

**PENGARUH WORK LIFE BALANCE TERHADAP KEPUASAN KERJA
SELAMA WORK FROM HOME SAAT PANDEMI
(Studi Empiris Pada Customer Service Shopee Indonesia)**

***THE EFFECT OF WORK LIFE BALANCE ON JOB SATISFACTION
DURING WORK FROM HOME DURING A PANDEMIC
(Empirical Study on Shopee Indonesian Customer Service)***



Oleh :

**ICHSAN HASBI ABIYOGA
20140410129**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH WORK LIFE BALANCE TERHADAP KEPUASAN KERJA
SELAMA WORK FROM HOME SAAT PANDEMI**

(Studi Empiris Pada Customer Servis Shopee Indonesia)

***THE EFFECT OF WORK LIFE BALANCE ON JOB SATISFACTION
DURING WORK FROM HOME DURING A PANDEMIC***

(Empirical Study on Shopee Indonesian Customer Service)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
ICHSAN HASBI ABIYOGA
20140410129

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ieshan Hasbi Abiyoga

Nomor Mahasiswa : 20140410129

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH WORK LIFE BALANCE TERHADAP KEPUASAN KERJA SELAMA WORK FROM HOME SAAT PANDEMI (Studi Empiris Pada Customer Servis Shopee Indonesia)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Juli 2021



Ieshan Hasbi Abiyoga

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puja & puji syukur kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, saya diberi nikmat kesehatan serta hidayah-Nya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan khidmat.

Tak lupa shalawat serta salam saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW., yang telah menuntun kita dari zaman zahiliyah/kebodohan, menuju zaman modern/terang benderang seperti saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Teruntuk kepada kedua orang tua saya yang selalu mensupport dan membimbing anaknya dengan baik sehingga saya bisa berada di posisi saat ini dan mencapai titik dimana saya harus meyeleseikan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa terhadap orang tua saya dan berjuang untuk membahagiakan kedua orang tua saya.
- ❖ Bu Isthoh, selaku dosen pembimbing saya. Saya sangat berterimakasih kepada Bu Isthoh, karena telah sudi untuk membimbing saya hingga akhir dengan kesabaran tiada batas, serta mengajarkan saya untuk selalu tepat waktu. Sekali lagi, terimakasih Bu Isthoh.
- ❖ Bapak Ibu Dosen FEB UMY, terimakasih telah mendidik saya dengan materi-materi kuliah yang diberikan, akan saya terapkan ilmu-ilmu yang dipelajari dalam bangku kuliah.
- ❖ Kepada “Waljiman Squad”, terimakasih kalian, kalian benar-benar sedulur tekan tuwo. Andek, Umam, Raka, Alip, Udin, Zulfian, Bima, Suyu, Blek, Azmi, Ardhi, Lijong dan Rio. terimakasih kalian sudah mau mengikat tali pertemanan atau persahabatan dengan saya. Dan juga buat mas ganteng black, terimakasih sudah mau direpotkan untuk mementori selama pengerjaan skripsi.
- ❖ Teman-teman Manajemen 2014, terimakasih atas kenang-kenangan yang diberikan selama ini.

Sekian dari saya, Sekali lagi terimakasih banyak untuk kalian yang sudah menjadi sedulur saya yang selalu menemani di saat senang dan susah. is the best terbaekk lah buat kalian semua dulur dulurku

