive sampling. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan perangkat lunak **SmartPLS 3.3**, dengan hasil sebagai berikut:

1. **Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**
Perceived organizational support merujuk pada persepsi karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraannya. Ini menggambarkan bagaimana sikap organisasi dipandang oleh karyawan.
Hasil analisis menunjukkan bahwa **perceived organizational support** memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai **original sample** sebesar 0,445, **t-statistic** sebesar 6,754, dan **p-value** sebesar 0,000, dengan kriteria t-statistic lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05. Penemuan ini sejalan dengan penelitian Agustian & Fitria (2020), yang menyimpulkan bahwa **perceived organizational support** secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Tentara dr. Reksodiwiryono Padang.
2. **Pengaruh Job Demand terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**
Job demand mengacu pada tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan, termasuk aspek-aspek yang dapat menimbulkan tekanan atau beban kerja.
Analisis menunjukkan bahwa **job demand** memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai **original sample** sebesar 0,296, **t-statistic** sebesar 3,687, dan **p-value** sebesar 0,000. Kriteria t-statistic lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 terpenuhi. Hasil ini mendukung penelitian Suparman & Wirayudha (2023), yang menemukan bahwa **job demand** atau beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. **Pengaruh Burn Out terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**
Burn out menggambarkan kondisi mental dan emosional yang terus-menerus dialami oleh karyawan akibat tekanan kerja yang tinggi atau masalah pribadi yang

berlebihan, yang mengakibatkan kelelahan fisik, mental, dan emosional. Individu yang mengalami **burn out** seringkali merasa cepat lelah, kehilangan motivasi, dan kesulitan menjalankan tugas sehari-hari. Hasil analisis menunjukkan bahwa **burn out** memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai **original sample** sebesar 0,263, **t-statistic** sebesar 3,713, dan **p-value** sebesar 0,000, dengan kriteria t-statistic lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05. Penemuan ini konsisten dengan penelitian Indra & Rialmi (2022), yang menyatakan bahwa **burn out** secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Meka Eduversity Communication.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Orgaznizational Support*, *Job Demand*, dan *Burn Out* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan menggunakan Analisis path dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. *Job Demand* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. *Burn Out* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian selanjutnya agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif:

1. Pengembangan Indikator pada Variabel *Perceived Organizational Support*
Penelitian mendatang dapat mempertimbangkan untuk memasukkan indikator tambahan seperti role stressor, pelatihan, dan otonomi kerja. Hal ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana dukungan organisasi memengaruhi kepuasan kerja karyawan.
2. Penyempurnaan Indikator pada Variabel *Job Demand*
Penelitian di masa depan disarankan untuk mengikutsertakan indikator seperti emotional demand, role ambiguity, dan role conflict. Indikator ini dapat membantu mengidentifikasi tekanan kerja yang lebih mendetail, sehingga memberikan analisis yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh tuntutan kerja terhadap kepuasan karyawan.
3. Pendalaman Indikator pada Variabel *Burn Out*
Selain kelelahan emosional dan kelelahan fisik, disarankan untuk menambahkan indikator seperti perilaku, perasaan negatif, dan penurunan harga diri. Hal ini penting untuk memahami secara lebih menyeluruh dampak dari burn out terhadap kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan.
4. Penambahan Indikator pada Variabel Kepuasan Kerja
Untuk penelitian mendatang, indikator seperti peraturan atau budaya organisasi dapat ditambahkan. Indikator ini dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang faktor-faktor organisasi yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan.
5. Penggunaan Metode Penelitian Campuran (*Mixed Methods*)

Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan mixed methods dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif. Wawancara atau diskusi kelompok terarah dapat dilakukan untuk memperkuat analisis kuantitatif, sehingga hasil penelitian lebih mendalam dan holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, T., & Fitria, Y. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Afektif dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(2), 52–62.
- Al Fathoni, A. S., & Pujiyanto, W. E. (2024). Dukungan Organisasi Yang Dirasakan Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Individu: Efek Mediasi Dari Perilaku Kewargaan Organisasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(1), 576–586.
- Almakhi, U. (2023). Analisa Pengaruh Beban Kerja Dengan Burnout Pada Karyawan PT Wirasindo Santakarya. *Journal of Sustainability and Science Economics*, 1(1), 43–50.
- Ayunasrah, T., Ratnawati, R., Diana, R., & Ansari, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 4(1), 1–10.
- Basuki, R., Setyawan, A. A., & Wajdi, M. F. (2017). Model Pengukuran Kinerja Karyawan Berdasarkan Komitmen, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Manajemen*, 21(1), 146. <https://doi.org/10.24912/jm.v21i1.153>
- Devie, N. M., Muriana, S., Efendi, R., Finsher, B., & Kurniawan, G. (2023). Analisis Pengaruh Kecerdasan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sdm Pemerintah Kota Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2916–2929.
- Dewinda, H. R., Ancok, D., & Widyarini, N. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja pada Karyawan Rumah Sakit. *Psyche 165 Journal*, 217–222.
- Diana, A. M. (2020). Hubungan antara job demand terhadap kinerja karyawan melalui burnout. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(1), 17–33.
- Duagantara, A. D. (2022). Pengaruh Job Demands-Resources terhadap Employee Engagement pada Karyawan Work from Home. *Buletin Penelitian Psikologi Dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 2(1), 298–307.
- Dwipani, L. G. (2023). *Pengaruh Semangat Kerja, Etos Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sanjiwani Karya Mandiri*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Faarook, A. (2020). Pengaruh job demand terhadap turnover intention melalui burnout

- pada karyawan work from home. *Forum Ilmiah*, 17(3), 384–396.
- Fairnandha, M. M. (2021). Pengaruh perceived organizational support, job demands, dan job satisfaction terhadap work engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 920–930.
- Hadisty, I. A. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Deskripsi Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Family Cactus Lembang*. Universitas Komputer Indonesia.
- Hlado, P., & Harvankova, K. (2024). *exploration using the Job Demands- Resources model*. 1–10. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02811-1>
- Indra, F. J., & Rialmi, Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(2), 90–99.
- Kurniawan, I. S., & Farisca, W. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Leader-Member Exchange Di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 71–80.
- Lestari, N. M. A. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bali Nusa Makmur Denpasar*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Maulana, S., Sofiah, D., & Prasetyo, Y. (2023). Work engagement pada karyawan: Bagaimana peranan perceived organizational support? *INNER: Journal of Psychological Research*, 3(1), 20–27.
- Megaster, T., Arumingtyas, F., & Trisavinaningdiah, A. (2021). *No Title*. 3(1).
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) dengan keterikatan karyawan (employee engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51.
- Mulang, H. (2022). Analysis of The Effect of Organizational Justice, Worklife Balance on Employee Engagement and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 86–97. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i2.169>
- Ningrat, Q. S., & Mulyana, O. P. (2022). Hubungan antara tuntutan pekerjaan dengan stres kerja. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(3), 99–108.
- Ningrum, D. S., Sulistiyani, N. W., & Imawati, D. (2024). PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN BURNOUT TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN RETAIL DI KOTA SAMARINDA. *MOTIVA: JURNAL PSIKOLOGI*, 6(2), 198–205.
- Nugraha, S. J., Banani, A., & Anggraeni, A. I. (2018). Pengaruh Job demands dan Job resources terhadap Job satisfaction. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 20(3).

- Pakpahan, M., Eliyana, A., Hamidah, Buchdadi, A. D., & Bayuwati, T. R. (2020). The role of organizational justice dimensions: Enhancing work engagement and employee performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(9), 323–332. <https://doi.org/10.31838/srp.2020.9.49>
- Pauline, T., Siwi, U., & Nawawi, Z. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku dan budaya organisasi perusahaan. 9(1), 523–529.
- Perdana, A. M. P., & Sutapa, I. N. (2021). Pengaruh Job Demand, Burnout, dan Job Satisfaction terhadap Turnover Intention Pegawai di PT. Telkomsel. *Jurnal Titra*, 9(2).
- Prawira, A., Prasilowati, S. L., & Ayuningtyas, E. A. (2022). Peran job satisfaction sebagai variabel intervening dalam hubungan job demand dan job resources terhadap work engagement. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 3(01), 69–82.
- Putri, N. A., & Arianto, T. (2024). The Effect of Influence Job Environment, Job Characteristic, and Job Insecurity OF Burnout On Employee PT. Sandabi Indah Lestari. *Journal of Indonesian Management*, 4(1), 109–120.
- Rachmadika, A. A., & Saputro, A. H. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Auto Technology: Bahasa Indonesia. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 454–461.
- Rahmat, A., & Bastian, A. (2022). Komitmen Afektif dengan Komitmen Profesional: Perceived Organizational Support sebagai Mediasi. *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, 1(4), 363–374.
- Ripaldi, A. (2019). *Faculty of Economics Riau University*, . 518–532.
- Rizky, S. V. (2022). *PENGARUH BURNOUT DAN JOB INSECURITY TERHADAP TURNOVER INTENTION DI TENGAH PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA PT CITRA USAHA LAMINDO)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Rosyiana, I. (2019). *Innovative Behavior At Work:: Tinjauan Psikologi & Implementasi Di Organisasi*. Deepublish.
- Rumpak, A. D. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Indonesia Institute. *Jurnal Institut Bisnis Dan Multimedia ASMI*.
- Safitri, C. M. T., & Anisah, L. (2021). Keterkaitan antara job insecurity dan perceived organizational support dengan job burnout di masa pandemi. *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 8(1), 18–37.
- Salsabila, N. Y. (2023). The relationship between social interaction and interpersonal communication in class X-XI students at UPGRIS Laboratory High School. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(6), 1245–1270.
- Sholikah, W. N., & Mulyana, O. P. (2022). Hubungan Antara Persepsi Dukungan

Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Bappeko X. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(5), 1–13.

Siregar, D. A. A., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh dukungan organisasi dan kompensasi terhadap kinerja awak kapal tunda melalui kepuasan kerja pada PT. Aman Bahari Kuala Tanjung. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 215–228.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Suparman, Z. A., & Wirayudha, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Work Life Balance sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 3(2).

Supriyadi, S. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Dan Hubungan Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Garda Depan Pt. Aseli Dagadu Djokdja. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (Jmbi)*, 5(2), 154–164.

Towidjojo, G. A., & Lumintang, G. G. (2024). PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MELALUI BURNOUT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT. PEGADAIAN CABANG KOTAMOBAGU. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(8), 213–225.

Widodo, M. N. A. (2021). *Pengaruh perceived organizational support terhadap employee engagement dengan job satisfaction sebagai variabel mediator pada karyawan Jawaracorpo*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.