

Pengaruh *Role Conflict* dan *Social Support* terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta

Dinda Putri Novianti^{1*}, Azizah Indriyani², Indah Dewi Mulyani³, Andi Yulianto⁴, Gian Fitralisma⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi, Indonesia

e-mail: indaputrinovianti123@gmail.com^{1*}, azizahindriyani0@gmail.com², mulyaniindahdewi3423@gmail.com³, andiyulianto@umus.ac.id⁴, gianfitralisma@umus.ac.id⁵

Alamat: Jl. Pangeran Diponegoro No.KM2, Rw. 11, Pesantunan, Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212

*Penulis korespondensi

Abstract. *This study aims to analyze the influence of role conflict and social support on the learning satisfaction of employee class students in higher education. Employee-class students face complex challenges in balancing roles as workers and students, which has the potential to create role conflicts and negatively impact academic satisfaction. Instead, social support from the surrounding environment—including family, co-workers, and educational institutions—can serve as a protective factor that increases learning satisfaction. This study uses a quantitative approach with a correlational descriptive method. The research population consisted of 258 employees in Tegal City, all of which were sampled through total sampling techniques. The research instrument was in the form of a standardized questionnaire, and the data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study show that role conflict has a negative and significant effect on student satisfaction, while social support has a positive and significant effect. Simultaneously, these two variables make a significant contribution to student learning satisfaction. These findings confirm the importance of role conflict management strategies and strengthening social support in creating a more optimal learning experience for employee class students. The practical implications of this research can be a reference for educational institutions in designing policies and services that are responsive to the needs of working students.*

Keywords: *Higher Education; Learning Satisfaction; Role Conflicts; Social Support; Student Workers*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *role conflict* dan *social support* terhadap kepuasan belajar mahasiswa kelas karyawan di perguruan tinggi. Mahasiswa kelas karyawan menghadapi tantangan kompleks dalam menyeimbangkan peran sebagai pekerja dan mahasiswa, yang berpotensi menimbulkan konflik peran dan berdampak negatif terhadap kepuasan akademik. Sebaliknya, dukungan sosial dari lingkungan sekitar—termasuk keluarga, rekan kerja, dan institusi pendidikan—dapat berfungsi sebagai faktor protektif yang meningkatkan kepuasan belajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Populasi penelitian terdiri dari 258 mahasiswa kelas karyawan di Kota Tegal, yang seluruhnya dijadikan sampel melalui teknik *total sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstandarisasi, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan *social support* berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan belajar mahasiswa. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi pengelolaan konflik peran serta penguatan dukungan sosial dalam menciptakan pengalaman belajar yang lebih optimal bagi mahasiswa kelas karyawan. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan dalam merancang kebijakan dan layanan yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa yang bekerja.

Kata kunci: Dukungan Sosial; Kepuasan Belajar; Konflik Peran; Mahasiswa Pekerja; Pendidikan Tinggi

1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia pendidikan, jumlah mahasiswa terus bertambah setiap tahunnya. Selain menghadapi tuntutan akademik, mahasiswa juga memiliki berbagai kewajiban di luar

kampus. Banyak mahasiswa yang memilih untuk bekerja sambil kuliah, sebuah keputusan yang dipengaruhi oleh berbagai alasan, seperti kebutuhan finansial, keinginan untuk memperoleh pengalaman kerja sebelum lulus, dan upaya untuk mengembangkan keterampilan profesional.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya yang tergolong dalam kategori *nonregular* atau kelas karyawan, seringkali menghadapi kesulitan dalam menyeimbangkan antara studi dan pekerjaan. Mahasiswa dihadapkan pada tuntutan untuk menjalankan kedua tanggung jawab sekaligus. Ketika mahasiswa yang bekerja tidak dapat mengelola tuntutan yang ada dengan efektif, hal ini dapat berdampak pada aktivitas perkuliahan (Retno Wulandari, 2023). Kondisi ini sering kali membuat mahasiswa merasa kewalahan, baik secara fisik maupun mental. Mahasiswa yang bekerja cenderung mengabaikan proses belajarnya, sementara di sisi pekerjaan mereka menghadapi persaingan yang ketat, konflik dengan atasan, serta meningkatnya tuntutan kerja, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional (Dwivedi Farida Coralina, 2022). Ketika tuntutan dari kedua peran tersebut saling bertabrakan atau tidak dapat dipenuhi secara bersamaan, maka akan terjadi konflik peran atau *role conflict*.

