

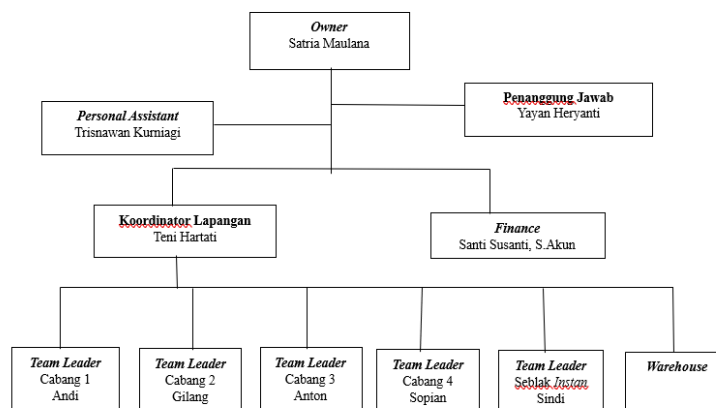
BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada empat objek utama, yakni beban kerja berlebih, kerja emosional, efikasi diri, dan kelelahan kerja. Sementara itu, unit analisis pada penelitian ini yakni *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.

3.1.1 Struktur Organisasi PT. Satria Berdikari Abadi



Sumber : PT. Satria Berdikari Abadi, 2025

Gambar 3. 1
Struktur Organisasi PT. Satria Berdikari Abadi

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui metode survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu teknik analisis data yang berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2019:381). Dalam metode survei, peneliti mengajukan pertanyaan kepada sejumlah individu yang disebut sebagai responden mengenai keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek, serta perilaku yang telah maupun sedang dialami. Metode

survei berfokus pada penggalian informasi terkait keyakinan dan perilaku individu itu sendiri (Sugiyono, 2019:56).

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengkaji suatu fenomena melalui pengumpulan data terukur yang dianalisis dengan teknik statistik, matematis, atau komputasional (Amelia et al., 2021:12). Melalui pendekatan kuantitatif, peneliti dapat menilai secara sistematis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah aspek-aspek yang ditentukan peneliti untuk dikaji secara mendalam, sehingga dapat membantu menemukan jawaban atas rumusan masalah dan menyusun kesimpulan penelitian (Sahir, 2021:16). Variabel penelitian perlu dijelaskan secara operasional agar hubungan antarvariabel lebih mudah dipahami dan proses pengukurannya dapat dilaksanakan dengan tepat. Langkah ini dikenal sebagai operasionalisasi variabel penelitiannya.

Variabel penelitian perlu dirumuskan ke wujud operasional agar penguji dapat memahami keterkaitan antarvariabel dengan lebih jelas dan melakukan pengukuran secara tepat. Proses ini dikenal sebagai operasionalisasi variabel penelitian (Fenti, 2020:202).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yakni:

a. Variabel Independen (X)

Variabel bebas atau variabel independen yakni variabel yang memberi pengaruh variabel lain. Artinya, variabel ini berperan sebagai faktor yang

dapat menimbulkan perubahan pada variabel lain (Sahir, 2021:16). Variabel ini berperan sebagai faktor yang mendorong terjadinya perubahan pada variabel dependen. Di dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan meliputi Beban Kerja Berlebih (X_1), Kerja Emosional (X_2), dan Efikasi Diri (X_3).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat atau variabel dependen yaitu variabel yang berubah menjadi dampak dari pengaruh variabel bebas. Dengan kata lain, variabel ini merupakan hasil dari perubahan yang ditimbulkan oleh variabel bebas (Sahir, 2021:17). Pada penelitian ini, variabel terikat yang menjadi fokus adalah Kelelahan Kerja.

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
Beban Kerja Berlebih (X_1)	Beban kerja berlebih merupakan kondisi ketika seorang pekerja harus menyelesaikan sejumlah tugas dalam waktu tertentu, tapi tuntutan pekerjaan tersebut melebihi kemampuan yang dimilikinya.	1. Tekanan Waktu	– Bekerja terburu-buru – Menyelesaikan tugas dengan cepat	O R D I N A L
		2. Jadwal Kerja/Jam Kerja	– Lembur – Jadwal kerja padat	
		3. Tanggung Jawab	– Memperbaiki pesanan yang salah – Menjaga kepuasan pelanggan	
Kerja Emosional (X_2)	Kerja emosional merupakan proses mengelola perasaan	1. <i>Surface Acting</i>	– Menahan emosi negatif – Bersikap ramah	

