

**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *WORKLOAD*, DAN
ROLE CONFLICT DALAM *WORK-LIFE BALANCE*
SEBAGAI FAKTOR PENDORONG KINERJA PEGAWAI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK:
STUDI PADA KPP PRATAMA JEMBER**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT*, *WORKLOAD*, DAN
ROLE CONFLICT DALAM *WORK-LIFE BALANCE*
SEBAGAI FAKTOR PENDORONG KINERJA PEGAWAI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK:
STUDI PADA KPP PRATAMA JEMBER**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Magister Manajemen



Disusun Oleh:

IQBAL RUSH AVICIENA

NIM.2220412003

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :


**PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORKLOAD, DAN
ROLE CONFLICT* DALAM *WORK-LIFE BALANCE*
SEBAGAI FAKTOR PENDORONG KINERJA PEGAWAI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK:
STUDI PADA KPP PRATAMA JEMBER**

Yang disusun oleh Iqbal Rush Aviciena telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Tim Penguji pada tanggal 02 Juli 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Nurul Qomariah, M.M.
NPK. 06 03 426


Dr. Ni Nyoman Putu Martini, M.M.
NPK. 02 03 499

PENGESAHAN TESIS


Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

PERAN *ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORKLOAD, DAN ROLE CONFLICT* DALAM *WORK-LIFE BALANCE* SEBAGAI FAKTOR PENDORONG KINERJA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK: STUDI PADA KPP PRATAMA JEMBER

Yang disusun oleh Iqbal Rush Aviciena telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 02 Juli 2024

TIM PENGUJI


Ketua




Dr. Arik Susbiyani.M.Si
NPK. 01 09 289

Anggota I

Anggota II



Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 06 03 426



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK. 02 03 499

Jember, 02 Juli 2024



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197709112005012001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iqbal Rush Aviciena
NIM : 2220412003
Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Jember, 02 Juli 2024

Mahasiswa



Iqbal Rush Aviciena
NIM. 2220412003

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kutujukan kepada:

Kedua Orang Tua,

Istri

Dan semua yang telah mendukung dalam penyelesaian Tesis ini



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Peran *Organizational Support*, *Workload*, Dan *Role conflict* Dalam *Work-life Balance* Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Pajak: Studi Pada KPP Pratama Jember”.

Dalam proses penyusunan Tesis ini Penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan dukungan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Nurul Qomariah, MM selaku Pembimbing Utama dan Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku Pembimbing Pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Dr. Arik Susbiyani. M.Si selaku Ketua Tim Penguji.
5. Syaiful Abidin selaku Kepala KPP Pratama Jember dan Budhi Prihandana selaku Kepala Seksi Pengawasan V KPP Pratama Jember, yang telah memberi kesempatan Penulis melakukan penelitian.
6. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, Penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini berguna bagi Pembaca dan Peneliti yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat, rahmat dan pertolongan Allah SWT yang telah menganugrahkan kekuatan kepada saya dalam menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Peran *Organizational Support, Workload, Dan Role conflict* Dalam *Work-life balance* Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Pajak: Studi Pada KPP Pratama Jember” disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Tesis ini dapat terselesaikan. Dengan penuh kesadaran Penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan Tesis ini. Oleh karena itu segala saran dan kritik sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi pembaca.

Jember, 02 Juli 2024

Penulis

Iqbal Rush Aviciena

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	III
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	IV
PERSEMBAHAN	V
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVII
ABSTRAK.....	XVIII
ABSTRACT.....	XIX
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar Belakang.....	20
1.2 Rumusan Masalah.....	29
1.3 Tujuan Penelitian.....	30
1.4 Manfaat Penelitian.....	31
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	33
2.1 <i>Grand Theory</i>	33
2.2 Kajian Teori.....	37
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	37
2.2.2 Kinerja Pegawai.....	38
2.2.3 <i>Work-life Balance</i>	41
2.2.4 <i>Organizational Support</i>	43
2.2.5 <i>Workload</i>	47
2.2.6 <i>Role conflict</i>	50
2.3 Penelitian Terdahulu.....	53
2.3.1 Penelitian Schepers et al. (2016).....	54
2.3.2 Penelitian Kumarasamy et al. (2016).....	55
2.3.3 Penelitian H. Wu & Wang (2017).....	56
2.3.4 Penelitian Biswas & Kapil (2017).....	57
2.3.5 Penelitian Amilin (2017).....	58