Work study conflict, atau yang dikenal sebagai konflik antara pekerjaan dan studi merupakan masalah yang umum dihadapi oleh mahasiswa perkuliahan (Ginting & Ratnaningsih, 2021). Konflik ini ditandai dengan kelelahan fisik dan mental, kesulitan untuk fokus pada satu hal, serta berkurangnya waktu untuk kegiatan perkuliahan (Orient Sri Indah Sari, Shanty Komalasari, 2023). *Work study conflict* yang dialami oleh mahasiswa yang kuliah sambil bekerja dapat diatasi jika individu tersebut memiliki keterampilan yang baik dalam mengelola konflik tersebut

Role conflict didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana individu mengalami tekanan karena dua atau lebih peran yang dijalankannya memiliki tuntutan yang bertentangan (Keisha et al., 2020). Dalam konteks mahasiswa kelas karyawan, konflik ini dapat muncul ketika kewajiban akademik, seperti menghadiri kelas atau mengerjakan tugas, bersinggungan dengan tuntutan pekerjaan seperti jam kerja lembur, rapat penting, atau target profesional lainnya. Ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi dari dua peran tersebut dapat menyebabkan stres, kelelahan mental, dan penurunan kepuasan terhadap peran yang dijalankan, termasuk kepuasan belajar sebagai mahasiswa.

Selain berdampak pada performa dan kepuasan, *role conflict* juga dapat mengganggu keseimbangan kehidupan mahasiswa kelas karyawan secara menyeluruh. Ketika individu tidak mampu mengelola konflik antara peran kerja dan studi, mereka cenderung mengalami

burnout, penurunan komitmen akademik, serta konflik interpersonal baik di lingkungan kerja maupun kampus (Widyasrini & Lestari, 2020). Hal ini menjadi tantangan serius, khususnya bagi mahasiswa yang tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan sekitar, baik dari atasan, rekan kerja, keluarga, maupun pihak kampus. Tanpa strategi manajemen konflik peran yang memadai, tekanan dari peran ganda ini tidak hanya menurunkan kepuasan, tetapi juga berpotensi menyebabkan dropout akademik atau penurunan performa kerja (Ginting & Ratnaningsih, 2021). Urgensi penelitian ini untuk memahami dan mengurangi *role conflict* pada mahasiswa kelas karyawan semakin penting dalam upaya menciptakan pengalaman belajar yang sehat dan berkelanjutan.

Hubungan antara peran pekerjaan dan mahasiswa sangat kompleks, terutama dalam konteks konflik peran. Mahasiswa yang bekerja sering kali mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan akademik dan pekerjaan, yang dapat menyebabkan konflik peran (*role conflict*). Penelitian menunjukkan bahwa konflik ini dapat mengurangi keterlibatan mahasiswa dalam studi mahasiswa, serta mempengaruhi kepuasan kerja mahasiswa (Ginting & Ratnaningsih, 2021). Sebaliknya, mahasiswa juga dapat mempengaruhi lingkungan kerja mereka dengan membawa perspektif dan keterampilan yang diperoleh dari pengalaman akademik, meskipun hal ini juga dapat menambah beban kerja mahasiswa (Yahya & Yulianto, 2018). Penting untuk memahami dinamika ini agar mahasiswa dapat mengelola kedua peran tersebut dengan lebih baik.