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “ Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Selama Work From Home Saat Pandemi (Studi Empiris Pada Customer Servis Shopee Indonesia)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam peningkatan kinerja karyawannya dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Istofaina yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak, Ibuk, serta Kakak dan Adik yang senantiasa memberikan dorongan dan doa serta perhatiannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kalimat akhir, penulis juga merasa ada banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini sehingga penulis perlu terus belajar. Maka penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran untuk lebih menyempurnakan lagi tugas akhir ini.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	8
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Akademis	9
2. Manfaat Praktis	10
BAB II. LANDASAN TEORI	11
A. Teori Kepuasan Kerja	11
1. Definisi	11
2. Dimensi	12
a. Intrinsic Reward	12
b. Organizational Extrinsic Reward	15
c. Social Extrinsic Reward	16
d. Convenience Reward	16
3. Indikator	18
4. Faktor Yang Mempengaruhi	19
5. Dampak Kepuasan Kerja	21
B. Teori Work-Life Balance	24
1. Definisi	24
2. Dimensi	25
3. Indikator	26
4. Faktor Yang Mempengaruhi	27
5. Dampak Work-Life Balance	28
C. Penelitian Terdahulu	29
D. Penurunan Hipotesis	31
1. Keseimbangan Waktu Terhadap Kepuasan Kerja	31
2. Keseimbangan Keterlibatan Terhadap Kepuasan Kerja	32
3. Keseimbangan Kepuasan Terhadap Kepuasan Kerja	33
E. Model Penelitian	34
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	35

A. Pendekatan Penelitian	35
B. Objek dan Subjek Penelitian	35
C. Jenis Data	35
D. Populasi dan Teknik Sampling	35
1. Populasi	35
2. Sampel dan Teknik Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Definisi Operasional Variabel	37
G. Uji Kualitas Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	39
H. Analisis Regresi Linier Berganda	39
I. Uji Hipotesis	40
1. Uji F Statistik	40
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
3. Uji t Statistik	40
J. Uji Asumsi Klasik	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Heterokedastisitas	41
3. Uji Multikolinieritas	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
1. Profil PT. Shopee International Indonesia	43
2. Sistem Pembayaran dan Pengiriman Barang	45
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	46
C. Gambaran Umum Subjek Penelitian	46
1. Gambaran Subjek Berdasarkan Usia	46
2. Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	46
3. Gambaran Subjek Berdasarkan Lama Bekerja	47
D. Uji Kualitas Instrumen dan Data	48
1. Uji Validitas	48
a. Uji Validitas Keseimbangan Waktu	48
b. Uji Validitas Keseimbangan Keterlibatan	49
c. Uji Validitas Keseimbangan Kepuasan	50
d. Uji Validitas Kepuasan Kerja	50
2. Uji Reliabilitas	51
a. Uji Reliabilitas Keseimbangan Waktu	51
b. Uji Reliabilitas Keseimbangan Keterlibatan	51
c. Uji Reliabilitas Keseimbangan Kepuasan	52
d. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	52
E. Statistik Deskriptif	53
1. Statistik Deskriptif Keseimbangan Waktu (X1)	53
2. Statistik Deskriptif Keseimbangan Keterlibatan (X2)	54
3. Statistik Deskriptif Keseimbangan Kepuasan (X3)	55
4. Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja (Y)	56
F. Hasil Analisis Data	57

1. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Heterokedastisitas	59
c. Uji Multikolinieritas.....	60
2. Analisis Regresi Linier Berganda	61
3. Uji Hipotesis	63
a. Uji Koefisien Determinasi.....	63
b. Uji F Statistik	64
c. Uji t Statistik	65
G. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh Keseimbangan Waktu Terhadap Kepuasan Kerja	66
2. Pengaruh Keseimbangan Keterlibatan Terhadap Kepuasan Kerja	67
3. Pengaruh Keseimbangan Kepuasan Terhadap Kepuasan Kerja	68
4. Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja.....	69
BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
1. Bagi Perusahaan	73
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	73
C. Keterbatasan Penelitian.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Keseimbangan Waktu	49
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Keseimbangan Keterlibatan	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Keseimbangan Kepuasan	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Keseimbangan Waktu	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Keseimbangan Keterlibatan	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Keseimbangan Kepuasan	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	52
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Keseimbangan Waktu.....	54
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Keseimbangan Keterlibatan.....	55
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Keseimbangan Kepuasan.....	56
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Berganda	62
Tabel 4.16. Hasil Uji R^2	64
Tabel 4.17. Hasil Uji F	64
Tabel 4.18. Hasil Uji t Statistik	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	82
Lampiran 3. Gambaran Subjek Penelitian	96
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas.....	105
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas.....	105
Lampiran 8. Hasil Uji R^2	105
Lampiran 9. Hasil Uji F Statistik	105
Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi dan Uji t Statistik	105