

**Pengaruh *Work Family Conflict*, *Pay* terhadap *Employee Performance* melalui *Job Satisfaction* dengan *Perceived Supervisor Support* sebagai variabel moderasi (Studi Pada Karyawan PT. Bank DBS Indonesia Kantor Pusat DBS Bank Tower, Jakarta)**

**Lulu Tridhyanti Putri**

**20141111105**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to identify that the impact of Work Family Conflict and Pay, through Job Satisfaction over Employee Performance in PT. Bank DBS Indonesia with the moderating role of Perceived Supervisor Support between Work Family Conflict and Job Satisfaction for this purpose data was collected from employee PT. Bank DBS Indonesia, Jakarta.*

*The sampling analysis using Structural Equation Modeling (SEM). Result indicates that Work Family Conflict is not significantly negative correlated with Job Satisfaction, Pay is strongly positive correlated with Job Satisfaction, and Job Satisfaction is strongly positive correlated with Employee Performance but surprisingly Perceived Supervisor Support is not playing the moderating role between Work Family Conflict & Job Satisfaction. The finding of paper is helpful for Banking industry especially for financial technology company in order to design the HR policy which will reduce the Work Family Conflict, increased Job Satisfaction & Employee Performance, also for future researcher in several topics.*

*Keywords : Work Family Conflict, Pay, Job Satisfaction, Employee Performance, Perceived Supervisor Support*

**BAB I: PENDAHULUAN**

Pada era modernisasi seperti sekarang ini, sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam tumbuh kembangnya organisasi. Wulandari (2012) mengatakan bahwa keunggulan kompetitif perusahaan dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk dengan desain yang unik, penggunaan teknologi modern, desain organisasi, serta pengelolaan sumber daya secara efektif. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola secara optimal sehingga kualitas dan kuantitas SDM yang ada di dalam organisasi benar – benar sesuai dengan kebutuhan dan bisa menjadi aset organisasi dalam memenangkan persaingan bisnis.

Bekerja merupakan salah satu aspek yang penting dalam kehidupan manusia saat ini untuk memenuhi kebutuhan dasar serta emosi dan kebanyakan pekerja menghabiskan waktu rata-rata delapan jam sehari di tempat kerjanya (Harter, Schmidt & Hayes, 2002). Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian besar waktu seorang pekerja lebih dihabiskan di tempat kerjanya. Adanya kualitas kehidupan kerja juga menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di dalam organisasi, hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya (Arifin, 2012).

Selain itu, Sultana et al (2012) mendefinisikan *Employee Performance* sebagai pencapaian tugas-tugas tertentu diukur terhadap standar yang telah ditentukan atau diidentifikasi melalui akurasi, kelengkapan, biaya dan kecepatan. *Employee Performance* dapat diwujudkan dalam peningkatan produksi, kemudahan dalam menggunakan teknologi baru, sehingga sangat memotivasi para pekerja.

Beberapa penelitian mengatakan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja dari para karyawannya itu sendiri. *Job Satisfaction* atau kepuasan kerja yang sederhana didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Ketertarikan para manajer terhadap

kepuasan kerja cenderung berpusat pada dampaknya terhadap kinerja karyawan. Para peneliti telah menangkap ketertarikan tersebut, sehingga kita menemukan banyak penelitian yang dirancang untuk menilai dampak kepuasan kerja pada produktivitas karyawan, keabsenan, dan pengunduran diri (Robbins & Judge 2015).

Adanya dukungan dari *supervisor* memberikan dampak positif bagi kepuasan kerja karyawan (Ahmed et al, 2012). Selain itu, dukungan supervisor mencerminkan sejauh mana atasan seseorang dipandang sebagai orang yang peduli dan mampu memberikan bantuan emosional dan instrumental pada saat dibutuhkan (Wijaya et al, 2016)

*Work Family Conflict* telah meracuni populasi global karena tuntutan kerja yang meningkat dan ketidakmampuan untuk mengelola tuntutan tersebut dengan tanggung jawab pribadi di rumah, yang akhirnya mengarah ke peningkatan tingkat stres dan konflik (Fiksenbaum, 2014). Hal tersebut terjadi ketika tuntutan satu dimensi (pekerjaan atau keluarga) bertentangan dengan tuntutan dimensi lain (pekerjaan atau keluarga) (Ismail & Gali, 2016). Selain itu, dalam penelitian Salleh & Memon (2015), Gaji sering dianggap sebagai pendekatan sukses untuk mendukung perilaku karyawan sehingga organisasi sekarang ini fokus memastikan bahwa para karyawan yang mereka miliki puas dengan gaji yang mereka berikan.

R. Andi Kartiko Utomo mengatakan bahwa Laporan *World Economic Forum* (2015) memprediksi Indonesia akan menjadi salah satu pasar digital terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2020 mendatang. Hal ini mempertegas peluang keuangan digital, diperkuat dengan kenyataan baru sekitar 36 persen orang dewasa di Indonesia yang memiliki rekening di bank atau hanya sekitar 120 juta orang yang masuk dalam kategori *unbanked* ([www.fintech.id/idea](http://www.fintech.id/idea)). Berdasarkan pemberitaan tersebut PT Bank DBS Indonesia dalam strategi persaingan digital terus meningkatkan kinerja bisnisnya agar dapat bersaing ditengah serbuan fintech dan persaingan layanan perbankan dengan terus menggenjot layanan digital banking milik DBS yakni digibank yang dikatakan oleh *Chief Innovation Officer* of DBS bank Niel Cross. Pemilihan objek penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Bank DBS Indonesia, dimana PT. DBS Bank Indonesia sendiri memiliki sub-bisnis yaitu digibank by DBS yang merupakan salah satu financial technology yang bergerak dalam bidang jasa keuangan sebagai salah satu Digital Banking terkemuka di Indonesia ([www.dbs.com/digibank](http://www.dbs.com/digibank)).

