

# PENGARUH PERAN GANDA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV ARWA HARJA DESIGN

**Ahmad Yusuf**

Universitas Insan Cendekia Mandiri, Jl. Pasir Kaliki No. 199, Kota Bandung, Jawa Barat 40162 Indonesia

Korespondensi:  
[yusufalahma123@gmail.com](mailto:yusufalahma123@gmail.com)

**ABSTRACT:** *This study aims to analyze the influence of marketing strategy and service quality on consumer purchasing decisions at the MYDINIS online store in Bandung. With the rapid development of e-commerce and increasing competition in digital markets, understanding the determinants of online purchasing decisions becomes essential. This research employs a quantitative approach using a survey method with questionnaires distributed to MYDINIS customers. Data were analyzed using multiple linear regression techniques with the assistance of SPSS software. The findings indicate that both marketing strategy and service quality significantly influence purchasing decisions. Service quality shows a more dominant effect compared to marketing strategy. The results suggest that improving service responsiveness, reliability, and digital marketing effectiveness can enhance consumer purchasing decisions and business performance.*

**Keywords:** *Marketing Strategy, Service Quality, Purchasing Decision, E-commerce, Online Store.*

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko online MYDINIS di Kota Bandung. Perkembangan e-commerce yang pesat serta persaingan pasar digital yang semakin kompetitif menuntut pelaku usaha untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan MYDINIS. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan strategi pemasaran. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas strategi pemasaran digital untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

**Kata kunci :** *Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, E-commerce, Toko Online*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perilaku konsumen mengalami pergeseran yang signifikan. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama internet, telah merevolusi cara orang berbelanja dan membuat keputusan pembelian. E-commerce atau perdagangan elektronik telah menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen karena kemudahan akses, variasi produk, dan kenyamanan berbelanja dari rumah. Namun, dalam persaingan yang semakin sempit dalam pasar online, perusahaan harus memahami dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif serta memastikan kualitas pelayanan yang tinggi untuk memenangkan hati konsumen.

Strategi pemasaran adalah pendekatan metodis yang bertujuan untuk membandingkan produk atau layanan dengan cara yang dapat menarik minat dan memuaskan kebutuhan pasar. Strategi ini mencakup berbagai bidang, termasuk distribusi, penyesuaian harga, pemasaran, dan komunikasi antar rekan. Strategi pemasaran yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan visibilitas merek, menciptakan citra merek yang positif, dan berdampak positif pada sikap konsumen. Misalnya,

promosi yang menarik, strategi harga yang kompetitif, dan kampanye penurunan harga yang kreatif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan penjualan.

Di sisi lain, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan. Penerapan kecepatan respon, sikap tenaga kerja, keandalan, dan kemampuan untuk memenuhi harapan pelanggan sebagai unsur kualitas pelayanan. Layanan pelanggan yang baik dapat menghasilkan pengalaman positif bagi pelanggan yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong bisnis yang berulang dan referensi dari pelanggan yang puas. Sebaliknya, kualitas kerja yang buruk dapat menyebabkan ketidaksetiaan, kerusakan reputasi, dan penurunan loyalitas pelanggan.

Menggabungkan strategi pemasaran yang efektif dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berarti bagi bisnis. Untuk alasan ini, penting untuk menyelidiki bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dan memengaruhi niat beli konsumen. Dalam konteks ini, studi mengenai pengaruh strategi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Strategi pemasaran adalah salah satu cara memenangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan baik itu untuk perusahaan yang memproduksi barang atau jasa (Sa'di, et al. 2021). Strategi pemasaran sangat dibutuhkan agar konsumen tertarik dan melakukan transaksi sehingga konsumen merasa puas. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk kelangsungan usahanya (Cesariana, et al, 2022).

Melalui strategi pemasaran yang diramu sedemikian rupa pemilik bisnis ini berusaha agar usahanya tetap eksis dan bertahan di era persaingan yang tidak lagi menitik beratkan pada perolehan laba, namun lebih pada proses mempertahankan penjualan dan menarik konsumen serta mempertahankan konsumen yang telah ada (Mahira, et al, 2021). Dengan melakukan marketing communication adalah strategi yang digunakan perusahaan dalam menyampaikan informasi yang bersifat membujuk (persuasif) dan meningkatkan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada konsumen (Adnyani 2024).

Untuk meningkatkan strategi pemasaran toko online, Mydinish juga bertujuan untuk menjaga kualitas produknya agar kepuasan pelanggan terus meningkat. Hal ini dicapai dengan memberikan layanan yang tepat waktu, akurat, dan sopan. Kualitas pelayanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami didalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas pelayanan (Febrian 2019).

