



**Hubungan antara *Job Satisfaction*, *Flexible Working Arrangements* dan *Employee Performance* dengan metode SEM-PLS dan FIMIX-PLS: Studi kasus pada karyawan  
di perusahaan asuransi**

**TESIS**

LUSITANIA EKA PUTRI  
55319110020  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



**Hubungan antara *Job Satisfaction*, *Flexible Working Arrangements* dan *Employee Performance* dengan metode SEM-PLS dan FIMIX-PLS: Studi kasus pada karyawan di perusahaan asuransi**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

**LUSITANIA EKA PUTRI  
55319110020  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Hubungan Kepuasan Kerja, Pengaturan Kerja Yang Fleksibel  
Dan Kinerja Karyawan Menggunakan SEM-PLS Dan FIMIX-  
PLS: Studi Kasus Karyawan Di Perusahaan Asuransi

Nama : Lusitania Eka Putri

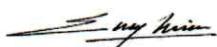
NIM : 55319110020

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 14 Januari 2022

Mengesahkan

Pembimbing

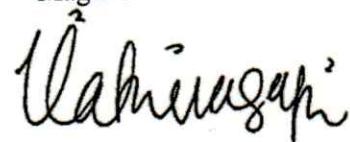


(Dr. Erry Rimawan, MBA)

Dekan Fakultas Teknik

  
(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Industri

  
(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	:	Lusitania Eka Putri
NIM	:	55319110020
Program Studi	:	Magister Teknik Industri

dengan judul

*“The Relationship of Job Satisfaction, Flexible Working Arrangements and Employee Performance using SEM-PLS and FIMIX-PLS: A Case Study of Employees in Insurance Company”*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 20-Dec-2021, didapatkan nilai persentase sebesar 16 %.

Jakarta, 21-Desember-2021

Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebener-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Hubungan antara *Job Satisfaction*, *Flexible Working Arrangements* dan *Employee Performance* dengan metode SEM-PLS dan FIMIX-PLS: Studi kasus pada karyawan di perusahaan asuransi  
Nama : Lusitania Eka Putri  
NIM : 55319110020  
Program : Pascasarjana- Program Magister Teknik Industri  
Tanggal : 05 Januari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Januari 2022

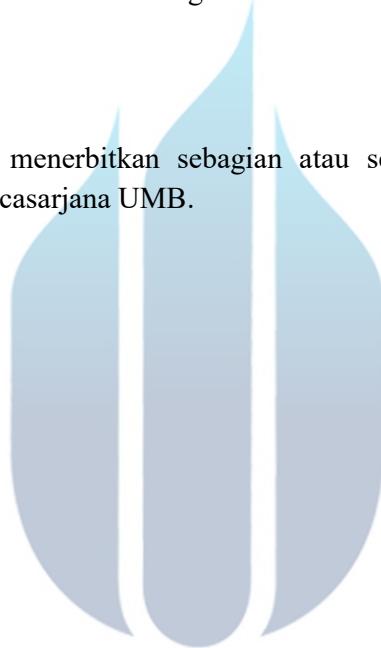


(Lusitania Eka Putri)

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seiring pengarang dan harus disertasi dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, peneliti sudah dapat menyelesaikan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis. Penelitian ini berjudul " Hubungan antara *Job Satisfaction, Flexible Working Arrangements* dan *Employee Performance* dengan metode SEM-PLS dan FIMIX-PLS: Studi kasus pada karyawan di perusahaan asuransi" Tesis ini akan diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan penelitian telah mendapat bimbingan, pengarahan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadiono, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Dr. Erry Rimawan, MBA sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan memberi motivasi dalam penyusunan Tesis ini.
5. Para Guru Besar Universitas Mercu Buana selaku dosen yang telah memberikan kuliah dan tugas lain guna pendalaman materi kuliah; dan rekan-rekan mahasiswa sebagai pendamping diskusi dalam belajar
6. Kepada Orang tua Alm. Bapak Sumardi dan Ibu Endang yang telah membesar, dan sabar mendidik peneliti, dan anggota keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
7. Kepada Seluruh Rekan Magister Teknik Industri angkatan 25 yang telah menjadi teman, sahabat, kaka, saudara, pembimbing, pembina dan orang tua selama 2 tahun di Universitas Mercubuana.