Adanya dukungan sosial yang cukup, mahasiswa dapat merasa lebih didukung dan mampu menghadapi tekanan yang muncul dari kedua tanggung jawab tersebut (Wahid et al., 2020). Hal ini tidak hanya membantu mereka mengurangi tingkat stres, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi untuk mencapai tujuan akademik. Ketika mahasiswa mendapat dukungan, mereka cenderung lebih mampu berkonsentrasi pada studi mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman belajar di perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa adalah indikator penting yang mencerminkan pengalaman belajar mereka di perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, kinerja akademik yang lebih baik, dan keterlibatan yang lebih aktif dalam kegiatan kampus (Riono, 2024). Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa. Dimana kebutuhan mahasiswa yang dimaksud ini adalah pada saat mahasiswa memiliki harapan untuk tetap menyelesaikan tugas tetapi dapat menyelesaikan pekerjaannya juga disinilah fleksibilitas pihak kampus dan dosen berperan dalam memperkuat perasaan puas terhadap sistem pendidikan yang mereka

jalani (Ermini et al., 2022). Di sisi lain, mahasiswa yang merasa tidak puas dapat mengalami penurunan motivasi dan prestasi akademik.

2. KAJIAN TEORITIS

Role Conflict

Konflik pada mahasiswa kelas karyawan, yang sering disebut sebagai konflik peran ganda (*work-study conflict*), adalah isu kompleks yang banyak diteliti karena melibatkan tuntutan dari dua peran utama; sebagai mahasiswa dan sebagai karyawan perkuliahan (Orient Sri Indah Sari, Shanty Komalasari, 2023). Dampak negatif yang sering dijumpai meliputi penurunan kinerja akademik karena kesulitan membagi waktu dan energi, menurunnya kinerja kerja akibat kelelahan dan tekanan studi, serta peningkatan stres dan *burnout* yang berujung pada gangguan kesehatan mental dan fisik.

Selain itu, konflik ini juga dapat menurunkan kualitas hidup secara keseluruhan, mengurangi motivasi belajar, dan menyulitkan mahasiswa untuk membangun relasi sosial. Meskipun lebih jarang dibahas sebagai "konflik", ada potensi sisi positif dari keberadaan dua peran ini jika dikelola dengan baik, seperti pengalaman praktis, pengembangan keterampilan manajemen waktu dan disiplin, kemandirian finansial, serta peningkatan prospek karier.

Faktor seperti ketidakpuasan kerja, tuntutan peran yang bertentangan (*role ambiguity & role conflict*), hingga karakteristik demografi dan tingkat grit (kegigihan) individu juga berperan dalam menentukan seberapa besar konflik yang dirasakan oleh mahasiswa kelas karyawan (Fadila et al., 2022). Konflik lain dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang seringkali saling berkaitan. Beberapa faktor utama menurut (M. Nu'man Al Hadziq, 2024) yaitu; jam kerja; ketidakpuasan kerja; dan beban kerja.

Barkhowa (2024) menyebutkan bahwa konflik peran dapat terlihat dari tiga indikator utama, yaitu kelelahan fisik, sulit berkonsentrasi, dan penurunan motivasi belajar. Kelelahan fisik muncul sebagai rasa lelah berlebihan dan gangguan kesehatan ringan, sulit berkonsentrasi terlihat dari menurunnya fokus dan daya ingat, sedangkan penurunan motivasi belajar ditandai dengan berkurangnya semangat serta antusiasme dalam menyelesaikan tugas akademik.

Sociap Support

Social support atau dukungan sosial merupakan merujuk pada berbagai bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain, Menurut (Yohanes et al., 2022), seperti teman, keluarga, dan rekan kerja. Individu yang merasa memiliki dukungan ini akan lebih percaya bahwa dirinya didukung oleh orang-orang di sekitarnya (Izzah & Ariana, 2022). *social*

support atau dukungan sosial juga mencakup pemberian informasi, bantuan dalam tindakan, atau materi yang diperoleh dari hubungan sosial yang erat, sehingga individu merasa diperhatikan, dihargai, dan dicintai (Kiki Anggun Saputri, 2020).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perolehan *Social Support* menurut (Aysila, 2021) yaitu; empati; norma-norma dan nilai sosial; dan pertukaran sosial. Studi lain yang menjelaskan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *social support* menurut (Moch Raffi Zidan Pasya, 2022) adalah kebutuhan fisik; kebutuhan sosial; dan kebutuhan psikis.