2.3.6 Penelitian Johari et al. (2018)	59
2.3.7 Penelitian Soomro (2018)	60
2.3.8 Penelitian G. Wu et al. (2018).....	61
2.3.9 Penelitian Talukder (2019).....	62
2.3.10 Penelitian Holland et al.(2019)	63
2.3.11 Penelitian Rindorindo et al. (2019)	64
2.3.12 Penelitian Omar et al. (2019)	65
2.3.13 Penelitian Siswanto et al. (2019).....	66
2.3.14 Penelitian Andriana et al. (2019)	67
2.3.15 Penelitian Hamid et al. (2020)	68
2.3.16 Penelitian Wolor et al. (2020)	69
2.3.17 Penelitian Morrison et al. (2020)	70
2.3.18 Penelitian Isthofaina & Udin, (2020).....	71
2.3.19 Penelitian Pillai et al. (2021).....	72
2.3.20 Penelitian Zorec et al. (2021).....	73
2.3.21 Penelitian Laura Silaban et al. (2021).....	74
2.3.22 Penelitian Talukder & Galang (2021).....	75
2.3.23 Penelitian Jermisittiparsert et al. (2021).....	76
2.3.24 Penelitian Muis et al. (2021).....	77
2.3.25 Penelitian Hussain & Maliks (2022).....	78
2.3.26 Penelitian Susanto et al. (2022).....	79
2.3.27 Penelitian Borgia et al. (2022)	80
2.3.28 Penelitian Saleh & Haidar (2022).....	81
2.3.29 Penelitian Li et al. (2022).....	82
2.3.30 Penelitian Sabir et al. (2022).....	83
2.3.31 Penelitian Yan et al. (2022).....	84
2.3.32 Penelitian Ibrahim et al. (2022).....	85
2.3.33 Penelitian Johnston et al. (2022).....	86
2.3.34 Penelitian Mahmudah et al. (2022)	87
2.3.35 Penelitian Irfan et al. (2023).....	88
2.3.36 Penelitian Isa & Indrayati (2023).....	89
2.3.37 Penelitian Elrayah & Zakariya (2023)	90

2.3.38 Penelitian Udin et al. (2023)	91
2.3.39 Penelitian Mozammel (2023)	92
2.3.40 Penelitian Virgolino et al. (2023).....	93
2.3.41 Penelitian Sihag & Dhoopar (2023)	94
2.3.42 Penelitian Huo & Jiang (2023).....	95
2.3.43 Penelitian Medina-Garrido et al. (2023)	96
2.3.44 Penelitian Ferreira & Gomes (2023)	97
2.3.45 Penelitian Tan et al. (2023)	98
2.3.46 Penelitian Lott & Wöhrmann (2023)	99
2.3.47 Penelitian Ugwu et al. (2023)	100
2.4 Kerangka Konseptual	103
2.5 Pengembangan Hipotesis	105
2.5.1 Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap Kinerja Pegawai	105
2.5.2 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap Kinerja Pegawai	106
2.5.3 Pengaruh <i>Role Conflict</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	107
2.5.4 Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap <i>Work-life balance</i>	108
2.5.5 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap <i>Work-life balance</i>	110
2.5.6 Pengaruh <i>Role Conflict</i> Terhadap <i>Work-life balance</i>	111
2.5.7 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	112
2.5.8 Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Work-life Balance</i>	113
2.5.9 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Work-life Balance</i>	114
2.5.10 Pengaruh <i>Role Conflict</i> Terhadap Kinerja Pegawai Melalui <i>Work-life</i> <i>Balance</i>	115
BAB III METODE PENELITIAN.....	117
3.1 Desain Penelitian.....	117
3.2 Variabel Penelitian	118
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	118
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	119
3.3 Prosedur Penelitian.....	124
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	125

