



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH *WORK FROM HOME*, TEKNOLOGI  
INFORMASI, DAN PERILAKU INOVATIF TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(STUDI PADA PERSONEL KEPESERTAAN BPJS  
KETENAGAKERJAAN)**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
TESIS

**Gerry Aditya  
55120110037**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2022**



**PENGARUH *WORK FROM HOME*, TEKNOLOGI  
INFORMASI, DAN PERILAKU INOVATIF TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(STUDI PADA PERSONEL KEPESERTAAN BPJS  
KETENAGAKERJAAN)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**Gerry Aditya  
55120110037**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Work From Home*, Teknologi Informasi, dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Personel Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan)

Bentuk Tesis : Penelitian/ ~~Kajian Masalah Perusahaan~~

Nama : Gerry Aditya

NIM : 55120110037

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh *Work From Home*, Teknologi Informasi, dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Personel Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan)

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Gerry Aditya

NIM : 55120110037

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Agustus 2022



1000  
METERAI  
TEMPEL  
22BAKX036502122

(Gerry Aditya)

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

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

Nama : Gerry Aditya  
NIM : 55120110037  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh *Work From Home*, Teknologi Informasi, dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Personil Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 20% %.

Jakarta, 15 Agustus 2022  
Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh *Work From Home*, Teknologi Informasi, dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Personel Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Lenny Christina Nawangsari ST., MM., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng , selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari., S.T., M.M, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Kasmir SE, MM, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Dr. Deden Kurniawan SH, MH, ME, selaku penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
6. BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
7. Personel kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Indonesia, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa, istri tercinta beserta kedua orang tua yang telah memberikan waktu, semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kontribusi Penelitian .....	13

### BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori .....	15
2.1.1 <i>Work From Home</i> (WFH).....	15
2.1.2 Teknologi Informasi.....	17
2.1.3 Perilaku Inovatif.....	19
2.1.4 Kepuasan Kerja .....	20
2.1.5 Kinerja Pegawai.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.3.1 Pengaruh <i>Work From Home</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	28
2.3.2 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	28
2.3.3 Pengaruh Perilaku Inovatif Terhadap Kepuasan Kerja.....	29
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	29
2.3.5 Pengaruh <i>Work From Home</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	30
2.3.6 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai.....	30
2.3.7 Pengaruh Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai.....	30
2.3.8 Pengaruh <i>Work From Home</i> , Teknologi Informasi , dan Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai.....	31

2.3.9 Pengaruh <i>Work From Home</i> , Teknologi Informasi, Perilaku Inovatif, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	31
2.3.10 Kepuasan Kerja memediasi <i>Work From Home</i> terhadap Kinerja2Pegawai.....	32
2.3.11 Kepuasan Kerja memediasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai.....	33
2.3.12 Kepuasan Kerja memediasi Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	35
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	35
3.2.1. Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ).....	35
3.2.2. Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ).....	36
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4.1. Angket (Kuisisioner).....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	40
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	42
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial .....	42
3.5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	44
3.5.2.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	49
3.5.2.3 Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i> (GoF).....	50
3.5.2.4 Uji Hipotesis ( <i>Resampling Bootstrapping</i> ) .....	50

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Perusahaan .....	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	55
4.1.2 Lingkup dan Badan Usaha .....	56
4.1.3 Sumber Daya .....	58
4.1.4 Tantangan Bisnis .....	59
4.1.5 Proses/Kegiatan Bisnis .....	60
4.2 Statistik Deskriptif .....	61
4.2.1 Deskripsi Responden .....	62
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.2.1.2 Karkteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.2.1.3 Karkteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
4.2.1.4 Karkteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
4.3 Deskripsi Variabel .....	65