Menurut (Fauzan et al, 2022), dukungan sosial terdiri dari tiga indikator utama. Pertama, dukungan instrumental, yakni bantuan langsung berupa materi atau layanan praktis. Kedua, dukungan emosional, meliputi empati, perhatian, dan dorongan moral yang membuat individu merasa diperhatikan dan didukung. Ketiga, dukungan informatif, berupa informasi, saran, atau arahan yang membantu individu memecahkan masalah atau mengambil keputusan secara lebih baik.

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu (Asmawati et al., 2022). Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen dan kepuasan tersebut bergantung pada kinerja dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan sehingga dapat dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Muzaki., 2022). Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa (Ermini et al., 2022).

Menurut Tjiptono, sebagaimana dikutip dalam (Tumangger et al., 2022), kepuasan mahasiswa memiliki beberapa manfaat, di antaranya; reputasi perusahaan atau kampus semakin positif di mata masyarakat; terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan atau kampus dengan para mahasiswa; dapat mendorong terciptanya loyalitas mahasiswa; serta adanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif. Kepuasan mahasiswa menurut Ester Ekklesia Tumangger & Assyifa (2022) mencakup dua indikator utama: kepuasan secara keseluruhan dan kesesuaian dengan harapan. Sementara itu, menurut Pipit Mulyah (2020), terdapat dua indikator lain, yaitu keberhasilan akademik dan pengalaman yang diperoleh.

3. METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional untuk menganalisis pengaruh *role conflict* dan *social support* terhadap kepuasan mahasiswa kelas karyawan. Lokasi penelitian ini adalah Universitas Muhadi Setiabudi, yang berlokasi di Kabupaten Brebes.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa kelas karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi yang berjumlah 258 orang, dan peneliti melakukan perluasan data dari mahasiswa kelas karyawan Universitas Pancasakti. Karena jumlah populasi masih tergolong *manageable*, maka penelitian ini menggunakan sampel tetap sebanyak 258 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria mahasiswa manajemen dan akuntansi aktif, kelas karyawan yang bekerja secara penuh maupun *part-time*, sedang menempuh kuliah semester genap dan sedang mengalami *work study conflict*. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman menjalani peran ganda (*work study conflict*) sebagai pekerja dan mahasiswa, sehingga sesuai dengan variabel yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial dari *role conflict* dan *social support* terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi swasta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang digunakan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas.

Item	<i>Work Study Conflict</i> (X ₁)	<i>Social Support</i> (X ₂)	Kepuasan Mahasiswa (Y)	r tabel	Keterangan
1	0,549	0,702	0,644	0,3610	Valid
2	0,541	0,684	0,518		
3	0,521	0,592	0,450		
4	0,520	0,582	0,618		
5	0,681	0,520	0,551		
6	0,669	0,241	0,595		

Item	<i>Work Study Conflict</i> (X ₁)	<i>Social Support</i> (X ₂)	Kepuasan Mahasiswa (Y)	r tabel	Keterangan
7	0,714	0,575	0,660		
8	0,666	0,498	0,576		
9	0,756	0,546	0,548		

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, untuk variabel *work study conflict*, *social support*, dan kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel yang dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas.