8. Rekan-rekan kerja (yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu) yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian laporan ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penelitian ini sudah dibuat dengan sungguh-sungguh untuk mengikuti kaidah-kaidah penelitian ilmiah sebagaimana telah diatur dalam buku pedoman yang merupakan kebijakan Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Di sisi lain adanya keterbatasan kemampuan teknis maupun metodologis, tentu di dalam proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan. Semoga semua pihak dapat membantu penyempurnaannya.

Jakarta, 05 Januari 2022

Lusitania Eka Putri



## ABSTRAK

Bekerja dari rumah sudah terjadi sejak peraturan pemerintah yang memberlakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di Jakarta. Perlambatan ekonomi berdampak pada kinerja karyawan terutama pada perusahaan jasa yang mengutamakan sistem kerja menggunakan promosi, penjualan, dan pemasaran. Latar belakang dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel yang digunakan yaitu kepuasan kerja (JS), pengaturan kerja fleksibel (FWA), dan kinerja karyawan (EP) pada perusahaan asuransi di Jakarta. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara online dengan menggunakan kuesioner skala *Likert* sebagai data *primer*, perhitungan populasi menggunakan rumus *Slovin*. Kemudian akan diuji menggunakan pemodelan SEM (*Structural Equation Modeling*) melalui pendekatan PLS (*Partial Least Square*) pada program Smart PLS 3.3.2, yang kemudian akan dilanjutkan dengan pengelompokan menggunakan FIMIX-PLS. Hasil penelitian pada H2 dan H3 diterima hipotesisnya, Sementara HI dan H4 ditolak. Setelah mengetahui hasil hipotesis, selanjutnya dilakukan analisis pengelompokan menggunakan FIMIX-PLS menunjukkan bahwa  $k = 5$  merupakan segmen terbaik dengan nilai EN paling signifikan. Pengaturan jam kerja fleksibel pada perusahaan asuransi tidak berpengaruh signifikan. Sebaliknya, karyawan merasa kepuasan kerja memiliki peran penting dalam kinerja mereka. Hasil FIMIX-PLS mendukung pengelompokan data menjadi lima cluster, dan yang terbesar berada pada kelompok pertama.

MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

*Working from home has occurred since the government regulation in which large-scale social restrictions (PSBB) came into effect in Jakarta. An economic slowdown affects employee performance, especially in service companies that prioritize work systems using promotion, sales, and marketing. The background in this study aims to identify the influence between the variables used, namely job satisfaction (JS), flexible work arrangements (FWA), and employee performance (EP) at insurance companies in Jakarta. The data collected in this study was conduct online using a Likert-scale questionnaire as the primary data, the population calculation using the Slovin formula. Then will be tested using SEM (Structural Equation Modeling) modelling through the PLS (Partial Least Square) approach in the Smart PLS 3.3.2 program, which will then continue to group using FIMIX-PLS. The research results on H2 and H3 accepted that the hypothesis, While H1 and H4 rejected. After knowing the results of the hypothesis, then the grouping analysis using FIMIX-PLS shows that k = 5 is the best segment with the most significant EN value. Flexible working hours arrangements at insurance companies have not had a significant effect. On the contrary, employees feel job satisfaction has an essential role in their performance. The results of FIMIX-PLS support grouping the data into five clusters, and the largest is in the first group.*

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN THESIS .....</b>	ii
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	iv
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	viii
<b>ABSTRACT .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>BAB I .....</b>	1
<b>PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4    Asumsi dan Batasan Masalah .....	10
<b>BAB II .....</b>	11
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	11
2.1    Kajian Teori .....	11
2.1.1    Kinerja ( <i>Employee Performance</i> ) .....	11
2.1.2    Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ) .....	17
2.1.3    Flexible Work ( <i>Work from Home</i> ) .....	22
2.2    SEM-PLS .....	26
2.3    Finite Mixture Partial Least Square (FIMIX-PLS) .....	29
2.4    Kajian Penelitian Sebelumnya .....	33
2.5    State of The Art .....	36
2.6    Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III .....</b>	38
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	38
3.1    Jenis dan Desain Penelitian .....	38
3.2    Data dan Informasi .....	38
3.3    Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4    Populasi dan Sampel .....	42
3.5    Teknik Analisis Data .....	43
3.6    Kajian Segmented Clustering dengan FIMIX-PLS .....	47
3.7    Hipotesis .....	48
3.7    Langkah-Langkah Penelitian .....	50
<b>BAB IV .....</b>	52
<b>PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	52
4.1    Profil Perusahaan .....	52
4.2    Pengumpulan data .....	55