## METODOLOGI

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif, metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada bukti empiris, data penelitian berupa angka-angka, menggunakan statistik sebagai alat perhitungan dan pengujian, dan dikaitkan dengan masalah penelitian untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah Propability Sampling, yakni suatu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2021). Sehingga dalam penelitian ini peneliti memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi atau karyawan CV Arwa Harja Design.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1  
Hasil Estimasi Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	3,795	-	-
Peran Ganda (X1)	0,716	5,986	0,000
Beban Kerja (X2)	0,456	5,075	0,001

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:  

$$Y=3,795+0,716X_1+0,456X_2$$

1. Konstanta ( $a$ ) = 3,795 Nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila variabel Peran Ganda ( $X_1$ ) dan Beban Kerja ( $X_2$ ) dianggap konstan atau bernilai nol, maka Kinerja Karyawan ( $Y$ ) berada pada nilai dasar sebesar 3,795.
2. Koefisien Peran Ganda ( $b_1$ ) = 0,716 Koefisien ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Peran Ganda akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,716 satuan, dengan asumsi variabel Beban Kerja dalam keadaan konstan. Nilai positif menunjukkan hubungan yang searah.
3. Koefisien Beban Kerja ( $b_2$ ) = 0,456 Koefisien ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Beban Kerja akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,456 satuan, dengan asumsi variabel Peran Ganda konstan. Hubungan ini juga bersifat positif.

Dari nilai koefisien tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Peran Ganda memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 2  
Hasil Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
- 0,907	-

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,907 atau 90,7%.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Peran Ganda ( $X_1$ ) dan Beban Kerja ( $X_2$ ) secara simultan mampu menjelaskan variasi Kinerja Karyawan ( $Y$ ) sebesar 90,7%, sedangkan sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai  $R^2$  sebesar 90,7% menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat.

### Uji Parsial (Uji t)

Tabel 3  
Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Peran Ganda ( $X_1$ )	5,986	2,020	0,000	Signifikan
Beban Kerja ( $X_2$ )	5,075	2,020	0,001	Signifikan

#### 1. Peran Ganda ( $X_1$ )

Nilai t hitung sebesar 5,986 lebih besar dari t tabel sebesar 2,020 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian, Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

#### 2. Beban Kerja ( $X_2$ )

Nilai t hitung sebesar 5,075 lebih besar dari t tabel sebesar 2,020 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Artinya, Beban Kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

#### 4. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4  
Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
229,896	3,19	0,001	Signifikan

Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar 229,896 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,19 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Peran Ganda (X1) dan Beban Kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa variabel Peran Ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan peran ganda yang dijalankan karyawan, maka kinerja yang dihasilkan cenderung meningkat. Dengan demikian, peran ganda yang dikelola secara efektif dapat menjadi faktor pendukung dalam peningkatan produktivitas karyawan.

Selain itu, variabel Beban Kerja juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang terstruktur dan sesuai dengan kapasitas karyawan dapat mendorong peningkatan kinerja. Namun demikian, beban kerja tetap perlu dikelola secara proporsional agar tidak menimbulkan tekanan yang berlebihan.

Secara simultan, Peran Ganda dan Beban Kerja memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Model penelitian menunjukkan kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kinerja organisasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., Istianingsih Sastrodiharjo, & Farhan Saputra. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 83–93. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.16>
- Farhana, N. (2022). Pengaruh konflik peran ganda, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perempuan pada PT. Semen Baturaja Tbk Palembang. *Conference on Social, Humanities, and Malay Islamic...*, 22–54. <http://repository.radenfatah.ac.id/20177/>
- Haziroh, A. L., Pramadanti, A. D., & Putri, R. A. R. (2022). Dampak konflik peran ganda dan self efficacy terhadap kinerja karyawan perbankan di Semarang. *Jurnal Orientasi Bisnis dan Entrepreneurship (JOBS)*, 3(1), 64–74. <https://doi.org/10.33476/jobs.v3i1.2023>
- Hermawan, E. (2022). Analisis pengaruh beban kerja, konflik pekerjaan–keluarga dan stres kerja terhadap kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 372–380. <https://www.dinastirev.org/JIMT/article/view/939>
- Irawan, A., & Leksono, E. B. (2021). Analisis beban kerja pada Departemen Quality Control. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i1.2537>
- Irawan, M. R., & Shofiyudin. (2023). Analisis pengaruh konflik peran ganda, psychological well-being dan burnout terhadap kinerja karyawan. *Journal of Accounting and Management's Student (JAM'S)*, xxx(2020), 1–9.
- Kandung Joko Nugroho. (2021). Analisis beban kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Blitar. *Otonomi*, 21(April), 156–163.
- Khafid, M. N. I. (2023). Analisis pengaruh konflik peran ganda, kesempatan pengembangan karir dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Etos Nasional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.26877/jibeka.v2i1.100>
- Poylema, F. R. (2022). Eksistensi dan prospek resiprositas dalam tradisi Pesta Rambu Tuka masyarakat Toraja. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 235–237. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.436>
- Prihartini, E., Sudirno, D., Sri Mulyani, H., & Nur'aini, R. (2023). Pengaruh konflik peran ganda dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada PT. Suryamas Akurasi Cikarang). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 4(03), 1–8. <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v4i03.7120>
- Raymond, Siregar, D. L., Putr, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tanjung Mutiara Perkasa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–92.

- Sinurat, S., Charitas, K. M., Indonesia, P., Kerja, B., & Karyawan, K. (2022). Pengaruh peran ganda dan beban kerja terhadap kinerja karyawan guru SD swasta di Kota Palembang. *Seminar Nasional Bisnis*, 6, 269–276.
- Supardi, & Aulia Anshari. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PTPN IX Batujamus. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(1), 85–95. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v1i1.243>
- Yulia, T., & Bernhard, T. R. N. (2019). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>