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Work Study Conflict</i> (X ₁)	0,805	
<i>Social Support</i> (X ₂)	0,712	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (X ₃)	0,746	

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa variabel *work study conflict*, *social support* dan kepuasan mahasiswa memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada setiap variabel dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		258
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.44847366
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.037
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.171 ^d
	99% Confidence Lower Bound	.162
	Rasio Upper Bound	.181

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan pada uji Kolmogorov Smirnov, menunjukkan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) > 0,05 yaitu 0,162, maka dapat diartikan bahwa nilai residual seluruh variabel dikatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas.

Model	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
<i>Work Study Conflict (X₁)</i>	.981	1.019
<i>Social Support (X₂)</i>	.981	1.019

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas, dapat dilihat bahwa hasil dari masing-masing variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,1 yaitu pada variabel *work study conflict* (X₁) sebesar 0,981 dan *social support* (X₂) sebesar 0,981. Nilai (VIF) pada variabel independen memiliki nilai < 10 dengan masing-masing variabel memperoleh nilai VIF yakni *work study conflict* (X₁) sebesar 1,019 dan *social support* (X₂) sebesar 1,019, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pada semua variabel bebas penelitian ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

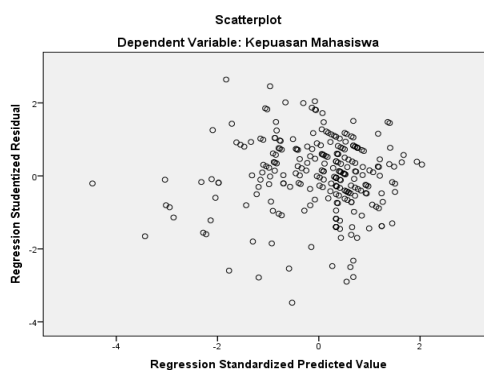
Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi.

Durbin Watson	Keterangan
1,803	Lolos Uji

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi, diketahui terdapat 2 variabel independen dengan jumlah sampel sebanyak 258, sehingga nilai batas bawah (dL) adalah 1,78900 dan batas atas (dU) sebesar 1,80444. Diperoleh nilai $dU < d < 4-dU$, yaitu $1,80444 < 1,803 < 2,19556$. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil dari gambar *scatterplot* uji heteroskedastisitas, titik-titik pada *scatterplot* terlihat menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Uji Linieritas**Tabel 6.** Hasil Uji Linieritas.

Linearity	Sig.	Keterangan
<i>Work Study Conflict (X₁)</i>	0,000	Linearitas
<i>Social Support (X₂)</i>	0,000	Linearitas

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji linearitas, diperoleh nilai setiap variabel independen penelitian $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen penelitian terdapat linearitas dan dapat digunakan untuk analisis data lebih lanjut.

Analisis Regresi Berganda**Tabel 7.** Hasil Uji Regresi Berganda.

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
<i>(Constant)</i>	14,072	2,425		5,804	0,000
<i>Work Study Conflict (X₁)</i>	-0,119	0,043	0,142	-2,769	0,006
<i>Social Support (X₂)</i>	0,662	0,058	0,585	11,378	0,000

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji analisis regresi berganda, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 14.072 + -0,119X_1 + 0,662X_2 + e$

Hasil persamaan regresi linear berganda dapat diinterpretasikan berikut: Nilai konstanta sebesar 14,072 dapat diartikan apabila variabel *work study conflict (X₁)* dan *social support (X₂)* bernilai 0 maka nilai pada variabel kepuasan mahasiswa sebesar 14,072. Nilai koefisien dari variabel *work study conflict (X₁)* sebesar -0,119 dapat diartikan bahwa apabila variabel *work study conflict (X₁)* meningkat satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,119 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap sama. Nilai koefisien dari variabel *social support (X₂)* sebesar 0,662 dapat diartikan bahwa apabila variabel *social support (X₂)* meningkat satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,662 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya tetap sama.

Hasil Uji F**Tabel 8.** Hasil Uji F.

