
PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN BEBAN KERJA SERTA KESEJAHTERAAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA TELLER PT BPD KALTIM KALTARA CABANG SAMARINDA

Eko Ravi Pratama¹, Anastishia Lithania Nasrun²

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

ravi@uwgm.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of Work Life Balance, Workload, and Employee Welfare on Teller Performance by including Job Satisfaction as a mediating variable at PT BPD Kaltim Kaltara Samarinda Branch. This study uses a type of structural research with a quantitative approach using multiple linear regression analysis tools with the help of a statistical analysis program, namely SPSS ver 26 to determine the effect and relationship of each variable. For data collection, questionnaires were distributed to 54 tellers of PT BPD Kaltim Kaltara Samarinda Branch.

Based on the results of the analysis, it can be seen that Work Life Balance and Employee Welfare have a positive and significant influence on Job Satisfaction and Teller Performance, and for Workload it has a negative and significant influence on Job Satisfaction and Teller Performance. Job Satisfaction can partially mediate the relationship between Work Life Balance and Employee Welfare on Teller Performance and Job Satisfaction can perfectly mediate the relationship between Workload and Teller Performance.

Keywords: *Work Life Balance, Workload, Employee Welfare, Job Satisfaction, Performance*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance*, Beban Kerja, dan Kesejahteraan Pegawai terhadap Kinerja Teller dengan memasukkan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi pada PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian struktural dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda dengan bantuan program analisis statistik yaitu SPSS ver 26 untuk mengetahui pengaruh dan hubungan masing-masing variabel. Untuk pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner pada 54 teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa *Work Life Balance* dan Kesejahteraan Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Teller, dan untuk Beban kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Teller. Kepuasan Kerja dapat memediasi secara parsial hubungan antara *Work Life Balance* dan Kesejahteraan Pegawai terhadap Kinerja Teller dan Kepuasan Kerja dapat memediasi secara sempurna hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Teller.

Kata Kunci: *Work Life Balance, Beban Kerja, Kesejahteraan Pegawai, Kepuasan Kerja, Kinerja*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sendiri memiliki peran yang sangat penting dan berpengaruh dalam menentukan baik atau buruknya kinerja perusahaan tak terkecuali perusahaan perbankan yang langsung berhadapan dengan masyarakat karena perbankan merupakan perusahaan

pelayanan jasa keuangan yang dituntut dapat memberikan pelayanan yang optimal. Tuntutan tersebut lebih menekankan kepada petugas *frontliner* khususnya Teller bank. Namun disamping meningkat atau menurunnya kinerja perusahaan juga dipengaruhi oleh pegawai yang memiliki *Work Life Balance* yang baik pula. Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ranti Lukmiati, Acep Samsudin dan Dicky Jhoansyah (2020) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara *Work-Life Balance* terhadap Kinerja pegawai. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Iin Vini Karlita, Surati, dan Mukmin Suryatni (2020) yang menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* terhadap Kinerja memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan.

Selain *Work-Life Balance* faktor yang juga mempengaruhi kinerja pegawai yaitu beban kerja. Beban kerja dapat berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai, dimana beban kerja yang tidak sesuai pada setiap pegawai akan mengakibatkan turunnya kinerja pegawai itu sendiri. Semenjak awal Februari 2022 kasus Covid 19 mulai melonjak kembali, menurut laporan Satgas Covid-19 terdapat laporan sebanyak 160 kasus terkonfirmasi positif dalam 24 jam terakhir pada tanggal 5 Februari 2022 di Provinsi Kalimantan Timur. Dari melonjaknya angka terkonfirmasi positif ini juga berdampak pada perbankan khusus PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dimana sebagian petugas Teller terpapar virus Covid-19, dan akhirnya di beberapa outlet terdapat hanya 1 sampai 2 petugas Teller yang dimana idealnya terdapat 2 sampai 7 teller per outlet. Selain akibat dari dampak Covid-19, ada beberapa teller yang sudah habis masa kontrak dan tidak melanjutkannya. Hal ini tentunya akan berdampak pada beban kerja yang diterima oleh teller pada masing-masing outlet, yang dimana pekerjaan dari 2 sampai 7 teller harus dikerjakan oleh satu orang teller, dan mengakibatkan beban kerja teller yang bertugas menjadi lebih besar dikarenakan kekurangan petugas teller.