Bank DBS saat ini telah mengakuisisi bank ANZ dan memberikan dampak langsung yang terjadi untuk digibank dari adanya akuisisi tersebut, yaitu berpindahnya nasabah ANZ yang terhubung dalam aplikasi *mobile banking* berpindah *platform* ke digibank. Hal tersebut membuat pihak DBS dan digibank harus mempersiapkan sinkronisasi dan mempersiapkan proses integrasi data nasabah ANZ yang kini menjadi nasabah digibank

*Effort* lebih dari kinerja para karyawan membuat para karyawan sering menghabiskan waktu lebih banyak di tempat kerja dibandingkan dengan waktu dirumah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada beberapa karyawan PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower, Jakarta yang di dapat dari beberapa divisi yang berbeda mengatakan bahwa lebih banyaknya waktu di tempat kerja atau waktu lembur seringkali menimbulkan beberapa konflik, salah satunya yaitu *Work Family Conflict* yang dialami oleh para pekerja. Konflik yang didapat karyawan terkadang menimbulkan tingkah laku yang berbeda atau perilaku tidak seperti biasanya, hal tersebut membuat *supervisor* terkadang merasakan tingkah laku yang berbeda dari karyawan dan memberikan *support* yang dapat mempengaruhi tingkah laku karyawannya. Karyawan memberikan *effort* lebih serta konflik yang didapat, juga sebanding dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan yang tentunya sangat berdampak terhadap kepuasan kerja serta kinerja dari para karyawan PT. Bank DBS Indonesia itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Work Family Conflict*, *Pay* terhadap *Employee Performance* melalui *Job Satisfaction* dengan *Perceived Supervisor Support* sebagai variabel moderasi (Studi Pada Karyawan PT. Bank DBS Indonesia Kantor Pusat DBS Bank Tower, Jakarta).

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam buku Noe et al (2014) dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia terdapat praktik yang dapat mendukung strategi bisnis / organisasi yaitu menganalisis pekerjaan, merancang pekerjaan, menentukan berapa banyak karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperlukan. Selain itu pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2014) adalah "ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat".

### **Employee Performance**

Penelitian Thamrin (2012) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari upaya seseorang yang dicapai oleh kehadiran usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Selain itu, menurut Murty & Hudiwinarsih (2012) kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Sultana et al (2012) menjelaskan bahwa kinerja karyawan sebagai pencapaian tugas-tugas tertentu yang diukur terhadap apa yang telah ditentukan atau dapat diidentifikasi oleh standar akurasi yang telah ditetapkan, kelengkapan, biaya dan kecepatan.

Selain itu dalam penelitian Setiawan & Dewi (2014) Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang penting bagi suatu organisasi karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki, maka dari itu jika kinerja meningkat maka keberhasilan mencapai tujuan perusahaan semakin terbuka lebar, tetapi apabila kinerja menurun maka bisa mengakibatkan kemunduran bagi perusahaan dan perusahaan tidak dapat mempertahankan usahanya.

### **Job Satisfaction**

Penelitian Robbins & Judge (2015), mengatakan kepuasan kerja yang sederhana didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Ketertarikan para manajer terhadap kepuasan kerja cenderung berpusat pada dampaknya terhadap kinerja karyawan. Para peneliti telah menangkap ketertarikan tersebut, sehingga kita menemukan banyak penelitian yang dirancang untuk menilai dampak kepuasan kerja pada produktivitas karyawan, keabsenan, dan pengunduran diri.

Dalam penelitian Suparyadi (2016), mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu refleksi dari kinerja cipta, rasa, dan karsa yang dimiliki oleh individu. Karena adanya kebutuhan individu yang perlu dipenuhi maka ia akan melakukan berbagai upaya dengan mengerahkan pikiran, tenaga, waktu, dan memungkinkan untuk harus mengambil resiko yang dapat terjadi dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan Rainey (2003) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan emosional positif yang dihasilkan atas evaluasi serta pengalaman dan pekerjaan seseorang yang di kutip oleh (Liu & Tang, 2011).

### **Pay**

Mulyadi (2010) dalam penelitiannya mengatakan bahwa gaji merupakan suatu pembayaran atas jasa yang dilakukan pegawai atau karyawan di dalam pekerjaannya dan biasanya dibayarkan tepat setiap bulan (Kelatow et al., 2016). Selain itu, gaji merupakan hal yang penting bagi setiap pegawai yang bekerja dalam suatu perusahaan, dikarenakan dengan gaji yang diperoleh seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya (Krisna et al., 2015).

Sedangkan menurut Darendehe (2013), menegaskan bahwa gaji merupakan komponen penghasilan utama yang langsung berkaitan dengan jabatan atau direct compensation dan dalam penentuan berat ingannya tugas jabatan dilingkup perusahaan memerlukan kajian mendalam melalui kegiatan penilaian jabatan. Dalam penelitian Salleh & Memon (2015), gaji sering dianggap sebagai pendekatan sukses untuk memotivasi perilaku karyawan sehingga organisasi sekarang ini fokus memastikan bahwa para karyawan yang mereka punya puas dengan gaji yang mereka serahkan

### **Work Family Conflict**

Greenhaus and Beutell (1985) dalam Rathi & Bartah (2013) mendefinisikan *Work Family Conflict* sebagai "bentuk konflik antar-peran di mana tekanan peran dari domain kerja dan keluarga saling bertentangan dalam beberapa hal. Artinya, partisipasi dalam pekerjaan menjadi lebih sulit karena

keutamaan partisipasi dalam peran keluarga. Hal ini menjelaskan terjadinya benturan antara tanggung jawab pekerjaan di rumah atau kehidupan rumah tangga (Ruswanti dan Jacobus, 2013).

Howard (2008) juga mengemukakan bahwa *Work Family Conflict* terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara peran yang satu dengan peran lainnya (*inter-role conflict*) dimana terdapat tekanan yang berbeda antara peran di keluarga dan di pekerjaan (Susanti & Kurniawan, 2017). Selain itu Karatepe (2012) mengatakan bahwa *Work Family Conflict* mengacu pada "suatu bentuk konflik antar peran di mana tuntutan umum, waktu yang dikhususkan, dan ketegangan yang diciptakan oleh pekerjaan mengganggu tanggung jawab terkait dengan keluarga.

### ***Perceived Supervisor Support***

Penelitian Eisenberger et al (1988) dalam Casper et al (2011) berpendapat bahwa *Perceived Supervisor Support* didefinisikan sebagai pandangan umum karyawan tentang sejauh mana atasan mereka menghargai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraan mereka. Sejalan dengan itu Kuvaas & Dysvik (2010) mengatakan bahwa *Perceived Supervisor Support* mengacu pada pandangan karyawan mengenai sejauh mana manajer lini menilai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka.