Model	Sum of Square	ANOVA			Sig.
		df	Mean Square	F	
Regression	2611,225	2	1305,612	65,464	0,000
Residual	5085,752	255	19,944		
Total	7696,977	257			

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan tabel hasil uji F, diketahui nilai sig $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai F t hitung sebesar 65.464 dan nilai F tabel sebesar 3,03. Berdasar hasil tersebut diketahui nilai F

hitung > F tabel yaitu ($65.464 > 3,03$) berarti (H_0) ditolak dan (H_3) diterima sehingga *work study conflict* dan *social support* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t.
Coefficients

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardize Coefficients	t	Sig
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	14,072	2,425		5,804	0,000
Work Study Conflict (X_1)	-0,119	0,043	0,142	-2,769	0,006
Social Support (X_2)	0,662	0,058	0,585	11,378	0,000

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Work study conflict nilai sig $0,006 < 0,05$ dan diperoleh nilai (t hitung > t tabel) t hitung sebesar $-2,769 > t$ tabel sebesar $1,969$ berarti (H_0) ditolak dan (H_1) diterima sehingga *work study conflict* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Social support* nilai sig $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai (t hitung > t tabel) t hitung sebesar $11,378 > t$ tabel sebesar $1,969$ berarti (H_0) ditolak dan (H_2) diterima sehingga *social support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hasil Uji Determinasi

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,582	0,339	0,334	4,46588

Sumber: Hasil Olah SPSS.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi, menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar $0,334$, dimana nilai ini sama artinya dengan $33,4\%$, sehingga dapat diartikan bahwa variabel *work study conflict* dan *social support* memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar $33,4\%$. Sedangkan untuk sisanya $66,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Work Study Conflict terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji t menunjukkan bahwa *work study conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\beta = -0,119$; sig = $0,006$). Artinya, semakin tinggi konflik antara pekerjaan dan studi, semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa. Konflik ini menciptakan tekanan waktu, kelelahan, dan stres akademik yang akhirnya menurunkan kualitas pengalaman belajar. Penelitian terdahulu mendukung temuan ini. Bahwa mahasiswa pekerja sering menghadapi penurunan performa akademik karena beban ganda (Noor, 2011).

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Adisa et al., 2016) yang menegaskan bahwa konflik peran memperburuk kesejahteraan psikologis. Meskipun mayoritas penelitian menemukan efek negatif, beberapa studi seperti (Broadbridge & Swanson, 2005) mengungkapkan bahwa sebagian mahasiswa pekerja justru merasa lebih puas karena pengalaman kerja memberi keterampilan tambahan. Artinya, dampak konflik kerja-studi bisa dipengaruhi oleh faktor moderasi seperti fleksibilitas kerja, jenis pekerjaan, dan manajemen waktu. Hasil penelitian ini mengonfirmasi teori konflik peran, tetapi juga menunjukkan perlunya melihat konteks individual.

Pengaruh Social Support terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis menunjukkan bahwa social support berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($\beta = 0,662$; $\text{sig} = 0,000$). Dukungan dari keluarga, teman, maupun dosen membuat mahasiswa merasa dihargai, termotivasi, dan mampu menghadapi beban akademik.

Teori stres-koping (Lazarus & Folkman, 1984) mendukung hasil ini, dimana dukungan sosial dapat berfungsi sebagai “buffer” yang mengurangi dampak stres. Temuan penelitian terkini juga memperkuat hal ini. Studi (Sarason et al., 1990) menemukan bahwa dukungan sosial meningkatkan keterlibatan akademik melalui mediasi kepuasan hidup dan motivasi belajar.

Bahwa lingkungan yang suportif dapat mengurangi stres dan burnout mahasiswa, terutama di bidang studi yang menuntut seperti teknik informatika (Misra & McKean, 2000). Meskipun efek dukungan sosial jelas positif, penelitian (Cohen & Wills, 1985) membedakan jenis dukungan menjadi emosional, instrumental, informasional, dan penghargaan. Penelitian ini belum mengeksplorasi jenis dukungan mana yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, hasil studi (Deci & Ryan, 2000) menekankan bahwa dukungan dalam pembelajaran daring (akademik, teknis, sosial) juga penting, sehingga ke depan perlu memperhatikan konteks digitalisasi pendidikan.