4.3.1 Analisis Deskriptif <i>Work From Home</i> .....	66
4.3.2 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi.....	67
4.3.3 Analisis Deskriptif Perilaku Inovatif.....	68
4.3.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja.....	69
4.3.5 Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai.....	70
4.4 Analisis Data.....	72
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	72
4.4.2 Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	79
4.4.3 Analisis Pengujian Hipotesis.....	84
4.5 Pembahasan.....	89
4.5.1 Pengaruh <i>Work From Home</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	89
4.5.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja.....	90
4.5.3 Pengaruh Perilaku Inovatif terhadap Kepuasan Kerja.....	91
4.5.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	91
4.5.5 Pengaruh <i>Work From Home</i> terhadap Kinerja Pegawai.....	93
4.5.6 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai.....	93
4.5.7 Pengaruh Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai.....	94
4.5.8 Pengaruh <i>Work From Home</i> , Pemanfaatan Teknologi, dan Perilaku Inovatif terhadap Kepuasan Kerja.....	95
4.5.9 Pengaruh <i>Work From Home</i> , Teknologi Informasi, Perilaku Inovatif, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	96
4.5.10 Kepuasan Kerja signifikan memediasi <i>Work From Home</i> terhadap Kinerja Pegawai.....	97
4.5.11 Kepuasan Kerja signifikan memediasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai.....	98
4.5.12 Kepuasan Kerja signifikan memediasi Perilaku Inovatif terhadap Kinerja Pegawai.....	99

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	104
5.2.1 Saran Bagi Pihak Organisasi.....	104
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	106

## **DAFTAR PUSTAKA .....108**

## **LAMPIRAN .....114**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....142**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1.1 Aktivitas <i>Empathy Call</i> Kepesertaan.....	6
2. Tabel 1.2 Aktivitas <i>Zoom Acquisition</i> Kepesertaan.....	7
3. Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Personel Kepesertaan.....	9
4. Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional).....	25
5. Tabel 2.2 Rangkuman Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional).....	27
6. Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	36
7. Tabel 3.2. Alternatif Jawaban Angket Skala Likert.....	40
8. Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
9. Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	63
10. Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
11. Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
12. Tabel 4.5 Kategori Penilaian.....	66
13. Tabel 4.6 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Work From Home</i> .....	66
14. Tabel 4.7 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Teknologi Informasi.....	67
15. Tabel 4.8 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Perilaku Inovatif.....	68
16. Tabel 4.9 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja .....	69
17. Tabel 4.10 Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kinerja Pegawai.....	71
18. Tabel 4.11 <i>Loading Factor</i> Variabel <i>Work From Home</i> .....	72
19. Tabel 4.12 <i>Loading Factor</i> Variabel Teknologi Informasi .....	72
20. Tabel 4.13 <i>Loading Factor</i> Variabel Perilaku Inovatif .....	73
21. Tabel 4.14 <i>Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Kerja.....	73
22. Tabel 4.15 <i>Loading Factor</i> Variabel Kinerja Pegawai .....	73
23. Tabel 4.16 Hasil Pengujian AVE .....	75
24. Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i> .....	76
25. Tabel 4.18 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (CI).....	78
26. Tabel 4.19 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i> ...	79
27. Tabel 4.20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	80
28. Tabel 4.21 Hasil Pengujian <i>effect size</i> ( $f^2$ ).....	81
29. Tabel 4.22 Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	83
30. Tabel 4.23 Hasil Pengujian Model Fit.....	84
31. Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis.....	87

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

1. Gambar 1.1. Rata-rata pertumbuhan target dan realisasi tenaga kerja aktif <i>Account Representative</i> Tahun 2018 s.d. 2021.....	2
2. Gambar 1.2. Nilai rata-rata KPI <i>Account Representative</i> Tahun 2018 s.d. 2020.....	3
2. Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	34
4. Gambar 3.1. Skematik Outer Model Variabel <i>Work From Home</i> .....	46
5. Gambar 3.2. Skematik Outer Model Variabel Teknologi Informasi.....	47
6. Gambar 3.3. Skematik Outer Model Variabel Perilaku Inovatif.....	47
7. Gambar 3.4. Skematik Outer Model Variabel Kepuasan Kerja .....	48
8. Gambar 3.5. Skematik Outer Model Variabel Kinerja Pegawai.....	48
9. Gambar 3.6. Prosedur Analisis Mediasi .....	53
10. Gambar 3.7. Model Analisis Penelitian.....	54
11. Gambar 4.1. Struktur Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.....	58
12. Gambar 4.2. Hasil Algoritma PLS .....	74
13. Gambar 4.3. Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	83
14. Gambar 4.4 Hasil Penelitian <i>Path Coefisien</i> .....	86
14. Gambar 4.5. Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	88

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

1. Lampiran 1. Kuisisioner.....	114
2. Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian/Pengumpulan Data.....	118
3. Lampiran 3. Hasil Pengolahan PLS.....	119