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
	dengan cara tertentu, seperti mengubah, menciptakan, atau mengatur ekspresi perasaan dalam pekerjaan, yang bisa memberikan manfaat secara ekonomi.	2. <i>Deep Acting</i>	– Mendorong diri tetap bersikap positif – Menenangkan diri sebelum melayani pelanggan	O R D I N A L
Efikasi Diri (X ₃)	Efikasi diri merupakan rasa percaya seseorang pada kemampuan dirinya sendiri. Dengan keyakinan itu, ia bisa bertindak tanpa banyak rasa cemas, merasa bebas menjalankan hal yang disukai, serta mampu bertanggung jawab atas pilihannya. Orang dengan efikasi diri yang baik biasanya lebih hangat dan sopan saat berinteraksi, menghargai orang lain, memiliki semangat untuk berprestasi, dan tahu apa saja kelebihan serta kekurangan dirinya.	1. <i>Level</i>	– Yakin mampu menyelesaikan tugas – Percaya diri dalam melayani pelanggan	O R D I N A L
		2. <i>Strength</i>	– Kemampuan bekerja dalam tekanan – Kemampuan menerima kritik pelanggan	
		3. <i>Generality</i>	– Optimis dalam berbagai situasi kerja – Percaya diri hadapi beragam pelanggan	
Kelelahan Kerja (Y)	Kelelahan kerja merupakan kondisi kelelahan yang bisa terjadi secara fisik atau emosional, yang menyebabkan munculnya penilaian diri yang negatif, kesulitan berkonsentrasi, dan sikap bekerja yang kurang positif.	1. Kelelahan Fisik	– Cepat merasa letih – Energi cepat habis saat bekerja	O R D I N A L
		2. Kelelahan Emosional	– Tertekan saat menghadapi pelanggan – Emosi terkuras setelah melayani pelanggan	
		3. Kelelahan Mental	– Pikiran penuh dan penat – Sulit berkonsentrasi	
		4. Perasaan Rendah Diri	– Merasa hasil kerja belum optimal – Merasa kurang kompeten	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah alat pengumpulan data berupa rangkaian pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian. Melalui kuesioner, peneliti dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara lebih terarah dari para responden (Sahir, 2021:29). Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada para *waiter* generasi Z yang bekerja di PT. Satria Berdikari Abadi. Data yang terkumpul dari kuesioner ini kemudian digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri terhadap kelelahan kerja.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yaitu kepada *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi (Sugiyono, 2019:225).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui perantara seperti dokumen atau pihak lain. Data ini dapat berasal dari buku, jurnal, laporan, dan sumber tertulis lainnya. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung data primer dengan memberikan landasan teori serta hasil penelitian terdahulu (Sugiyono, 2019:225).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi merupakan semua objek atau subjek yang jadi fokus penelitian dan dari mana kesimpulan akan digeneralisasikan. Setiap objek dalam populasi ini merupakan unit yang akan diukur dan dianalisis dalam penelitian (Sugiyono, 2019:126). Untuk penelitian ini, populasi menggunakan semua *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi, yang berjumlah 32 orang.

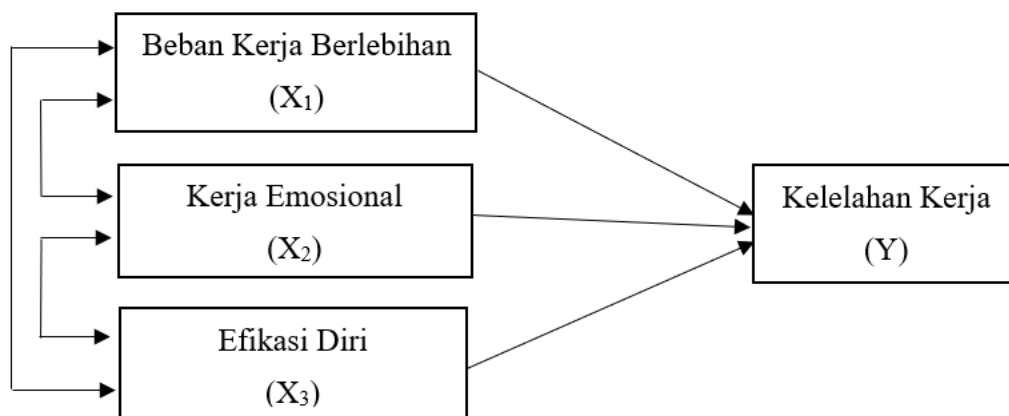
3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan karakteristik yang ada. Ketika jumlah populasinya kebesaran dan peneliti tidak memungkinkan meneliti semuanya, entah dikarenakan waktu yang minim, tenaga, atau biaya yang kurang, maka peneliti menggunakan sampel sebagai wakil dari populasi agar penelitian tetap dapat dilaksanakan secara efektif (Sugiyono, 2019:127). Penelitian ini menggunakan sensus/sampling total sebagai teknik pengambilan sampel. Sensus/Sampling Total adalah teknik mengambil sampel dimana semua anggota populasi dipakai menjadi sampel dan menjadi subjek yang dipelajari ataupun sebagai responden yang pemberi informasi (Sugiyono, 2019:127).