Kossek et al (2011) menyatakan bahwa *supervisor support* pada umumnya melibatkan pandangan umum yang menjadi perhatian atasan (dukungan emosional) atau bantuan nyata (dukungan instrumental) yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan bawahan. Selain itu Nisula (2013) menyatakan bahwa *supportive supervision* menyangkut emosi dan kebutuhan karyawan, dan di dasarkan pada kepercayaan dan interaksi yang berkualitas antara atasan dan karyawan.

## **KERANGKA KONSEPTUAL**

### **Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction***

Malik et al (2010), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa konflik peran dan peran yang berlebih memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja manajer sektor khusus bank komersial di Pakistan. Selain itu penelitian Cortese et al (2010) juga menambahkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan, kehidupan pribadi yang sangat spesifik yaitu persepsi dari *Work Family Conflict* berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja.

Dari beberapa penelitian diatas, penulis dapat menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

**H1: *Work Family Conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction***

### **Pengaruh *Perceived Supervisor Support* sebagai moderator antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction***

Kossek et al (2011) menyatakan bahwa *supervisor support* pada umumnya melibatkan pandangan umum yang menjadi perhatian atasan (dukungan emosional) atau bantuan nyata (dukungan instrumental) yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan bawahan. Hsu (2011) mengatakan bahwa *Perceived Supervisor Support* dapat memberikan aksi sebagai moderator dua variabel antara *work family conflict* dengan *Job Satisfaction*, bahwa keterlibatan dukungan dari *supervisor* dapat mengurangi konflik kerja dan meningkatkan kepuasan kerja antara karyawan .

Dari beberapa pernyataan tersebut, penulis dapat menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

**H2: *Perceived Supervisor Support* memiliki peran sebagai moderator antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction***

### **Pengaruh *Pay* terhadap *Job Satisfaction***

Ketika gaji untuk sistem kinerja menghubungkan kinerja individu dan organisasi, karyawan dapat melihat pekerjaan mereka penting, yang akan meningkatkan kepuasan kerja mereka karena mereka mampu memenuhi kebutuhan yang tinggi, contohnya seperti harga diri (Stringer et al, 2011). Selain itu Danish & Usman (2010) mengatakan bahwa di sisi lain, penghargaan meliputi kompensasi, kenaikan gaji, tunjangan, bonus, dan kompensasi lainnya pada umumnya akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Malik (2012) menyatakan bahwa penilaian kepuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dapat dibuat dengan bantuan sistem pembayaran gaji.

Dari beberapa pernyataan tersebut, penulis dapat menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

**H3: Pay memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction***

**Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance***

Penelitian Atmojo (2015) mengatakan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan pun akan semakin meningkat. Sejalan dengan penelitian Atmojo (2015), penelitian Purnama (2013) menyatakan bahwa *Job Satisfaction* memberikan pengaruh positif yang signifikan pada *employee performance* dan penelitian ini terbukti secara statistik. Selain itu Perera et al (2014) menggunakan permodelan persamaan struktural untuk menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja yang menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja kerja.

Dari beberapa pernyataan tersebut, penulis dapat menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

**H4: *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Employee Performance*.**

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini merupakan karyawan yang telah bekerja dan sudah menjalani masa percobaan di PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower, Jakarta dengan memiliki masa kerja selama lebih dari 6 bulan. PT. Bank DBS Indonesia ini merupakan perusahaan yang sangat fokus dengan pencapaian kinerja organisasi.

Penelitian ini akan meneliti tentang manajemen sumber daya manusia terutama mengenai *Work Family Conflict*, *Perceived Supervisor Support*, *Pay*, *Job Satisfaction* dan *Employee Performance*.

#### **Desain Penelitian**

Sekaran & Bougie (2011) penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menentukan hubungan antar variabel. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu tipe dari desain penelitian konklusif dengan tujuan mengumpulkan data antar variabel untuk mendeskripsikan populasi, peristiwa, atau situasi. Metode penelitian yang di gunakan yaitu *cross-sectional study* yang datanya dikumpulkan dalam satu periode untuk menjawab pertanyaan penelitian Sekaran & Bougie (2013).

#### **Metode Pengambilan Sampel**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berhubungan dengan jenis data yang diambil. Peneliti mengharapkan data yang didapat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, sehingga mampu menjawab hipotesa yang telah dibentuk dan dapat menyelesaikan permasalahan penelitian. Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sekumpulan orang, peristiwa, atau hal yang menarik perhatian peneliti untuk dijadikan sebagai objek Sekaran & Bougie, (2013). Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower, Jakarta. Sampel merupakan bagian dari populasi terdiri dari beberapa anggota yang dipilih oleh peneliti untuk diikutsertakan dalam penelitian Sekaran & Bougie, (2013). Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai tetap PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower , Jakarta sebanyak 105 responden.

Peneliti menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) untuk teknik analisis data. Hair et al. (2010) berpendapat pedoman ukuran sample tergantung pada jumlah indikator, dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Jumlah sampel = indikator x 5 sampai 10. Jumlah sampel =  $21 \times 5 = 105$  jumlah sampel,

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Alat ukur	Instrumen
<b>Work Family Conflict (WFC)</b>	<p><i>Work Family Conflict</i> terjadi ketika ada ketidak sesuaian antara peran yang satu dengan peran lainnya(inter-role conflict) dimana terdapat tekanan yang berbeda antara peran di keluarga dan di pekerjaan Howard ( 2008)</p>	<p><b>WFC1:</b> Tuntutan pekerjaan saya menggangguwaktu keluarga dan waktu pribadi saya  <b>WFC2:</b> Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk pekerjaan membuat saya sulit memenuhi tanggung jawab pribadi saya  <b>WFC3:</b>Dengan semua tuntutan pekerjaan saya, terkadang saya harus pulang dengan keadaan tertekan dan sulit untuk melakukan hal yang saya sukai.  <b>WFC4:</b> Saya sering berdebat dengan pasangan atau keluarga saya tentang pekerjaan saya  <b>WFC5:</b> Saya dapat mengimbangi masalah pekerjaan dan kehidupan keluarga saya.</p> <p>Armstrong et al et al. (2015)</p>	<p><i>Interval ( Likert )</i> 1-6</p>
<b>Perceived Supervisor Support (PSS)</b>	<p><i>Perceived Supervisor Support</i> didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang bawahan merasa bahwa dia didukung dan dihormati oleh atasannya Gok et al(2014)</p>	<p><b>PSS1:</b> <i>Supervisor</i> saya sangat membantu saat saya memiliki masalah kerja  <b>PSS2:</b> <i>Supervisor</i> saya mengerti ketika saya berbicara tentang masalah pribadi atau masalah keluarga yang mempengaruhi pekerjaan saya.  <b>PSS3:</b> <i>Supervisor</i> saya adil dan tidak menunjukkan sikap pilih kasih dalam menanggapi kebutuhan pribadi karyawan atau kebutuhan keluarga karyawan.  <b>PSS4:</b>Saya merasa nyaman membicarakan masalah keluarga atau pribadi dengan <i>supervisor</i> saya</p> <p>Anderson et al (2002) dalam Karatepe (2009)</p>	<p><i>Interval ( Likert )</i> 1-6</p>