Pengaruh Simultan Work Study Conflict dan Social Support

Hasil uji F menunjukkan bahwa *work study conflict* dan *social support* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($F_{\text{hitung}} = 65,464 > F_{\text{tabel}} = 3,03$; $\text{sig} = 0,000$). Artinya, kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Penelitian (Zhang et al., 2023) dan studi kontemporer IJEBMR (2024) mendukung temuan ini, dimana *work-study conflict* menurunkan kepuasan, sementara dukungan sosial dan kejelasan peran mampu meningkatkan kepuasan dan mengurangi efek negatif konflik peran.

Hal ini mengonfirmasi pandangan dalam (Asmawati et al., 2022) bahwa kepuasan individu dipengaruhi oleh interaksi antara demands (konflik kerja-studi) dan resources (dukungan sosial). Meskipun signifikan, kontribusi simultan kedua variabel hanya 33,4% (Adjusted $R^2 = 0,334$). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain yang lebih besar pengaruhnya, seperti motivasi intrinsik (Deci & Ryan, 2000), kualitas pengajaran, faktor ekonomi, atau strategi manajemen waktu. Penelitian ini memberi pemahaman parsial, tetapi membuka ruang eksplorasi lebih luas di penelitian selanjutnya.

Koefisien Determinasi

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa *work study conflict* dan *social support* hanya menjelaskan 33,4% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 66,6% sisanya dipengaruhi faktor lain. Penelitian Misra et al. (2000) menyebut bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara multidimensi, baik akademik, personal, sosial, maupun ekonomi. Nilai R^2 yang relatif rendah menunjukkan pentingnya menguji faktor-faktor lain seperti motivasi belajar, beban akademik, dukungan institusional, serta faktor psikologis seperti resilience. Ke depan, penelitian dapat menggunakan model struktural dengan variabel mediasi atau moderasi untuk menjelaskan hubungan yang lebih kompleks.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa *work study conflict* secara berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi tingkat *work study conflict* (konflik antara pekerjaan dan studi) yang dialami mahasiswa, maka semakin rendah tingkat kepuasan mereka terhadap perkuliahan. Artinya, konflik yang timbul akibat kesulitan membagi waktu, kelelahan fisik, dan penurunan motivasi belajar berkontribusi terhadap turunnya kepuasan mahasiswa. *Social support* secara positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang mendapatkan dukungan emosional, instrumental, dan informasi dari keluarga, teman, maupun dosen, merasa lebih dihargai, didukung, dan termotivasi untuk menyelesaikan studi. *Work study conflict* dan *social support* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti kedua variabel independen yaitu *work study conflict* dan *social support* secara simultan (bersama-sama) memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Adisa, T. (2016). The impact of work-family conflict on Nigerian employees' wellbeing. *International Journal of Business and Social Science*, 7(9), 89–99.
- Asmawati, A. (2022). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik di FTK UIN Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26529>
- Aysila, F. A. (2021). Pengaruh social support terhadap flow akademik mahasiswa yang mengerjakan skripsi di Kota Makasar.
- Broadbridge, A., & Swanson, V. (2005). Earning and learning: How term-time employment impacts on students' adjustment to university life. *Journal of Education and Work*, 18(2), 235–249. <https://doi.org/10.1080/13639080500086008>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Dwivedi, F. C. (2022). Pengaruh work-study conflict terhadap academic burnout pada mahasiswa yang bekerja di Kota Jambi. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(1), 147–151. <https://doi.org/10.29313/bcsps.v2i1.809>
- Ermini, N., D. S., & Kurniawan, M. (2022). Analisis kepuasan mahasiswa FKIP atas kualitas layanan akademik di pusat pelayanan terpadu Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(4), 468–481.
- Ester Ekklesia Tumangger. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Sharing: Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1(1), 16–28. <https://doi.org/10.31004/sharing.v1i1.10759>
- Fadila, A. (2022). Pengaruh role conflict, role ambiguity dan role overload terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di Kota Bekasi. *E-Jurnal Akuntansi Tsm*, 2(2), 931–946.
- Fauzan, R. S. (2022). Dukungan sosial dan beban kerja dengan stres kerja pegawai panti sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif*, 2(3), 15–28.
- Ginting, R. (2021). Hubungan antara work-study conflict dengan student engagement pada mahasiswa pekerja full-time di program studi S-1 Teknik Informatika Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. *Jurnal Empati*, 10(2), 78–85. <https://doi.org/10.14710/empati.2021.30996>
- Izzah, F. N., & Ariana, A. D. (2022). Hubungan perceived social support dengan perilaku non-suicidal self-injury pada remaja. *Psikologi dan Kesehatan Mental*, 2(1), 70–77.
- Keisha M Love. (2020). Role stress, interrole conflict, and job satisfaction among university employees: The creation and test of a model. *Journal of Employment Counseling*, 47(1). <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2010.tb00088.x>
- Kiki Anggun Saputri. (2020). Hubungan antara self-efficacy dan social support dengan tingkat stres pada mahasiswa akhir penyusun skripsi di FIP UNNES tahun 2019.