Pada penelitian ini sampel difokuskan kepada *waiter* generasi Z yang berjumlah 32 orang dari 4 cabang dengan rincian: 8 orang cabang Sindangkasih, 8 orang cabang Ciamis Kota, 8 orang cabang Cikunir, dan 8 orang cabang Yogyakarta.

3.2.4 Model Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggambarkan bagaimana setiap variabel saling berhubungan satu sama lain. Variabel independen yang digunakan yakni Beban Kerja Berlebih (X_1), Kerja Emosional (X_2), dan Efikasi Diri (X_3). Sementara itu, variabel yang dipengaruhi atau variabel dependen yakni Kelelahan Kerja (Y). Hubungan antar variabel tersebut kemudian disajikan dalam model penelitian dibawah ini:



Gambar 3. 2
Model Penelitian

Keterangan:

X_1 = Beban Kerja Berlebih

X_2 = Kerja Emosional

X_3 = Efikasi Diri

Y = Kelelahan Kerja

3.2.5 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah cara untuk mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Melalui proses ini, data diberi karakter dan disajikan dengan lebih jelas sehingga mudah dipahami dan diolah kembali. Maka data yang

dihasilkan dapat dipakai untuk memberikan bantuan dalam menemukan solusi atas persoalan yang dikaji (Fatihudin, 2020:95). Data yang didapati dari penelitian lalu dianalisa memakai metode statistik untuk memahami bagaimana pengaruh beban kerja berlebih, kerja emosional, dan efikasi diri terhadap kelelahan kerja pada *waiter* generasi Z di PT. Satria Berdikari Abadi.

3.2.5.1 Uji Instrumen

Sebelum data dianalisis dan diinterpretasikan, perlu dilakukan pengujian instrumen penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan layak dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas (Sahir, 2021:31).

1) Uji Validitas

Validitas adalah tahap pengujian terhadap butir pertanyaan penelitian untuk mengetahui seberapa jauh responden benar-benar memahami pertanyaan yang diberikan. Jika suatu item dinyatakan tidak valid, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa responden kurang memahami atau salah menafsirkan pertanyaan yang diajukan peneliti. Untuk mempermudah proses analisis dan penilaian tiap butir pertanyaan, pengujian validitas dapat dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik, pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 20. Keputusan uji validitas dapat ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut (Machali, 2018:87):

- a. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, atau nilai p -value $< \alpha$ (0,05), maka butir pertanyaan dalam instrumen dinyatakan valid.

- b. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, atau p -value $> \alpha$ (0,05), maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden berdasarkan hasil pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk koefisien numerik. Nilai koefisien yang semakin tinggi menunjukkan tingkat konsistensi jawaban responden yang semakin baik. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 20 (Machali, 2018:87). Adapun ketentuan penilaiannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,7$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

3.2.5.2 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menyajikan data yang relevan dan signifikan sesuai dengan fokus penelitian. Pendekatan ini menggambarkan informasi secara objektif, menampilkan kondisi aktual dari variabel tanpa berusaha membuat generalisasi atau kesimpulan universal. Proses analisis meliputi penghitungan ukuran pemusatan dan penyebaran data, seperti frekuensi, mean, median, standar deviasi, serta peringkat nilai setiap item. Penilaian

ini menggunakan skala Likert dalam mengukur jawaban responden pada pernyataan tertutup menggunakan pilihan tertentu.

Penggunaan skala ini memungkinkan setiap jawaban responden memiliki bobot penilaian tertentu, sehingga setiap tanggapan dapat mencerminkan sikap atau persepsi positif maupun negatif, sekaligus memungkinkan interpretasi kuantitatif terhadap pola respons yang muncul dari sampel penelitian (Sugiyono, 2019:207).