Tabel 3.1 Operasional Variabel (lanjutan)

Variabel	Definisi	Alat ukur	Instrumen
<b>Pay (P)</b>	Gaji merupakan salah satu unsur yang penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan  Krisna et al (2015)	<b>P1:</b> Saya mendapatkan gaji yang tinggi . <b>P2:</b> Saya setuju dengan kriteria dalam kenaikan gaji yang ada pada perusahaan <b>P3:</b> Gaji yang saya dapat sesuai dengan kemampuan saya. <b>P4:</b> Saya setuju dengan tarif gaji untuk posisi lain di tempat kerja saya.  Wang et al (2010)	<i>Interval (Likert)</i> 1-6
<b>Job Satisfaction (JS)</b>	Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.  Hasibuan (2014)	<b>JS1:</b> Saya puas dengan pekerjaan saya saat ini. <b>JS2:</b> Saya selalu bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan saya. <b>JS3:</b> Saya puas dengan pengakuan yang saya dapatkan untuk pekerjaan yang saya lakukan dengan baik. <b>JS4:</b> Saya menemukan kenyamanan pada pekerjaan saya.  Liu & Tang (2011)	<i>Interval (Likert)</i> 1-6
<b>Employee Performance (EP)</b>	kinerja karyawan sebagai pencapaian tugas-tugas tertentu yang diukur terhadap apa yang telah ditentukan atau dapat di identifikasikan oleh standar akurasi yang telah ditetapkan, kelengkapan, biaya dan kecepatan  Sultana et al (2012)	<b>EP1:</b> Saya mengerjakan tugas kantor sesuai dengan <i>job description</i> yang saya miliki. <b>EP2:</b> Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar kinerja perusahaan. <b>EP3:</b> Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan. <b>EP4:</b> Saya tidak pernah mengabaikan pekerjaan yang saya miliki  Janssen & Van Yperen (2004)	<i>Interval (Likert)</i> 1-6

### Metode Pengolahan Data

Pada penelitian ini, peneliti memakai metode SEM untuk melakukan pengolahan data dalam penelitian. Metode SEM merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik antar indikator dengan konstraknya ataupun hubungan antar-konstruk. Salah satu aplikasi pendukung SEM adalah Amos 24 for windows.

## Spesifikasi Model

Pada tahap ini model dibuat dengan berdasarkan teori tertentu yang akan memasukkan measurement model dan structural model melalui path diagram. Di dalam penelitian ini terdapat 21 variabel teramati yang merupakan indikator. Selain itu model penelitian ini terdapat variabel moderasi sehingga model dibagi dalam beberapa tahap, karena dalam prosesnya AMOS 24 tidak menguji dalam satu tahap moderasi, sehingga dilakukan beberapa tahap.

## BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan PT. Bank DBS Indoensia merupakan salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yang memiliki sub-bisnis dalam bidang *financial technology* yaitu digibank by DBS yang bergerak dalam bidang jasa keuangan sebagai salah satu Digital Banking terkemuka di Indonesia ([www.dbs.com/digibank](http://www.dbs.com/digibank)).

Bank DBS saat ini telah mengakuisisi Bank ANZ, hal tersebut memberikan dampak langsung yang terjadi untuk digibank dari adanya akuisisi tersebut, yaitu menambah lot pekerjaan bagi karyawan, sebagai contoh berpindahnya nasabah ANZ yang terhubung dalam aplikasi *mobile banking* ke platform digibank. Hal tersebut membuat PT. Bank DBS Indonesia harus mempersiapkan sinkronisasi dan mempersiapkan proses integrasi data nasabah ANZ yang kini menjadi nasabah digibank. Perusahaan memerlukan *effort* lebih dari kinerja para karyawannya untuk lebih menyempurnakan semua hal sejalan dengan tujuan perusahaan.

### Profil Responden

#### Jenis Kelamin

Dari 105 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 56% responden diantaranya berjenis kelamin pria (59 orang) dan 44% responden berjenis kelamin wanita (46 orang). Hal tersebut menunjukkan responden didominasi oleh pria.

#### Usia

Dari 105 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 35% responden berusia 26 – 30 tahun, 29% responden berusia 31 – 35 tahun, 25% responden berusia 21 – 25 tahun, dan 11% responden berusia 36 – 40 tahun.

#### Lama Bekerja

Dari 105 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 49% responden memiliki lama bekerja selama 3 – 4 tahun, 38% responden memiliki lama bekerja 6 bulan -1 tahun, 11% responden memiliki lama bekerja 5 - 6 tahun, dan 2% responden memiliki lama bekerja 7 – 8 tahun.

#### Jabatan Bekerja

Dari 105 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 38% responden memiliki jabatan bekerja sebagai *officer*, 28% responden memiliki jabatan bekerja sebagai *analyst*, 26% responden memiliki jabatan bekerja sebagai *associate*, dan 8% responden memiliki jabatan bekerja sebagai *assistant vice president*.

#### Divisi Bekerja

Dari 105 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 28% responden bekerja pada divisi data scientist, 27% responden bekerja pada divisi product development, 25% responden bekerja pada divisi customer experience dan 20% responden bekerja pada partnership.

### Hasil Analisis

*Construct validity* atau validitas konstruk adalah validitas yang berkaitan dengan kemampuan suatu alat ukur atau indikator dalam mengukur variabel laten yang diukurnya. Menurut Hair et al (2010),



suatu variabel dapat dikatakan mempunyai validitas yang baik jika muatan faktor standarnya (*standardized loading factors*)  $\geq 0,50$  dan idealnya  $\geq 0,70$ .