- Journal of Guidance and Counseling*, 41(9), 1519–1532.
<https://doi.org/10.2224/sbp.2013.41.9.1519>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing.
- M. Nu'man Al Hadziq. (2024). Kontribusi work-study conflict terhadap academic engagement yang dimediasi oleh self-efficacy pada mahasiswa Magister Maulana Malik Ibrahim Malang yang bekerja. *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Semarang*, 15(1).
- Misra, R., & McKean, M. (2000). College students' academic stress and its relation to their anxiety, time management, and leisure satisfaction. *American Journal of Health Studies*, 16(1), 41–51.
- Moch Raffi Zidan Pasya. (2022). Hubungan antara stress akademik dan dukungan sosial dengan kesejahteraan subjektif mahasiswa tahun pertama. 1–19.
- Muzaki, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi melalui media sosial terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Luang Waktu Coffee). *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 44–57.
<https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.24>
- Noor, N. M. (2011). Work, family and study conflict: A comparison of female students with and without employment. *Journal of Population and Social Studies*, 19(2), 313–328.
- Orient Sri Indah Sari. (2023). Hubungan resiliensi dan work-study conflict pada mahasiswa yang bekerja di Kota Banjarmasin. *Jurnal Al Husna*, 4(1), 15–28.
<https://doi.org/10.18592/jah.v4i1.6339>
- Retno Wulandari, M. P. (2023). Hubungan work-study conflict dengan student engagement pada mahasiswa Universitas Negeri Padang yang bekerja part-time. *Innovative*, 3(4), 1554–1561. <https://doi.org/E-ISSN> 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
- Riono. (2024). *Pengantar manajemen: Konsep dan implementasi*. Brebes: Umus Press.
- Sarason, I. (1990). Social support: The search for theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9(1), 133–147. <https://doi.org/10.1521/jsocp.1990.9.1.133>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Wahid, F. S. (2020). Pengaruh lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah terhadap prestasi belajar siswa. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(8), 555–564.
- Widyasrini. (2020). Dual role conflict, coping stress, and social support as nurses' well-being predictor. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 174–187. <https://doi.org/10.14710/jp.19.2.174-187>
- Yahya, S. D., & Yulianto, H. (2018). Studi determinasi role conflict mahasiswa yang bekerja di Kota Makassar. *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M)*, 3(1), 267–272.
- Zhang, S. (2023). Social support, academic engagement, and life satisfaction among college students in China. *BMC Public Health*, 23(1), 17301.
<https://doi.org/10.1186/s12889-023-17301-3>