Beberapa penelitian menyatakan bahwa beban kerja akan mempengaruhi kinerja pegawai salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Alfian Ranny Poluan (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun pada penelitian Jeky K R Rolos dkk (2018) menyatakan bahwa pengaruh yang dapat antara beban kerja terhadap kinerja pegawai yaitu negative dan signifikan.

Tidak kalah pentingnya yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu tingkat kesejahteraan pegawai. Kesejahteraan pegawai adalah upaya perusahaan untuk meningkatkan kenyamanan dan kinerja pegawai tanpa mengorbankan gaji para pegawai. Kesejahteraan pegawai tidak hanya berbentuk uang, bisa juga seperti tunjangan, transportasi, perumahan,

penyediaan makanan, asuransi kesehatan dan lain-lain. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Noviyanti (2020) yang menyatakan bahwa kesejahteraan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang artinya terpenuhinya kesejahteraan pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai pula. Begitu pula menurut Sutrisno (2010) mengatakan bahwa faktor kesejahteraan pegawai pada perusahaan akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawainya, karena kesejahteraan pegawai merupakan suatu pemenuhan kebutuhan, baik secara jasmani maupun rohani.

Selain *Work-Life Balance*, beban kerja dan kesejahteraan pegawai, kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai karena adanya perasaan yang dimiliki oleh pegawai terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins & Judge (2013) menyebutkan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sementara orang dengan tingkat yang rendah memiliki perasaan negatif. Pemenuhan kebutuhan kepuasan kerja pegawai memerlukan perhatian khusus dan harus ditindaklanjuti oleh manajemen perusahaan. Adapun pernyataan di atas didukung oleh beberapa penelitian terdahulu oleh M Yusrin Najib (2020) yang juga menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara antara kepuasan kerja terhadap kinerja. Namun terdapat gap riset yang dimana penelitian yang dilakukan oleh Vita Septya C dan Kartika Dwi C S (2019) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dengan adanya perbedaan pada beberapa penelitian terdahulu dengan fenomena di lapangan maka peneliti memutuskan untuk mengkaji dan menguji ulang dengan menambahkan variabel lain dan objek penelitian yang berbeda yaitu "**Pengaruh *Work Life Balance* Dan Beban Kerja Serta Kesejahteraan Pegawai Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Kepuasan Kerja Pada Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda**".

LANDASAN TEORI

Work Life Balance

Menurut Nur Intan Muslichah dan Kadarisman Hidayat (2017) *Work Life Balance* adalah suatu bentuk keseimbangan yang terjadi dalam kehidupan seseorang dimana mereka tidak melupakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja tanpa harus mengabaikan segala aspek dalam kehidupan pribadinya.

Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah atau seperangkat kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemangku jabatan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan sebelumnya (Jeky K R Rolos dkk, 2018).

Kesejahteraan Pegawai

Kesejahteraan karyawan menurut Hasibuan (2015) yaitu balas jasa pelengkap baik itu material maupun non material yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kebijakan perusahaan dengan tujuan untuk mempertahankan serta memperbaiki kondisi karyawan baik secara fisik maupun mental guna meningkatkan kinerja mereka.

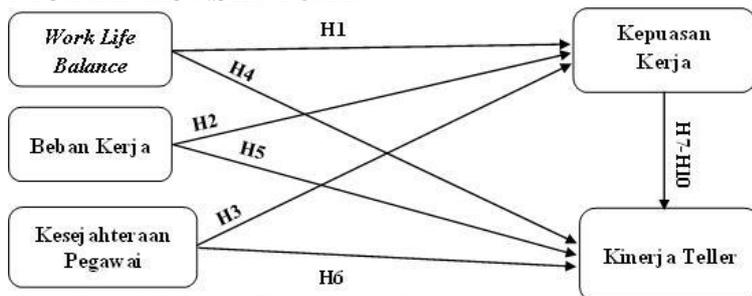
Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2000) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kepuasan Kerja

Menurut M Yusrin Najib (2020) kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaannya.