Reliabilitas adalah konsistensi suatu pengukuran. Reliabilitas tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi tinggi dalam mengukur konstruk latennya (Hair et al, 2010). Mengukur reliabilitas dalam SEM akan digunakan *composite reliability measure* dan *variance extracted measure*, sebuah konstruk mempunyai reliabilitas yang baik jika nilai *construct reliability* (CR)  $\geq 0,70$  dan *averagevariance extracted* (AVE)  $\geq 0,50$ .

### Uji Model Pengukuran (*Measurement Model Fit*)

Tabel 4.5. Uji Validitas & Reliabilitas (setelah penghapusan)

Variabel Laten	Indikator	Uji Validitas		Uji Reliabilitas		
		Factor Loading $\geq 0.5$	Kesimpulan	AVE $\geq 0.5$	CR $\geq 0.7$	Kesimpulan
Work Family Conflict	WFC1	0.660	Valid	0.500	0.798	Reliabel
	WFC2	0.765	Valid			
	WFC3	0.755	Valid			
Perceived Supervisor Support	PSS1	0.585	Valid	0.363	0.631	Tidak Reliabel
	PSS2	0.606	Valid			
	PSS3	0.618	Valid			
Pay	P1	0.719	Valid	0.534	0.774	Reliabel
	P3	0.796	Valid			
	P4	0.671	Valid			
Job Satisfaction	JS1	0.886	Valid	0.600	0.856	Reliabel
	JS2	0.817	Valid			
	JS3	0.706	Valid			
	JS4	0.670	Valid			
Employee Performance	EP1	0.782	Valid	0.500	0.798	Reliabel
	EP2	0.739	Valid			
	EP3	0.896	Valid			
	EP4	0.854	Valid			

Berdasarkan hasil analisis ulang uji validitas dan uji reliabilitas, peneliti melakukan penghapusan pada beberapa indikator yaitu WFC4, WFC5, PSS4, dan P2 dengan membuang nilai yang terendah dan kriteria hampir semua variabel menjadi reliabel, hanya variabel *Perceived Supervisor Support* yang dinyatakan tidak reliabel. Variabel *Perceived Supervisor Support* dikatakan tidak reliabel karena jawaban dari responden terhadap variabel tersebut tidak konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

### Uji Model Keseluruhan (*Overall Model Fit*)

#### Pengukuran Goodness of Fit (GOF) pada variabel langsung

Tahap uji model keseluruhan bertujuan untuk mengevaluasi secara umum derajat kecocokan atau Goodness of Fit (GOF) antara data dengan model. Menilai GOF suatu SEM secara menyeluruh (overall) tidak dapat dilakukan secara langsung seperti teknik multivariat yang lainnya. SEM tidak mempunyai satu uji statistik terbaik yang dapat menjelaskan kekuatan prediksi model. Sebagai gantinya, para peneliti telah mengembangkan beberapa ukuran GOF yang dapat digunakan secara

bersama-sama atau kombinasi. Tabel 4.6 di bawah ini menunjukkan beberapa fit index untuk kecocokan model keseluruhan berdasarkan perhitungan SEM dengan menggunakan AMOS 24

**Tabel 4.6. Hasil Penelitian *Goodness of Fit* Tanpa Moderasi**

<b>GOF</b>	<b>Cut of Value</b>	<b>Hasil Analisis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 3,0$ ( <i>good fit</i> )	1.440	<i>good fit</i>
CFI	$CFI \geq 0,90$ ( <i>good fit</i> ) $0,80 \leq CFI \leq 0,90$ ( <i>marginal fit</i> ) $CFI \leq 0,80$ ( <i>poor fit</i> )	0.949	<i>good fit</i>
RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$ ( <i>good fit</i> ) $0,08 \leq RMSEA \leq 0,10$ ( <i>marginal fit</i> ) $RMSEA \geq 0,10$ ( <i>poor fit</i> ) $RMSEA \geq 0,10$ ( <i>poor fit</i> )	0.065	<i>good fit</i>

Tabel 4.6 memberikan gambaran bahwa 3 ukuran GOF yang terdiri dari CMIN/df, RMSEA, dan CFI menunjukkan ukuran dengan kriteria good fit. Jika ada satu atau lebih parameter yang telah fit maka model dinyatakan fit. Sehingga model dalam penelitian ini dinyatakan fit (Hait et al., 2010). CMIN/df merupakan nilai statistik Chi Square dibagi degree of freedom (df) yang disebut juga Chi Square relatif, pada tabel diatas CMIN/df menunjukan ukuran dengan criteria good fit yang merupakan indikator diterimanya suatu kecocokan model dan data. CFI merupakan peningkatan fit index dari NFI, dalam index ini menjelaskan perbandingan model yang diusulkan dengan model dasar. Pada tabel diatas CFI menunjukan ukuran dengan kriteria good fit maka model memiliki kecocokan yang tinggi. RMSEA digunakan untuk menampilkan seberapa layak model menggunakan populasi sedangkan untuk hasil RMSEA jika nilainya sebesar 0.08 atau lebih kecil maka nilai tersebut menunjukkan kecocokan model yang baik namun pada penelitian ini menunjukan ukuran dengan kriteria good fit yang berarti model memiliki kecocokan yang tinggi. Dengan adanya salah satu parameter yang telah fit maka model ini bisa digunakan dengan model SEM.

Dalam pengujian ini dapat diketahui goodness of fit (GOF) antara data dengan model. Tetapi dikarenakan dalam penelitian ini terdapat variabel moderasi, langkah awal sebelum mendapatkan hasil tersebut adalah dengan melakukan uji hipotesis moderasi dilakukan dengan estimasi regresi dengan independen variabel *Work Family Conflict* dengan *Perceived Supervisor Support* terhadap *Job Satisfaction* sebagai dependen.