3.5 Populasi & Sampel.....	125
3.5.1 Populasi.....	125
3.5.2 Sampel.....	125
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	126
3.7 Teknik Analisis Data.....	127
3.7.1 Analisis Outer Model.....	127
3.7.2 Analisis Inner Model.....	128
3.7.3 Uji Efek Mediasi.....	132
3.7.4 Uji Hipotesis.....	135
BAB IV HASIL DAN KESIMPULAN.....	137
4.1 Data Penelitian.....	137
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	137
4.1.2 Karakteristik Responden.....	139
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	142
4.2 Analisis Data.....	151
4.2.1 Analisis <i>Outer Model</i>	151
4.2.2 Analisis <i>Inner Model</i>	155
4.3 Pembahasan.....	170
4.3.1 Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	170
4.3.2 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	171
4.3.3 Pengaruh <i>Role Conflict</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	173
4.3.4 Pengaruh <i>Organizational Support</i> Terhadap <i>Work-life Balance</i>	174
4.3.5 Pengaruh <i>Workload</i> Terhadap <i>Work-life Balance</i>	176
4.3.6 Pengaruh <i>Role Conflict</i> Terhadap <i>Work-life balance</i>	177
4.3.7 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	178
4.3.8 Pengaruh Mediasi <i>Work-life Balance</i> Dalam Hubungan <i>Organizational Support</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	180
4.3.9 Pengaruh Mediasi <i>Work-life Balance</i> Dalam Hubungan <i>Workload</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	181
4.3.10 Pengaruh Mediasi <i>Work-life Balance</i> Dalam Hubungan <i>Role conflict</i> Terhadap Kinerja Pegawai.....	183
BAB V PENUTUP.....	185

5.1 Kesimpulan	185
5.2 Keterbatasan.....	187
5.3 Saran.....	187
5.3.1 Saran Untuk Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Jember	187
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan	190
DAFTAR PUSTAKA	191
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	204