MODEL KONSEPTUAL



Gambar 1 Model Konseptual

Sumber : Data diolah penulis, 2022

HIPOTESIS

H1: *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

- H2** : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H3** : Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H4** : *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H5** : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H6** : Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H7** : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H8** : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H9** : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
- H10**: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Kesejahteraan Pegawai terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya dan sekaligus mempertimbangkan model konseptual dan hipotesis, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian struktural dengan pendekatan kuantitatif. Objek pada penelitian ini yaitu seluruh Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda, yang terdiri dari 54 pegawai.

Populasi dan Sampel

Populasi teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda yaitu berjumlah 54 orang. Peneliti ingin meminimalisir tingkat kesalahan maka pada penelitian ini menggunakan *Saturated Sampling* atau Sampel Jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi menjadi sampel.

Definisi Operasional Variabel

Work Life Balance

Kesempatan yang dimiliki oleh Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda untuk menyeimbangkan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan dan di luar pekerjaannya dengan tujuan menjaga harmoni dalam kehidupan masing-masing Teller. Adapun indikator yang digunakan yaitu *Work Interference with Personal Life*, *Personal Life Interference with Work*, *Personal Life Enhancement of Work* dan *Work Enhancement of Personal Life*.

Beban Kerja

Kegiatan yang harus diselesaikan oleh Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dalam jangka waktu tertentu. Adapun indikator yang digunakan yaitu menurut yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan target yang harus dicapai.

Kesejahteraan Pegawai

Balas jasa kepada Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda baik itu material maupun non material yang diberikan kepada Teller berdasarkan kebijakan perusahaan dengan tujuan untuk mempertahankan serta meningkatkan kondisi Teller baik secara fisik maupun mental. Adapun indikator yang digunakan yaitu kepuasan kerja, ketidakpastian, kecelakaan kerja, risiko, tidak ada promosi, tidak ada suara, diskriminasi, dan intensitas kerja.

Kinerja Pegawai

Pencapaian atas pekerjaan yang dipengaruhi tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, manajemen pekerjaan dan karakteristik Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dengan indikator yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), jangka waktu, pengawasan, hubungan antar karyawan.

Kepuasan Kerja

Sikap yang positif dari Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaannya serta keadaan psikologis yang menyenangkan yang dialami dalam lingkungan kerjanya karena kebutuhannya terpenuhi. Adapun indikator yang digunakan yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervise, rekan kerja, kondisi kerja.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yaitu menggunakan penyebaran kuesioner pada seluruh teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda sebanyak 54 pegawai, kuesioner sendiri menggunakan skala Likert. Selain itu penelitian ini juga mengumpulkan data yang diperoleh dari literatur-literatur seperti buku, jurnal penelitian terdahulu, berita, blog, dan artikel di internet yang sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti.

Metode Analisis Data

Uji Instrumen

- a. Uji Validitas : dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut valid. Jika r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka pertanyaan tersebut valid.
- b. Uji Reliabilitas : jawaban responden yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu akan berpengaruh pada reliabel atau handalnya suatu kuesioner. Jika dari hasil uji reliabilitas memberikan nilai *Cronbach alpha* $\geq 0,70$ maka instrumen dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas : bertujuan untuk menilai dari sebaran data pada sebuah variabel atau kelompok data, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal.
- b. Uji Linieritas : digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak.
- c. Uji Heteroskedastisitas : bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.
- d. Uji Multikolinearitas : digunakan untuk menguji model regresi apakah ada tidaknya korelasi antar variabel independen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikansi hasil pengujian dapat dilihat dari nilai peluang (Sig) < tingkat signifikansi (α) = 0,05. Berikut merupakan persamaan dari analisis linear berganda :

1. $M = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$
2. $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_m M + e$

Keterangan

Y = Kinerja Pegawai

M = Kepuasan Kerja

β_1 - β_2 = Koefisien regresi

X1 = *Work Life Balance*

X2 = Beban kerja

e = standar error

Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah nilai kedua variabel memiliki hubungan linear yang kuat atau tidak. Nilai r yang mendekati -1 atau +1 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel dan nilai r yang mendekati nilai 0 menunjukkan hubungan yang lemah antara kedua variabel.

Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh atau besarnya kontribusi variabel bebas yang teliti terhadap variabel terikat, untuk uji ini rentang nilai R² antara 0 sampai 1.