**Tabel 4.7. Hasil Penelitian *Goodness of Fit* Pengaruh Moderasi *Perceived Supervisor Support***

<b>GOF</b>	<b>Cut of Value</b>	<b>Hasil Analisis</b>	<b>Evaluasi Model</b>
CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 3,0$ ( <i>good fit</i> )	1.255	<i>good fit</i>
CFI	$CFI \geq 0,90$ ( <i>good fit</i> ) $0,80 \leq CFI \leq 0,90$ ( <i>marginal fit</i> ) $CFI \leq 0,80$ ( <i>poor fit</i> )	0.980	<i>good fit</i>
RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$ ( <i>good fit</i> ) $0,08 \leq RMSEA \leq 0,10$ ( <i>marginal fit</i> ) $RMSEA \geq 0,10$ ( <i>poor fit</i> ) $RMSEA \geq 0,10$ ( <i>poor fit</i> )	0.050	<i>good fit</i>

## Hasil Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.9 Hasil Output Regression Weight Tanpa Moderasi**

Hipotesis	Estimasi	p-value	Kesimpulan
<i>Work Family Conflict</i> → <i>Job Satisfaction</i>	-0.025	0.765	H1 tidak didukung data
<i>Pay</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0.282	***	H3 didukung data
<i>Job Satisfaction</i> → <i>Employee Performance</i>	0.424	0.025	H4 didukung data

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*  
Berdasarkan hasil dari pengujian data, diperoleh nilai estimasi sebesar -0.025 dengan nilai  $p = 0.765 > 0.05$ . Maka dari hasil tersebut hipotesis *Work Family Conflict* terbukti memiliki pengaruh negatif namun tidak signifikan. Dengan demikian *Work Family Conflict* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* dan  $H_0$  diterima
2. *Pay* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*  
Berdasarkan hasil dari pengujian data, diperoleh nilai estimasi sebesar 0.282 dengan nilai  $p = ***$ . Nilai estimasi tersebut menunjukkan hasil yang positif dengan nilai probabilitas 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, *Pay* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction* dan  $H_0$  ditolak
3. *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*  
Berdasarkan hasil dari pengujian data diperoleh nilai estimasi sebesar 0.424 dengan nilai  $p = 0.025$ . Nilai estimasi tersebut menunjukkan hasil yang positif dengan nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*, maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 4.10 Hasil Output Regression Weight Moderasi Perceived Supervisor Support**

Hipotesis	Estimasi	p-value	Kesimpulan
<i>Work Family Conflict</i> → <i>Job Satisfaction</i>	-1.791	0.267	Tidak didukung data
<i>Perceived Supervisor Support</i> → <i>Job Satisfaction</i>	-1.777	0.522	Tidak didukung data
<i>Int-Perceived Supervisor Support</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0.021	0.306	H2 tidak didukung data

Berdasarkan tabel 4.10. diatas, hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*  
Berdasarkan hasil pengujian data, diperoleh bahwa nilai estimasi -1.791 dan nilai  $p = 0.267$ . Dengan demikian hasil estimasi tersebut menunjukkan hasil yang negatif dengan probabilitas lebih dari 0.05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi hubungan negatif dan tidak signifikan antara *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction*. Dengan demikian *Work Family Conflict* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*.
2. *Perceived Supervisor Support* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*  
Berdasarkan hasil pengujian data, diperoleh bahwa nilai estimasi -1.777 dan nilai  $p = 0.522$ . Dengan demikian hasil estimasi tersebut menunjukkan hasil yang negatif dengan probabilitas lebih dari 0.05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terjadi hubungan negatif tidak signifikan antara *Perceived*

*Supervisor Support* terhadap *Job Satisfaction*. Dengan demikian *Perceived Supervisor Support* secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

3. Interaksi moderasi *Perceived Supervisor Support* memberikan dampak positif terhadap *Job Satisfaction*

Berdasarkan hasil pengujian data, diperoleh bahwa nilai estimasi 0.021 dan nilai  $p$  0.306. Dengan demikian hasil estimasi tersebut menunjukkan hasil yang positif dengan nilai probabilitas lebih besar dari 0.05. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel *Perceived Supervisor Support* secara langsung tidak memberikan efek moderasi antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction* dan  $H_0$  diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction* Tanpa adanya Hubungan Moderasi**

Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan antara *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini dikarenakan usia para pekerja yang sebagian besar dapat dikatakan berusia muda dan diperkirakan tidak terlalu memiliki banyak konflik terkait keluarga, terbukti bahwa jumlah usia terbanyak karyawan PT. Bank DBS Indonesia yang pertama adalah usia 26-30 tahun sebanyak 35% dan yang kedua adalah dengan usia 21-25 tahun sebanyak 25% dari seluruh jumlah karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Maka dari itu pernyataan dari Cortese et al (2010) yang menyatakan bahwa persepsi dari *Work Family Conflict* dapat berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja, tidak terbukti pada penelitian ini.

### **Pengaruh *Pay* terhadap *Job Satisfaction***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Pay* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Hal ini menyatakan bahwa karyawan PT. Bank DBS memiliki rasa kepuasan atas pekerjaannya dengan gaji atau bayaran yang diberikan oleh perusahaan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan ketika gaji untuk sistem kinerja menghubungkan kinerja individu dan organisasi, karyawan dapat melihat pekerjaan mereka penting, yang akan meningkatkan kepuasan kerja mereka karena mereka mampu memenuhi kebutuhan yang tinggi, contohnya seperti harga diri (Stringer et al, 2011). Selain itu dalam penelitian (Judge et al, 2010) menyatakan bahwa *Pay* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

### **Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance***

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance*. Informasi tersebut didukung oleh Robbins & Judge (2015), menjelaskan bahwa *Job Satisfaction* merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Penelitian Purnama (2013) mengatakan bahwa *Job Satisfaction* memberikan pengaruh positif yang signifikan pada *employee performance* dan penelitian ini terbukti secara statistik. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmojo (2015), *Job Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*. Dalam penelitian nya juga menjelaskan semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan pun akan semakin meningkat.

### **Peran *Perceived Supervisor Support* sebagai moderasi antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction***

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh langsung *Perceived Supervisor Support* yang memberikan dampak moderasi terhadap hubungan *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction*. Hal tersebut dikarenakan para karyawan merasa bahwa *supervisor* memperlakukan mereka dengan cara yang baik dan adil. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Ahmed et al (2012) yang mengatakan bahwa *Perceived Supervisor Support* tidak memberikan korelasi yang signifikan sebagai variabel moderasi antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction*.

## Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pada karyawan PT. Bank DBS Indonesia dimana PT. Bank DBS Indonesia merupakan perusahaan perbankan yang memiliki sub-bisnis *financial technology* di dalamnya yaitu *digibank by DBS* yang terdapat beberapa implikasi. Hal ini dapat memberikan masukan kepada pihak Manajemen Sumber Daya Manusia yang ada pada PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower, Jakarta sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hubungan *Work Family Conflict* terhadap *Job Satisfaction* berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Bahwa tidak ada pengaruh secara langsung dari konflik peran ganda yang dimiliki karyawan PT. Bank DBS Indonesia dapat memberikan dampak negatif terhadap kepuasan kerja mereka. Terbukti pada hasil kuesioner dari profil lama bekerja responden bahwa karyawan PT. Bank DBS Indonesia dapat bertahan 3 sampai 4 tahun lamanya, dimana hasil tersebut menyatakan bahwa karyawan dapat mengimbangi antara urusan pribadi dengan pekerjaan atau dapat dikatakan karyawan bekerja secara profesional dikarenakan dengan adanya konflik yang dimiliki tidak mempengaruhi kepuasan kerja dari para karyawan.
2. Hasil lain yang dapat di ambil dari penelitian ini bahwa hubungan *Pay* terhadap *job satisfaction* berpengaruh positif signifikan. Dalam penelitian Salleh & Memon (2015), gaji sering dianggap sebagai pendekatan sukses untuk memotivasi perilaku karyawan sehingga organisasi sekarang ini fokus memastikan bahwa para karyawan yang mereka punya puas dengan gaji yang mereka serahkan. PT. Bank DBS Indonesia diluar memberikan gaji, juga memberikan insentif over time yang tinggi apabila para karyawannya dibutuhkan untuk bekerja lebih dari jam kerjanya. Selain itu perusahaan juga memberikan insentif lain diluar gaji seperti transport apabila karyawan tersebut diharuskan bekerja di luar kantor. Hal-hal tersebut tentunya dapat meningkatkan kepuasan kerja dari *effort* yang telah di lakukan oleh para karyawannya. Hal ini di dukung oleh pernyataan Malik (2012) yang menyatakan bahwa penilaian kepuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dapat dibuat dengan bantuan sistem pembayaran gaji.
3. Hasil dari penelitian ini juga menyatakan bahwa hubungan *Job Satisfaction* dengan *Employee Performance* memiliki hubungan positif dan signifikan. Hal tersebut di perkuat oleh penelitian Menurut Robbins & Judge (2015), menjelaskan bahwa *Job Satisfaction* merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. Selain itu Hasil ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmojo (2015), *Job Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Employee Performance*. Di dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa *Job Satisfaction* yang dimiliki oleh para karyawan PT. Bank DBS Indonesia memberikan pengaruh positif terhadap kinerja yang diberikan untuk perusahaan.
4. Dari segi moderasi *Perceived Supervisor Support* yang ada di dalam penelitian ini hasil yang di dapat dari hubungan *Work Family Conflict* dan *Job Satisfaction* adalah tidak memberikan dampak moderasi. Hal tersebut diketahui oleh hasil yang telah dilakukan peneliti bahwa variabel moderasi *Perceived Supervisor Support* memiliki dampak positif tetapi tidak signifikan. Dalam penelitian Gok et al (2014) mengatakan bahwa *Perceived Supervisor Support* didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang bawahan merasa bahwa di dukung dan dihormati oleh atasannya. Dimana hal ini juga yang dirasakan oleh para karyawan PT. Bank DBS Indonesia. Maka dari itu *Perceived Supervisor Support* dalam penelitian ini tidak memperkuat hubungan negatif antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction* yang ada.

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Work Family Conflict* dan *Pay* melalui *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance*, serta untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel

*Perceived Supervisor Support* antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction*. Setelah dilakukan tahap yang panjang untuk menganalisis data menggunakan metode SEM, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Work Family Conflict* tidak berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*
2. *Pay* terbukti berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.
3. *Job Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Performance*.
4. *Perceived Supervisor Support* tidak memberikan efek moderasi positif terhadap hubungan negatif *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction*.

## Saran

### **Saran bagi perusahaan PT. Bank DBS Indonesia kantor pusat DBS Bank Tower, Jakarta.**

Dalam hal ini perusahaan harus mampu menjamin karyawan agar tetap memberikan kinerja yang baik. Dengan adanya tuntutan kerja yang semakin tinggi serta pressure yang dimiliki karyawan di dalam urusan pekerjaan maupun hal lain (keluarga) sebaiknya perusahaan dapat memberikan fasilitas – fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan bagi karyawan seperti game corner, perpustakaan, atau bahkan napping room yang dapat membantu karyawan memiliki waktu ber-relaksasi ditengah – tengah kesibukan dan tuntutan pekerjaan lainnya. Di sisi lain perusahaan harus menyeimbangkan apa yang mereka tuntut pada karyawan, mereka juga dapat memberikan gaji serta tunjangan sesuai dengan apa yang dilakukan karyawannya, karena terbukti dalam penelitian ini gaji merupakan salah satu indikator penunjang kepuasan kerja karyawan. Dengan terpenuhinya kepuasan kerja karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat dan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi target atau tujuan yang dimiliki perusahaan.