4.2.1	Usia Responden .....	55
4.2.2	Jenis Kelamin Responden .....	56
4.2.3	Masa Kerja Responden .....	56
4.2.4	Pendidikan Responden .....	56
4.3	Tanggapan Data Kuesioner Responden .....	57
4.3.1	Tanggapan Data Pada <i>Job Satisfaction</i> .....	57
4.3.2	Tanggapan Data Pada <i>Flexible Work</i> .....	58
4.3.3	Tanggapan Data Pada <i>Performance</i> .....	59
4.4	Pengolahan Data .....	60
4.4.1	Pengukuran <i>Outer Model</i> Tahap Pertama .....	61
4.4.2	Pengukuran <i>Outer Model</i> Tahap Kedua .....	66
4.4.3	Pengukuran <i>Outer Model</i> Tahap Ketiga .....	71
4.5	Analisa Hasil Pengukuran Model Struktural .....	76
4.6	Analisa Pengelompokan Menggunakan FIMIX – PLS .....	79
4.7	Analisa Usulan Perbaikan Menggunakan 5W + 1H .....	83
<b>BAB V</b>	.....	86
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	86
5.1	Temuan Utama .....	86
5.1.1	Pengaruh antara <i>Flexible Working</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	86
5.1.2	Pengaruh antara <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i> .....	87
5.1.3	Pengaruh antara <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Flexible Working</i> .....	88
5.1.4	Pengaruh antara <i>Job Satisfaction &amp; Flexible Working</i> melalui <i>Employee Performance</i> .....	89
5.1.5	Pengelompokan pada FIMIX-PLS .....	89
5.2	Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya .....	91
5.3	Usulan Strategi Perbaikan .....	93
5.4	Implikasi Industri .....	94
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	96
<b>BAB VI</b>	.....	98
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	98
6.1	Kesimpulan .....	98
6.2	Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	101
<b>LAMPIRAN</b>	.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 -	Persentase Kinerja Berdasarkan <i>Flexible Workplace</i> (IWG, 2019)	4
Gambar 1.2 -	Grafik Kinerja karyawan saat pandemi (GWA, 2020)	5
Gambar 1.3 -	Diagram Persentase Jenis WFH (BPS, 2020)	6
Gambar 1.4 -	Grafik Kepuasaan karyawan saat pandemi (The SDSU Poll, 2021)	7
Gambar 2.1 -	<i>Latent Class Techniques</i> (Hair, 2017)	30
Gambar 2.2 -	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 -	Hipotesis Penelitian (Mahmood, et al. 2019)	48
Gambar 3.2 -	Langkah - Langkap Penelitian	50
Gambar 4.1 -	Struktur Organisasi (Annual report, 2020)	54
Gambar 4.2 -	Model Konseptual Tahap Satu	61
Gambar 4.3 -	Model Konseptual Tahap Kedua	66
Gambar 4.4 -	Model Konseptual Tahap Ketiga	71
Gambar 4.5 –	Model Konseptual Final	77