Uji Hipotesis

- a. Uji parsial (Uji T) : dipergunakan dalam mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas secara individu dalam menerangkan pengaruh variabel terikat.

Uji hipotesis berdasarkan signifikansi :

- 1) Jika angka sig > 0,05, maka H₀ diterima
- 2) Jika angka sig < 0,05 maka H₀ ditolak

- b. Uji Simultan (Uji F) : berfungsi untuk mengetahui akurasi fungsi regresi dalam memperkirakan nilai aktual yaitu dengan mengetahui fit atau tidaknya suatu model. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikan < α (5%) maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen begitupun sebaliknya.

- c. Uji Mediasi

Untuk menguji efek mediasi analisis yang digunakan. Dasar dalam menentukan pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel mediasi dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna bila setelah dimasukkannya variabel mediasi ke dalam model persamaan regresi, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang sebelumnya signifikan menjadi tidak signifikan.
- 2) Variabel mediasi dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial bila setelah dimasukkan variabel mediasi ke dalam model persamaan regresi, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang sebelumnya signifikan menjadi tetap signifikan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dari masing-masing indikator pada variabel dinyatakan valid, karena memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 dan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,279.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas terhadap item pertanyaan pada penelitian ini termasuk dalam kategori reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 dengan demikian seluruh item variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai dari variabel dengan melihat hasil Sig *Kolmogorov Smirnov* $> 0,05$, maka disimpulkan bahwa data dari setiap variabel yang ada dalam penelitian sudah berdistribusi normal.

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas

Variabel	T-statistik	Nilai Sig	Keterangan
<i>Work life balance</i>	0,093	0,200	Data Normal
Beban kerja	0,094	0,200	Data Normal
Kesejahteraan pegawai	0,117	0,063	Data Normal
Kinerja Teller	0,097	0,200	Data Normal

Kepuasan kerja	0,100	0,200	Data Normal
----------------	-------	-------	-------------

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

2. Uji Linieritas

Hasil uji linieritas disajikan pada Tabel 2 maka dapat diputuskan bahwa variabel *Work life balance*, Beban kerja, Kesejahteraan pegawai dan Kepuasan kerja terdapat hubungan yang linieritas positif karena memiliki nilai sig > nilai alpha (α) sebesar 0,05.

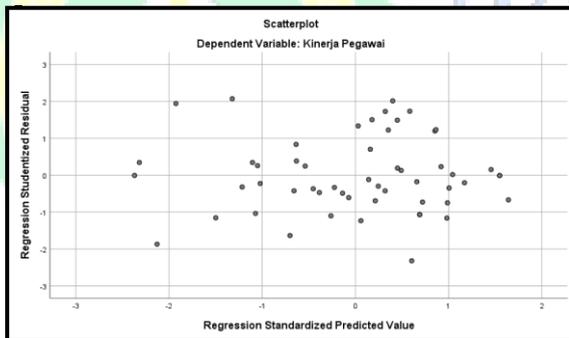
Tabel 2

Hasil Uji Linieritas

Variabel	Means Square	F hitung	Sig.
<i>Work life balance</i>	12.835	1.521	0.141
Beban kerja	21.402	1.193	0.322
Kesejahteraan pegawai	11.842	1.045	0.434
Kepuasan kerja	10.465	1.464	0.179

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah penulis, 2022

Melalui grafik *scatterplot* pada gambar 2 di atas dapat dilihat penyebaran data yang berupa titik-titik pada *scatterplot* menyebar diatas dan dibawah, dan penyebarannya tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Multikolinearitas

Tabel 3

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Work life balance</i>	0.256	3.912
Beban kerja	0.437	2.286
Kesejahteraan pegawai	0.498	2.009
Kepuasan kerja	0.318	3.148

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas antara sesama variabel independen dalam penelitian ini dikarenakan nilai $VIF \leq 10$ dan $tolerance\ value \geq 0,10$.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4

Nilai koefisien regresi linear berganda model pertama

Model Pertama			Nilai B (<i>beta</i>)
Nilai Konstanta			2,539
<i>Work Life Balance</i>	→	Kepuasan Kerja	0,469
Beban Kerja	→	Kepuasan Kerja	-0,295
Kesejahteraan Pegawai	→	Kepuasan Kerja	0,277

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

$$M = 2,539 + 0,469 X_1 - 0,295 X_2 + 0,277 X_3$$

Tabel 5

Nilai koefisien regresi linear berganda model kedua

Model Kedua			Nilai B (<i>beta</i>)
Nilai Konstanta			16,829
<i>Work Life Balance</i>	→	Kinerja Teller	0,302
Beban Kerja	→	Kinerja Teller	-0,375
Kesejahteraan Pegawai	→	Kinerja Teller	0,360
Kepuasan Kerja	→	Kinerja Teller	0,435

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

$$Y = 16,829 + 0,302 X_1 - 0,375 X_2 + 0,360 X_3 + 0,435 M$$

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi untuk Model I disajikan pada Tabel 6 dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,826. Artinya memiliki hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif. Sedangkan nilai R -Square (R^2) disebut koefisien determinasi dimana

nilainya sebesar 0,682 yang artinya menunjukkan *work life balance*, beban kerja dan kesejahteraan pegawai memiliki pengaruh sebesar 68,2% terhadap kepuasan kerja

Tabel 6

Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi untuk Model I

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.826 ^a	0.682	0.663	2.326

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi untuk Model II disajikan pada Tabel 7 bahwa diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,869. Artinya memiliki hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif. Sedangkan untuk nilai *R-Square* (R^2) disebut juga koefisien determinasi dimana nilainya adalah 0,756 yang artinya menunjukkan variabel kesejahteraan pegawai, beban kerja, *work life balance* dan kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 75,6% terhadap variabel kinerja pegawai.

Tabel 7

Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi untuk Model II

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.869 ^a	0.756	0.736	2.417

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

UJI HIPOTESIS

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial pada model pertama disajikan pada table 8 sebagai berikut :

Tabel 8

Hasil Uji Parsial Model I

Model Pertama			T-hitung	T-tabel	Sig	Nilai sig
<i>Work Life Balance</i>	→	Kepuasan Kerja	6,407	2,009	0,000	0,05
Beban Kerja	→	Kepuasan Kerja	-2,086	2,009	0,042	0,05
Kesejahteraan Pegawai	→	Kepuasan Kerja	3,286	2,009	0,002	0,05

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

H1: *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,000) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (6,407) > t_{tabel} (2,009)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa, *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

H2 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,042) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,086) > t_{tabel} (2,009)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Jadi kesimpulannya, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

H3 : Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,002) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (3,286) > t_{tabel} (2,009)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Jadi kesimpulannya, kesejahteraan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Hasil uji parsial pada model kedua disajikan pada tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9

Hasil Uji Parsial Model II

Model Kedua			T-hitung	T-tabel	Sig	Nilai sig
<i>Work Life Balance</i>	→	Kinerja Teller	2,943	2,010	0,005	0,05
Beban Kerja	→	Kinerja Teller	-2,442	2,010	0,018	0,05
Kesejahteraan Pegawai	→	Kinerja Teller	3,732	2,010	0,000	0,05
Kepuasan Kerja	→	Kinerja Teller	2,962	2,010	0,005	0,05

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

H4 : *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,005) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,943) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Jadi kesimpulannya adalah *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

H5 : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,018) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,442) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{a5} diterima dan H_{05} ditolak. Jadi ditarik kesimpulan bahwa, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

H6 : Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $p\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (3,732) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{a6} diterima dan H_{06} ditolak. Jadi dapat disimpulkan, kesejahteraan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

H7 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,005) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,962) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{a7} diterima dan H_{07} ditolak. Jadi kesimpulannya adalah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan model I disajikan pada tabel 10, diketahui bahwa hasil dari *Work life balance* (X_1), Beban kerja (X_2) dan Kesejahteraan pegawai (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda, dibuktikan dengan nilai f hitung sebesar 35,805 lebih besar daripada f tabel sebesar 2,790 dan nilai sig sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa adapun kontribusi pengaruh *work life balance*, beban kerja dan kesejahteraan pegawai terhadap kepuasan kerja di PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Tabel 10**Hasil Uji Simultan Model I**

Variabel	df	F hitung	F tabel	Sig
<i>Work life balance</i>	3	35,805	2,790	0,000
Beban kerja	50			
Kesejahteraan pegawai	53			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

Uji Simultan model II disajikan pada tabel 11, diketahui bahwa hasil dari variabel *work life balance*, beban kerja, kesejahteraan pegawai dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai f hitung sebesar 37,882 lebih besar daripada f tabel sebesar 2,561 dan nilai sig sebesar 0.000 jauh lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa adapun pengaruh variabel *work life balance*, beban kerja, kesejahteraan pegawai dan kepuasan kerja terhadap kinerja teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Tabel 11**Hasil Uji Simultan Model II**

Variabel	df	F hitung	F tabel	Sig
<i>Work life balance</i>	4	37,882	2,561	0,000
Beban kerja	49			
Kesejahteraan pegawai	53			
Kepuasan kerja	53			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

Uji Mediasi

Hasil uji mediasi pada tabel 11 sebagai berikut :

Tabel 12**Hasil Uji Mediasi**

Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi	T-hitung	T-tabel	Sig	Nilai sig
<i>Work life balance</i> → Kepuasan kerja → Kinerja teller	2,688	2,010	0,007	0,05
Beban kerja → Kepuasan kerja → Kinerja teller	1,700	2,010	0,089	0,05
Kesejahteraan pegawai → Kepuasan kerja → Kinerja teller	2,202	2,010	0,027	0,05

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 26

H8 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,007) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,688) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{a8} diterima dan H_{08} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dan kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial.

H9 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,089) > \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (1,700) < t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Jadi kesimpulannya, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dan kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna.

H10: Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Kesejahteraan Pegawai terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

Diperoleh nilai $sig (0,027) < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (2,202) > t_{tabel} (2,010)$, maka secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan diputuskan H_{010} ditolak dan H_{a10} diterima. Jadi kesimpulannya, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh kesejahteraan pegawai terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dan kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data penelitian berdasarkan pembuktian hipotesis penelitian di atas maka dari itu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda
2. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
3. Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.

4. *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
5. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
6. Kesejahteraan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
7. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Teller pada PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda.
8. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap kinerja teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dan kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial.
9. Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan dalam memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda dan kepuasan kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna.
10. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh Kesejahteraan Pegawai terhadap Kinerja Teller PT. BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda. Kepuasan Kerja dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial.

SARAN

1. Bagi PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda
Saran yang dapat diberikan bagi PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan adalah diharapkan PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda kedepannya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan *Work Life Balance*, Kesejahteraan Pegawai serta Kepuasan Kerja bagi Teller PT BPD Kaltim Kaltara Cabang Samarinda. Salah satu diantara caranya yaitu dengan melalui pengadaan program-program perusahaan yang mendukung *Work Life Balance*, Kesejahteraan Pegawai serta Kepuasan Kerja Teller baik itu dalam lingkup kehidupan kerja, sosial dan kehidupan pribadi Teller. Selain hal-hal tersebut yang sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan yaitu Beban Kerja karena beban kerja yang berlebih maupun kurang itu akan berdampak negatif bagi Teller seperti stress, kelelahan, dan kurang produktif dan ini juga dapat berdampak pada perusahaan karena dapat menurunkan kinerja perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya berdasarkan kesimpulan diatas yaitu diharapkan bagi peneliti dapat memperoleh serta mengkaji sumber lebih banyak lagi mengenai *Work Life Balance*, Beban Kerja, Kesejahteraan Pegawai dan Kepuasan Kerja sehingga hasil penelitian dapat dikembangkan lagi dengan baik dan lebih lengkap. Serta dapat dapat menambah jumlah sampel atau dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrarini, Tarsisia Adisti. (2020). *Pengaruh Work Life Balance Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi pada Perawat RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten*. Skripsi (S1). Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta
- Ardiansyah, Choirul Adam dan Jun Surjanti.(2020). Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT. Bhineka Life Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 8 No 4
- Dewi, Nadya Novia. (2020). *Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening Pada BTN Syariah Malang*. Skripsi (S1). Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi 10. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gibson. (2002). *Organisasi Perilaku Struktur Proses Terjemahan*. Edisi kelima. Erlangga. Jakarta
- Hardani et al.(2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edisi Pertama. CV Pustaka Ilmu. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P.(2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. PT Bumi Askara. Jakarta.
- Jaya, I Made Laut Merha.(2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi Kedua. Quadrant. Yogyakarta.
- Karlita, Iin Vini. (2020). The Effect of Job Characteristic and Work Life Balance on Performance through Job Satisfaction as Intervening Variables (Studies on Female Patners on Gojek Services in Mataram City). *International Journal of Multicultral and Multireligious Understanding*. Volume 7 No 11 Desember
- Kasmir, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Cetakan ke-4. Rajawali Pers. Depok
- Koesomowidjojo, Suci R. Mar'ih. (2021). *Analisis Beban Kerja*. Edisi Pertama. Raih Asa Sukses (Penerbar Swadaya Grup). Jakarta.

- Krishnan, Ramesh, Koe Wei Loon dan Norashikin Zainuuddin Tan. (2018). The Effect of Job Satisfaction and Work-Life Balance on Employee Task Performance. *International Journal of Academics Research in Business & Social Sciences*. Volume 8 No 3 Maret
- Lukmiati, Ranti, Acep Samsudin dan Dicky Jhoansyah. (2020). Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Staff Produksi PT. Muara Tunggal Cibadak-Sukabumi. *Jurnal Ekobis Dewantara*. Volume 3 No 3 September
- Lumunon, Renaldo R, Greis M. Sendow dan Yantje Uhing. (2019). Pengaruh *Work Life Balance*, Kesehatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA*. Volume 7 No 4 Juli
- Maghfiroh, Siti Hibatul. (2021). *Pengaruh Work Life Balance Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Empiris pada PT Surya Mandiri Jaya Sakti)*. Skripsi (S1). Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Magelang. Magelang
- Mangkunegara, Anwar P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Metin, K., & Asli, K. (2018). The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises. *Journal of Economic and Social Development (JESD)*, Volume 5 No 1
- Nafis, Banatun, Arianis Chan dan Sam'un Jaja Raharja. (2020). Analisis *Work-Life Balance* para Karyawan Bank BJB Cabang Indramayu. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Volume 8 No 1 Juli
- Najib, M Yusrin. (2020). *Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada UMKM Maju Makmur Pandaan, Pasuruan*. Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang
- Nurhasanah, Jufrizen dan Zulaspan Tupti. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervenig. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Volume 5 No 1 Januari
- Noviyanti, Dwi. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi, Gaji Dan Kesejahteraan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aman World Logistics*. Skripsi (S1). Ilmu Administrasi Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. STIA dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya. Surabaya
- Poluan, Alfian Ranny. (2018). Pengaruh *Work Life Balance*, Beban Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK, Kantor Cabang Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Volume 6 No 4
- Rolos, Jeky K R, Sofia A P Sambul dan Wehelmina Rumawas. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 6 No 4
- Rosadi, Saud. (2022). Samarinda Sekarang Zona Merah Covid. *Niaga Asia Media Ekonomi Dan Bisnis*. Sabtu 5 Februari 2022

- Sayekti, Latifah Nimas. (2019). Pengaruh *Work Life Balance* dan *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Antam Tbk Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen Universitas Islam Indonesia*. Volume 1 No 1 Oktober
- Sedarmayanti.(2017). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, Dan Produktivitas Kerja*. Edisi Pertama. PT Refika Aditama. Bandung.
- Septya, Vita dan Kartika Dwi C S. (2019). Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat Puskesmas Rawat Inap Di Kota Semarang). *Jurnal Of Law, Economics, and English*. Volume 01 No 01 November
- Siagian, S.P. (2003). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Cetakan kelima. Rineka Cipta. Jakarta
- Sulistiyawati, Diah. (2021). Pengaruh Kesejahteraan, Lingkungan Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Astrido Toyota Pondok Indah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*. Volume 16 No 1 Juni
- Sunarso. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Volume 4 No 1
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Kencana. Jakarta
- Wardani, Laila Melliyandrie Indah dan Rahmat Firmansyah. (2021). *Work Life Balance Para Pekerja Buruh*. Edisi Pertama. PT Nasya Expanding Management. Bojong Pekalongan.
- Zulfah, Riza Afkarina, Budi Wahono, dan Fahrurrozi Rahman. (2021). Pengaruh *Work Life Balance*, Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Ciomas Adisatwa. *E-Jurnal Riset Manajemen*. Volume 10 No 03 Februari