### **Saran bagi peneliti selanjutnya**

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk tidak menggunakan variabel *Perceived Supervisor Support* dikarenakan di dalam penelitian ini variabel *Perceived Supervisor Support* tidak memiliki pengaruh moderasi yang signifikan antara *Work Family Conflict* dengan *Job Satisfaction*. Selain itu pada saat dilakukan uji kecocokan model, variabel ini dinyatakan tidak reliabel atau dengan kata lain tidak dapat diandalkan dan tidak konsisten apabila dilakukan pengujian kembali.
2. Dengan adanya variabel *Work Family Conflict* di dalam suatu penelitian, sebaiknya menambahkan pertanyaan mengenai profil responden apakah responden tersebut sudah menikah atau belum agar hubungan negatif dari variabel *Work Family Conflict* lebih relevan pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M., Muddasar, M., & Perviaz, S. (2012). The Impact of Work-Family Conflict and Pay on Employee *Job Satisfaction* With the Moderating Affect of *Perceived Supervisor Support* in Pakistan Banking Sector TheimpactofWork-Family Conflict and Pay on Employee *Job Satisfaction* with the moderating affect of Perceived Su. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(6).
- Arifin, N. (2012). Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja Pada CV. Duta Senenan Jebara. *Jurnal Economia*, 8(No 1), 11–21.
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and *Job Satisfaction*. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066–1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Atmojo, M. (2012). The Influence of Transformational Leadership on *Job Satisfaction*, Organizational Commitment and *Employee Performance*. *International Research Journal of Business Studies*, 5(2), 113–128. <https://doi.org/10.1108/18325911211258353>
- C.G.Kelatow., Adolfin., I. T. P. E. P. .... (2016). Pengaruh Evaluasi Pekerjaan, Gaji dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada RS. Pancaran Kasih Manado. *Jurnal EMBA*, 4(5), 303–408.
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A., & Wayne, J. H. (2011). Work-Family Conflict, *Perceived Supervisor Support* and Organizational Commitment Among Brazilian Professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640–652. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.011>
- Darendehe, A. (2013). Gaji, Kepemimpinan dan Sikap Rekan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Akses (PERSERO) cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 22–30. Retrieved from <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/2554/2088>
- Ehsan Malik, M., Qaiser Danish, R., & Munir, Y. (2012). The Impact of Pay and Promotion on *Job Satisfaction*: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. *American Journal of Economics*, 2(4), 6–9. <https://doi.org/10.5923/j.economics.20120001.02>
- Fiksenbaum, L. M. (2014). Supportive work-family environments: implications for work-family conflict and well-being. *International Journal of Human Resource Management*, 25(5), 653–672. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.796314>
- Hair, J. F. (2010). Black, WC, Babin, BJ, & Anderson, RE (2010). *Multivariate data analysis*, 7.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. M. (2002). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive Psychology and the Life Well-Lived.*, 205–224. <https://doi.org/10.1037/10594-009>
- Hasibuan, M. S.(2014) . *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara. Jakarta. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hsu, Y. R. (2011). *Work-family conflict and Job Satisfaction* in stressful working
- <https://fintech.id/Idea%20PDF/Fintech%20Talk%20%20Opini%20Editorial%2022%20%20Model%20Baru%20BankTekfin%20dan%20Ekonomi%20D...pdf><http://infobanknews.com/dorong-digital-ekonomi-dbs-bank-luncurkan-digibank/> Di akses pada: Senin 1 Oktober 2018
- <http://infobanknews.com/dorong-digital-ekonomi-dbs-bank-luncurkan-digibank/> Di akses pada: Senin 1 Oktober 2018
- <https://www.dbs.com/digibank/id/id/index.html>. Di akses pada: Senin 1 Oktober 2018

- [https://www.dbs.com/newsroom/DBS\\_named\\_worlds\\_best\\_digital\\_bank](https://www.dbs.com/newsroom/DBS_named_worlds_best_digital_bank). Di akses pada: Senin 1 Oktober 2018
- Ismail, H. N., & Gali, N. (2017). Relationships among performance appraisal satisfaction, work-family conflict and job stress. *Journal of Management and Organization*, 23(3), 356–372. <https://doi.org/10.1017/jmo.2016.15>
- Janssen, O., & Yperen, N. W. Van. (2004). PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen Employees'Goal Orientations, The Quality Of Leader-Member Exchange , And The Outcomes Of Job Performance and *Job Satisfaction*. *Academy of Management Journal*, 47(3), 368–384.
- Kosseck, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace Social Support and Work – Family Conflict : A Meta-Analysis Clarifying The Influence Of General and Work – Family-Specific Supervisor and organizational Support. *Personnel Psychology*, 64, 289–313. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01211.x>WORKPLACE
- Kuvaas, B., & Dysvik, A. (2010). Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, *Perceived Supervisor Support* and employee outcomes. *Human Resource Management Journal*, 20(2), 138–156. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2009.00120.x>
- Liu, B. C., & Tang, T. L. P. (2011). Does the Love of Money Moderate the Relationship between Public Service Motivation and *Job Satisfaction*? The Case of Chinese Professionals in the Public Sector. *Public Administration Review*, 71(5), 718–727. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02411.x>
- Murty, W. A., & Hudiwinarsih, G. (2012). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Di Surabaya). *The Indonesian Accounting Review*, 2(2), 215–228. <https://doi.org/10.14414/tiar.v2i02.97>
- Nisula, A.-M. (2015). The Relationship Between Supervisor Support and Individual Improvisation. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(5), 473–488. <https://doi.org/10.1108/EL-01-2017-0019>
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. (2017). *Fundamentals of Human Resources Management*, Seventh Global Edition. McGraw-Hill Education.
- Perera, Gamage Dinoka Nimali. Khatibi, Ali. Navaratna, Nimal. Chinna, K. (2014). *Job Satisfaction* and Job Performance Among Factory Employees in Apparel Sector. *Asian Journal of Management Sciences & Education*, 3(1), 96–104. Retrieved from <http://www.ajmse.leena-luna.co.jp/ajmsevol3n1.php>
- Purnama, C. (2013). Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Improved Organizational Performance. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), 86–100.
- Rathi, N., & Barath, M. (2013). Work-family conflict and job and family satisfaction. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 32(4), 438–454. <https://doi.org/10.1108/EDI-10-2012-0092>
- Ruswanti, E., & Jacobus, O. A. (2013). Konflik Antara Pekerjaan dan Keluarga, Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Wanita pada Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Psychoidea*, 10(1). Retrieved from [http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-1418-Endang\\_R.pdf](http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-1418-Endang_R.pdf)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2011). *Business Research Methods: A skill-building approach*.
- Sekaran, U. Bougie. R. 2013. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*.



- Stringer, C., Didham, J., & Theivananthampillai, P. (2011). Motivation, pay satisfaction, and *Job Satisfaction* of front-line employees. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 8(2), 161–179. <https://doi.org/10.1108/11766091111137564>
- Susanti, Indri Her. Kurniawan, W. E. (n.d.). Analisis *Work Family Conflict* dan Burnout Perawat Wanita di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.
- Thamrin, H. M. (2012). The Influence of Transformational Leadership and Organizational Commitment on *Job Satisfaction* and *Employee Performance*. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(5). <https://doi.org/10.7763/IJIMT.2012.V3.299>
- Wang, C. Y.-P., Chen, M.-H., Hyde, B., & Hsieh, L. (2010). Chinese Employees' Work Values and Turnover Intentions in Multinational Companies: The Mediating Effect of Pay Satisfaction. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 38(7), 871–894. <https://doi.org/10.2224/sbp.2010.38.7.871>
- Wijaya, D. K., Kristianto, E., Remiasa, M., Perhotelan, P. M., Ekonomi, F., & Petra, U. K. (2016). Perceived Organization Support (POS) Sebagai Pemediasi Pengaruh Keadilan Prosedural, Penghargaan, Dukungan Supervisor dan Kondisi Kerja Terhadap Komitmen Afektif di di Restoran Fusia Surabaya, 118–137.