Tabel 3.2 dan 3.3 berikut menyajikan ketentuan-ketentuan yang dimaksud:

- a. Untuk pernyataan bernilai positif, dipakai skala penilaian 5-4-3-2-1

Tabel 3. 2
Skala Nilai Notasi Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Netral	N	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

- b. Untuk pernyataan yang bersifat negatif, skala penilaian yang digunakan 5-4-3-2-1

Tabel 3. 3
Skala Nilai Notasi Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Netral	N	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

Rumus berikut digunakan untuk menghitung hasil kuesioner dalam bentuk persentase serta menentukan penilaiannya:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

X = Jumlah persentase jawaban

F = Jumlah jawaban atau frekuensi

N = Jumlah responden

Setelah nilai total dari seluruh subvariabel diperoleh melalui perhitungan, langkah selanjutnya adalah menentukan interval penilaiannya dengan menggunakan rumus:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

3.2.5.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan cara analisis statistik yang dipakai pada penelitian kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk menganalisis pola hubungan di antara variabel untuk mengetahui pengaruh langsung juga tidak langsung dari sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikat. Melalui analisis jalur, peneliti dapat menguji model yang lebih kompleks dibandingkan regresi linier berganda. Hubungan kausal antar variabel dalam analisis jalur biasanya disajikan dalam bentuk diagram sehingga lebih mudah dipahami (Sahir, 2021:73). Tujuan analisis jalur antara lain:

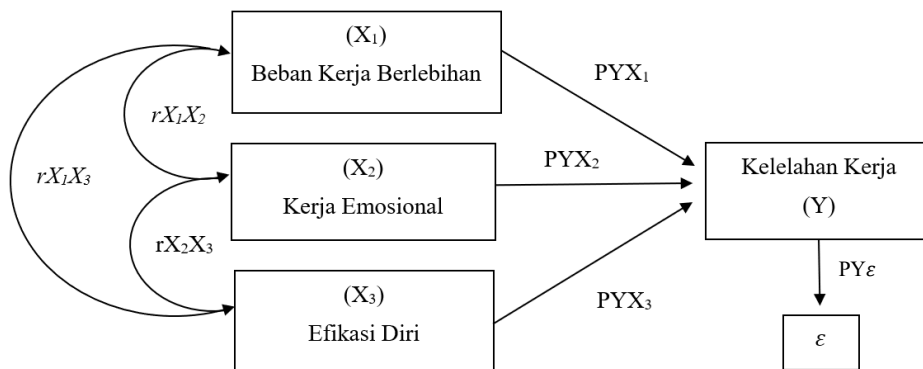
1. Mengetahui hubungan atau korelasi antar variabel berdasarkan pola hubungan yang telah ditetapkan sebelumnya (apriori).
2. Menjelaskan keterkaitan antar variabel secara berurutan sesuai dengan alur waktu atau urutan kejadian (temporer).
3. Menggambarkan hubungan antar variabel ke dalam bentuk model matematis yang didasarkan pada teori yang mendasari.
4. Menelaah jalur pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain yang pengaruhinya.
5. Menguraikan besarnya pengaruh satu atau lebih variabel bebas (eksogen) memengaruhi variabel terikat (endogen), baik secara langsung maupun melalui pengaruh tidak langsung.

Berbagai tahap pada analisis jalur diantaranya:

1. Membuat diagram jalur dan bagi menjadi beberapa sub-struktur
2. Tentukan matriks korelasi
3. Hitung matriks invers dari variabel independen
4. Hitung koefisien jalurn untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen.
5. Tentukan $R_y (xx...xk)$
6. Tentukan koefisien residual variabel jalur
7. Gunakan uji F untuk menentukan signifikansi keseluruhan model
8. Gunakan uji t untuk menentukan signifikansi keseluruhan model

Adapun fomula *path analysis* yang dipakai pada penelitian ini yakni:

1. Membuat Diagram Jalur



Gambar 3. 3
Diagram Jalur

Keterangan:

ε = Pengaruh lain yang tidak diteliti

rX_1X_2 = Korelasi antara X_1 dan X_2

rX_1X_3 = Korelasi antara X_1 dan X_3

rX_2X_3 = Korelasi antara X_2 dan X_3

PYX_1 = Koefisien jalur variabel X_1 ke Y

PYX_2 = Koefisien jalur variabel X_2 ke Y

PYX_3 = Koefisien jalur variabel X_3 ke Y

$pY \varepsilon$ = Koefisien jalur variabel lain yang tidak akan diteliti terhadap Y

Setelah menyusun diagram jalur, tahap berikutnya adalah melakukan analisis terhadap pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel X_1 (Beban Kerja Berlebih), X_2 (Kerja Emosional), dan X_3 (Efikasi Diri) terhadap Y (Kelelahan Kerja). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel yang diteliti, sebagaimana disajikan pada tabel 3.4, dengan bantuan program SPSS *Version 20 for Windows*.

Tabel 3. 4
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X₁, X₂, dan X₃ Terhadap Y

No	Nama Variabel	Formulasi
1	Beban Kerja Berlebih (X₁)	
	a. Pengaruh langsung X ₁ terhadap Y	$(py_{x_1})^2$
	b. Pengaruh tidak langsung X ₁ melalui X ₂ terhadap Y	$(py_{x_1}) (rx_{1x_2}) (py_{x_2})$
	c. Pengaruh tidak langsung X ₁ melalui X ₃ terhadap Y	$(py_{x_1}) (rx_{1x_3}) (py_{x_3})$
	Pengaruh X₁ total terhadap Y	a + b + c ... (1)
2	Kerja Emosional (X₂)	
	d. Pengaruh langsung X ₂ terhadap Y	$(py_{x_2})^2$
	e. Pengaruh tidak langsung X ₂ melalui X ₁ terhadap Y	$(py_{x_2}) (rx_{2x_1})(py_{x_1})$
	f. Pengaruh tidak langsung X ₂ melalui X ₃ terhadap Y	$(py_{x_2}) (rx_{2x_3}) (py_{x_3})$
	Pengaruh X₂ total terhadap Y	d + e + f ... (2)
3	Efikasi Diri (X₃)	
	g. Pengaruh langsung X ₃ terhadap Y	$(py_{x_3})^2$
	h. Pengaruh tidak langsung X ₃ melalui X ₁ terhadap Y	$(py_{x_3}) (rx_{3x_1}) (py_{x_1})$
	i. Pengaruh tidak langsung X ₃ melalui X ₂ terhadap Y	$(py_{x_3}) (rx_{3x_2}) (py_{x_2})$
	Pengaruh X₃ total terhadap Y	g + h + i ... (3)
	Total Pengaruh X₁, X₂, X₃ terhadap Y	(1) + (2) + (3) = kd
	Pengaruh lain yang tidak diteliti	1- kd = knd

3.2.5.4 Pengujian Hipotesis

Menetapkan hipotesis dan tingkat signifikan adalah langkah pertama dalam prosedur pengujian hipotesis. Penerimaan hipotesis kemudian dievaluasi menggunakan uji signifikansi. Kriteria pengujian kemudian ditetapkan untuk berfungsi sebagai dasar evaluasi, dan temuan analisis dipakai untuk menarik kesimpulan akhir.

Menetapkan hipotesis merupakan langkah pertama dalam pengujian hipotesis, setelah itu tingkat signifikansi dipilih. Penerimaan hipotesis selanjutnya

dievaluasi dengan uji signifikansi, yang juga menetapkan kriteria pengujian dan menarik kesimpulan dari temuan analisis.

1. Penetapan Hipotesis Operasional

a) Uji Simultan

- $H_0 : p_1X_1 = p_2X_2 = p_3X_3 = p_4X_4 \neq 0$

Beban Kerja Berlebih, Kerja Emosional, dan Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Kerja.

b) Uji Parsial

- $H_0 : p_1X_1 \neq 0$

Beban Kerja Berlebih berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Kerja

- $H_0 : p_2X_2 \neq 0$

Kerja Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Kerja

- $H_0 : p_3X_3 \neq 0$

Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap Kelelahan Kerja

2. Penetapan Tingkat Signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), yang menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel yang diteliti bersifat signifikan.

3. Uji Signifikansi

- Menelaah dampak gabungan dari seluruh faktor independen terhadap variabel dependen. Digunakan uji simultan (uji F).

- b) Dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen dievaluasi secara independen menggunakan uji parsial (uji t).

4. Kaidah Keputusan

a). Secara simultan

H_0 ditolak sedangkan H_a diterima bila skor signifikansi $F \leq (\alpha = 0,05)$

H_0 diterima dan H_a ditolak bila skor signifikansi $F \geq (\alpha = 0,05)$ terpenuhi.

b). Secara parsial

H_0 ditolak sedangkan H_a diterima bila skor signifikansi $t \leq (\alpha = 0,05)$

H_0 diterima dan H_a ditolak bila skor signifikansi $t \geq (\alpha = 0,05)$ terpenuhi.

5. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari hipotesis pada penelitian ini dapat diterima atau ditolak bergantung pada temuan analisis data. Artinya, penilaian tentang hipotesis didasarkan pada data faktual yang dihasilkan oleh pengujian statistik.