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 -	Laju Pertumbuhan Ekonomi (BPS, 2020)	1
Tabel 1.2 -	Pertumbuhan Jumlah Perusahaan Perasuransi (OJK, 2018)	2
Tabel 1.3 -	Rekapitulasi Tenaga Kerja dan Agen (OJK, 2018)	3
Tabel 2.1 -	Kajian Penelitian Sebelumnya	33
Tabel 2.2 -	<i>State of The Art</i> (SOTA)	36
Tabel 3.1 -	Variabel dan Dimensi Penelitian	39
Tabel 4.1 -	Total Bisnis Per Tahun (Annual Report, 2020)	52
Tabel 4.2 -	Usia Responden (Olah data, 2021)	55
Tabel 4.3 -	Jenis Kelamin Responden (Olah Data, 2021)	56
Tabel 4.4 -	Masa Kerja Responden (Olah data, 2021)	56
Tabel 4.5 -	Pendidikan Responden (Olah data, 2021)	57
Tabel 4.6 -	Pertanyaan <i>Job Satisfaction</i> (Olah data, 2021)	57
Tabel 4.7 -	Rekapitulasi Pada <i>Job Satisfaction</i> (Olah data, 2021)	58
Tabel 4.8 -	Pertanyaan Waktu Kerja yang Fleksible (Olah data, 2021)	58
Tabel 4.9 -	Rekapitulasi Data Kuesioner Waktu Kerja yang Fleksible (Olah data, 2021)	59
Tabel 4.10 -	Pertanyaan Kinerja Karyawan (Olah data, 2021)	59
Tabel 4.11 -	Rekapitulasi Data Kuesioner Kinerja Karyawan (Olah data, 2021)	60
Tabel 4.12 -	<i>Internal Consistency Reliability</i> Tahap Satu (Olah data, 2021)	62
Tabel 4.13 -	<i>Indicator Reliability</i> Tahap Satu (Olah data, 2021)	62
Tabel 4.14 -	<i>Convergent Validity</i> Tahap Satu (Olah data, 2021)	63
Tabel 4.15 -	<i>Discriminant Validity</i> Tahap Satu (Olah data, 2021)	63
Tabel 4.16 -	Pemeriksaan Multikolinieritas Tahap Satu (Olah data, 2021)	64
Tabel 4.17 -	Pemeriksaan Signifikansi <i>Outer Weight</i> Tahap Satu (Olah data, 2021)	65
Tabel 4.18 -	<i>Internal Consistency Reliability</i> Tahap Kedua (Olah data, 2021)	67
Tabel 4.19 -	<i>Indicator Reliability</i> Tahap Kedua (Olah data, 2021)	67
Tabel 4.20 -	<i>Convergent Validity</i> Tahap Kedua (Olah data, 2021)	68
Tabel 4.21 -	<i>Discriminant Validity</i> Tahap Kedua (Olah data, 2021)	68
Tabel 4.22 -	Pemeriksaan Multikolinieritas Tahap Kedua (Olah data, 2021)	69
Tabel 4.23 -	Pemeriksaan Signifikansi <i>Outer Weight</i> Tahap Kedua (Olah data, 2021)	70
Tabel 4.24 -	<i>Internal Consistency Reliability</i> Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	72
Tabel 4.25 -	<i>Indicator Reliability</i> Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	72
Tabel 4.26 -	<i>Convergent Validity</i> Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	73
Tabel 4.27 -	<i>Discriminant Validity</i> Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	73
Tabel 4.28 -	Pemeriksaan Multikolinieritas Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	74
Tabel 4.29 -	Pemeriksaan Signifikansi <i>Outer Weight</i> Tahap Ketiga (Olah data, 2021)	75
Tabel 4.30 -	<i>Collinierity Assessment</i> (Olah data, 2021)	76
Tabel 4.31 -	Koefisien & Pengujian Pengaruh Langsung (Olah data, 2021)	76
Tabel 4.32 -	Koefisien & Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Olah data, 2021)	78
Tabel 4.33 -	Koefisien Determinasi (Olah data, 2021)	78
Tabel 4.34 -	<i>Effect Size</i> (Olah data, 2021)	79
Tabel 4.35 -	<i>Predictive Relevance</i> (Olah data, 2021)	79

Tabel 4.36 –	Nilai LnL dan EN (Olah data, 2021)	80
Tabel 4.37 -	<i>Segment Size</i> (Olah data, 2021)	80
Tabel 4.38 -	Hasil Pengelompokan dengan FIMIX – PLS (Olah data, 2021)	81
Tabel 4.39 -	Pengelompokan karyawan berdasarkan kelas <i>segment</i> (Olah data, 2021)	83
Tabel 4.40 -	Kategori pada Tiap Dimensi	84
Tabel 4.41 -	Rencana Perbaikan Berdasarkan 5W + 1H	85
Tabel 5.1 -	Hasil Uji SEM-PLS	86
Tabel 5.2 -	Hasil Uji FIMIX-PLS	89
Tabel 5.3 -	Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya	92



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA