



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
FUNGSI SHARED SERVICES PT PERTAMINA (PERSERO)**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

IRFAN FAHMI

55121120097

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



**PENGARUH BEBAN KERJA DAN PERSEPSI DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
FUNGSI SHARED SERVICES PT PERTAMINA (PERSERO)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister
Manajemen

IRFAN FAHMI

55121120097

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024

ABSTRACT

The purpose of this study is to ascertain how work-life balance functions as a mediating variable in the Shared Services Function of PT Pertamina (Persero) and how workload and sense of organisational support affect job satisfaction. Because the author's research approach is based on tangible, objective, quantifiable, logical, and methodical facts, it is quantitative in nature. The study's sample is referred to as a saturated sample, or full population, because it includes samples from every permanent employee of PT Pertamina (Persero) as well as from the entire population of the Shared Services Function. In total, 321 people make up the full population sample. The present work used Structural Equation Modelling (SEM) for data analysis, which is a technique used to address the shortcomings of the regression method. This study's analysis approach, which processes the data using the Partial Least Square (PLS) software programme, uses Variant Based Structural Equation Modelling to test the hypothesis and create a workable model. The findings demonstrated that job satisfaction in the SS Function of PT Pertamina (Persero) was adversely and considerably impacted by workload. Employee views of organisational support have a favourable and significant impact on job satisfaction with SS Function PT Pertamina (Persero). Work-Life Balance in SS PT Function Pertamina (Persero) is negatively and severely impacted by workload. Work-life balance is positively and significantly impacted by the sense of organisational support, according to PT. Pertamina's (Persero) SS function. The relationship between work-life balance and job satisfaction in SS Function PT Pertamina (Persero) is both positive and marginal. Work-life balance allows the workload at PT Pertamina (Persero), an SS function, to indirectly affect employee satisfaction. Through work-life balance, the SS function PT Pertamina (Persero) perceives that organisational support has an indirect impact on satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, work-life balance, workload, and perceptions of organisational support

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja dengan *work-life balance* sebagai variabel mediasi pada Fungsi Shared Services PT Pertamina (Persero). Metodologi penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif karena didasarkan pada data yang konkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau populasi penuh, yaitu seluruh populasi Fungsi *Shared Services* PT Pertamina (Persero) dijadikan sampel, kemudian sampel diambil dari seluruh karyawan tetap perusahaan, dengan jumlah populasi sebanyak 321 orang yang akan dijadikan sampel populasi penuh. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang merupakan salah satu metode yang saat ini digunakan untuk menutup kelemahan yang ada pada metode regresi. Untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang layak, metode analisis dalam penelitian ini menggunakan *Varian Based Structural Equation Modelling* dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program software *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan Beban kerja mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dalam Fungsi SS PT Pertamina (Persero). Kepuasan Kerja terhadap Fungsi SS PT Pertamina (Persero) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi. Beban kerja mempengaruhi *Work-Life Balance* pada Fungsi SS PT Pertamina (Persero) secara negatif dan signifikan. Pada Fungsi SS PT Pertamina (Persero) Persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki dampak yang menguntungkan dan signifikan terhadap *work-life balance*. Kepuasan Kerja dalam Fungsi SS PT Pertamina (Persero) dipengaruhi secara positif dan tidak signifikan oleh *work-life balance*. Dalam Fungsi SS PT Pertamina (Persero) beban kerja berdampak tidak langsung terhadap kepuasan melalui *Work-life Balance*. Dalam Fungsi SS PT Pertamina (Persero) persepsi dukungan organisasi memiliki dampak tidak langsung terhadap kepuasan melalui *work-life balance*.

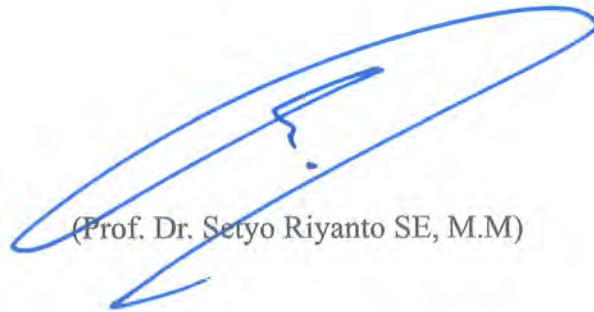
Kata Kunci: Beban Kerja, Persepsi Dukungan Organisasi, *Work-Life Balance*, Kepuasan Kerja

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* sebagai Variabel Mediasi pada Fungsi Shared Services PT Pertamina (Persero)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Irfan Fahmi
NIM : 55121120097
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Setyo Riyanto SE, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si. Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* sebagai Variabel Mediasi pada Fungsi Shared Services PT Pertamina (Persero)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Irfan Fahmi
NIM : 55121120097
Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 19 Februari 2024


Irfan Fahmi

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

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


Nama : Irfan Fahmi
NIM : 55121120097
Program Studi : Magister Manajemen - SDM

dengan judul

“Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dengan Work-life Balance sebagai Variabel Mediasi pada Fungsi Shared Services PT Pertamina (Persero)”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 22/01/2024, didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

Jakarta, 22 Januari 2024
Administrator Turnitin



Aric Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dengan Work-life Balance Sebagai Variabel Mediasi Pada Fungsi *Shared Services* PT Pertamina (Persero)". Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih secara khusus kepada Prof. Dr. Setyo Riyanto, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan pengetahuan, nasehat serta membimbing dengan sabar sehingga Tesis ini dapat selesai. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si. Ak, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM Selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Pimpinan dan Pekerja Fungsi *Shared Services* PT Pertamina (Persero) yang telah mendukung dan bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
5. Teristimewa, untuk kedua orang tua, Istri tercinta Ns. Megawintha Wulandari S.Kep dan anakku Nufail Akbar yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral untuk membersamai penulis dalam setiap proses penyelesaian Tesis ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Tesis ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan yang ada.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 19 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
2.1. Kajian Teori	16
2.1.1. Kepuasan Kerja	17
2.1.2. Beban Kerja	23
2.1.3. Persepsi Dukungan Organisasi	26
2.1.4. Work-life Balance	30
2.2. Penelitian Terdahulu	34
2.3. Pengembangan Hipotesis	44
2.3.1. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	44
2.3.2. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja	45
2.3.3. Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Work-life Balance</i>	45
2.3.4. Dampak Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Work-life Balance</i>	46
2.3.5. Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Kepuasan Kerja	46
2.3.6. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui <i>Work-life</i>	

<i>Balance</i>	47
2.3.7. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja melalui <i>Work-life Balance</i>	47
2.4. Kerangka Pemikiran	48
2.5. Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Desain Penelitian	51
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.1. Definisi Variabel	52
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	53
3.2.3. Pengukuran Variabel.....	58
3.3. Populasi dan Sampel	58
3.3.1. Populasi	58
3.3.2. Sampel	58
3.4. Metode Pengumpulan Data	59
3.5. Metode Analisis Data	59
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
3.5.2. Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>)	60
3.5.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Uji Hipotesis	61
3.5.4. Evaluasi Hubungan Mediasi.....	62
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1. Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian	64
4.1.1. Sejarah Perusahaan	64
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	66
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
4.1.4. Tantangan Bisnis	69
4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	71
4.1.6. Statistik Deskriptif.....	72
4.2. Hasil Analisis Data	74
4.2.1. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
4.2.2. Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	80

4.2.3. Pengujian Hipotesis	82
4.3 Pembahasan	87
4.3.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	87
4.3.2 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja	89
4.3.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap <i>Work-life Balance</i>	90
4.3.4 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Work-life Balance</i>	91
4.3.5 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Kepuasan Kerja	93
4.3.6 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja melalui <i>Work-life Balance</i> 94	
4.3.7 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kepuasan Kerja melalui <i>Work-life Balance</i>	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepuasan Kerja Fungsi SS PT Pertamina (Persero) Tahun 2021-2022	4
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survei Variabel Kepuasan Kerja.....	5
Tabel 1.3 Pra Survei Beban Kerja pada Fungsi SS PT Pertamina (Persero).....	7
Tabel 1.4 Pra Survei Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	8
Tabel 1.5 Pra Survei Variabel <i>Work-life Balance</i>	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Terkait beban kerja, persepsi dukungan organisasi, <i>Work-life Balance</i> dan kepuasan kerja.	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Beban Kerja	53
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	54
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Work-life Balance</i>	56
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	72
Tabel 4.2 Usia Responden	73
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	73
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	76
Tabel 4.5 Nilai <i>Cross Loading</i>	77
Tabel 4.6 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	78
Tabel 4.7 Nilai <i>Heterotrait- Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	79
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	79
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i>	80
Tabel 4.10 Nilai <i>Q-Square</i>	81
Tabel 4.11 <i>Model Fit</i>	82
Tabel 4.12 Nilai <i>Path Coefficient</i> dan <i>T Statistics</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Pertamina (Persero) dan Hubungan Antar Subholding.....	68
Gambar 4.3 Hasil Algorithm.....	75
Gambar 4.4 Hasil Bootstrapping.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 2 Identitas Responden	114
Lampiran 3 Hasil Kuesioner.....	115
Lampiran 4 Uji Model.....	117