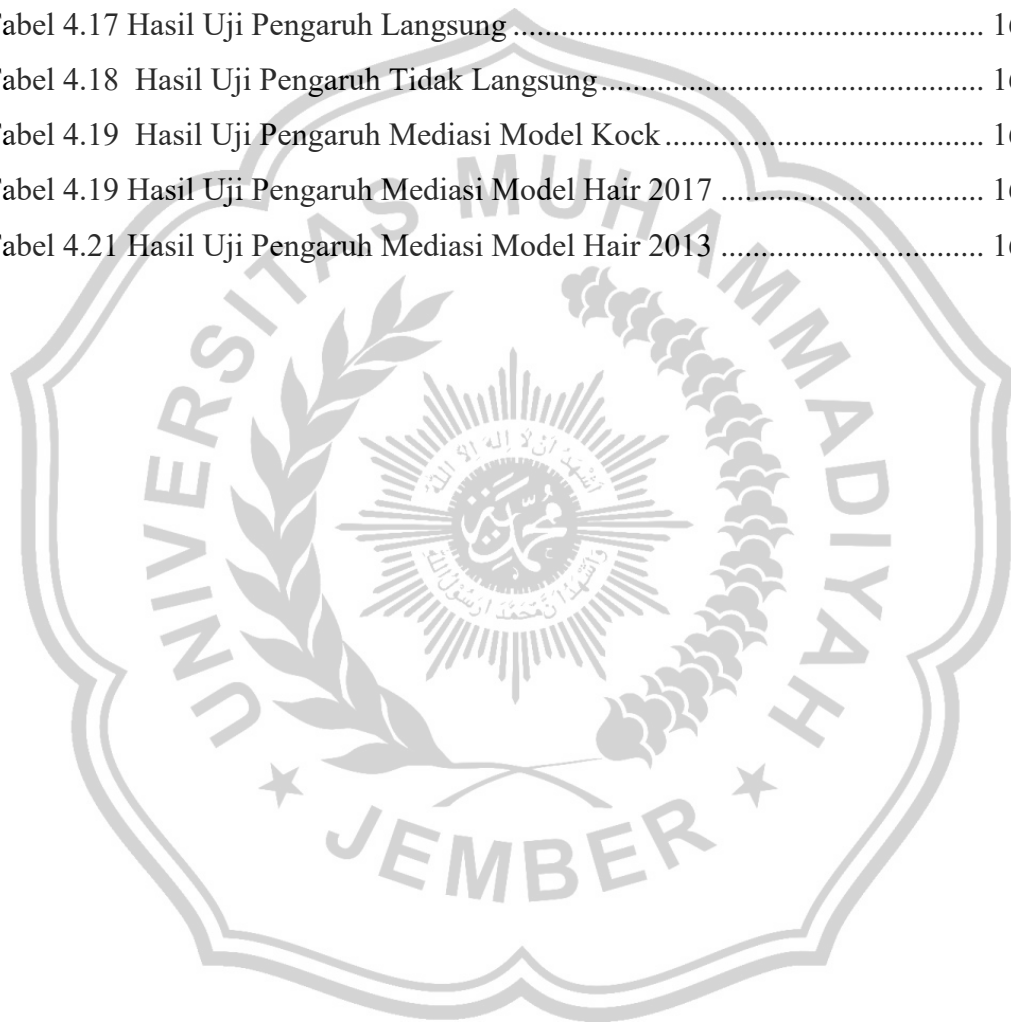


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rapor Kinerja Account Representative.....	21
Tabel 2. 1 Penelitian Schepers et al. (2016).....	54
Tabel 2. 2 Penelitian Kumarasamy et al. (2016).....	55
Tabel 2. 3 Penelitian H. Wu & Wang (2017).....	56
Tabel 2. 4 Penelitian Biswas & Kapil (2017)	57
Tabel 2. 5 Penelitian Amilin (2017).....	58
Tabel 2. 6 Penelitian Johari et al. (2018)	59
Tabel 2. 7 Penelitian Soomro (2018)	60
Tabel 2. 8 Penelitian G. Wu et al. (2018).....	61
Tabel 2. 9 Penelitian Talukder (2019).....	62
Tabel 2. 10 Penelitian Holland et al.(2019)	63
Tabel 2. 11 Penelitian Rindorindo et al. (2019).....	64
Tabel 2. 12 Penelitian Omar et al. (2019).....	65
Tabel 2. 13 Penelitian Siswanto et al. (2019).....	66
Tabel 2. 14 Penelitian Andriana et al. (2019)	67
Tabel 2. 15 Penelitian Hamid et al. (2020).....	68
Tabel 2. 16 Penelitian Wolor et al. (2020).....	69
Tabel 2. 17 Penelitian Morrison et al. (2020)	70
Tabel 2. 18 Penelitian Isthofaina & Udin, (2020).....	71
Tabel 2. 19 Penelitian Pillai et al. (2021).....	72
Tabel 2. 20 Penelitian Zorec et al. (2021).....	73
Tabel 2. 21 Penelitian Laura Silaban et al. (2021).....	74
Tabel 2. 22 Penelitian Talukder & Galang (2021).....	75
Tabel 2. 23 Penelitian Jermsttiparsert et al. (2021).....	76
Tabel 2. 24 Penelitian Muis et al. (2021).....	77
Tabel 2. 25 Penelitian Hussain & Maliks (2022).....	78
Tabel 2. 26 Penelitian Susanto et al. (2022).....	79
Tabel 2. 27 Penelitian Borgia et al. (2022)	80
Tabel 2. 28 Penelitian Saleh & Haidar (2022).....	81
Tabel 2. 29 Penelitian Li et al. (2022).....	82
Tabel 2. 30 Penelitian Sabir et al. (2022).....	83

Tabel 2. 31 Penelitian Yan et al. (2022).....	84
Tabel 2. 32 Penelitian Ibrahim et al. (2022).....	85
Tabel 2. 33 Penelitian Johnston et al. (2022).....	86
Tabel 2. 34 Penelitian Mahmudah et al. (2022).....	87
Tabel 2. 35 Penelitian Irfan et al. (2023).....	88
Tabel 2. 36 Penelitian Isa & Indrayati (2023).....	89
Tabel 2. 37 Penelitian Elrayah & Zakariya (2023).....	90
Tabel 2. 38 Penelitian Udin et al. (2023).....	91
Tabel 2. 39 Penelitian Mozammel (2023).....	92
Tabel 2. 40 Penelitian Virgolino et al. (2023).....	93
Tabel 2. 41 Penelitian Sihag & Dhoopar (2023).....	94
Tabel 2. 42 Penelitian Huo & Jiang (2023).....	95
Tabel 2. 43 Penelitian Medina-Garrido et al. (2023).....	96
Tabel 2. 44 Penelitian Ferreira & Gomes (2023).....	97
Tabel 2. 45 Penelitian Tan et al. (2023).....	98
Tabel 2. 46 Penelitian Lott & Wöhrmann (2023).....	99
Tabel 2. 47 Penelitian Ugwu et al. (2023).....	100
Tabel 2. 48 Rekapitulasi Kesenjangan Penelitian (Research Gap) Atas Variabel Penelitian Yang Diteliti Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	101
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	122
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Skala Likert.....	126
Tabel 4. 1 Data Statistik KPP Pratama Jember.....	138
Tabel 4. 2 Data Responden Pegawai KPP Pratama Jember.....	140
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	140
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	141
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Status Domisili.....	141
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Organizational Support (X1)	142
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Workload</i> (X2).....	144
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Role Conflict (X3).....	145
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Work-life Balance (Z).....	148
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	150

Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Loading</i> , <i>Cross Loading</i> , dan <i>AVE</i>	153
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas <i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i>	154
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	155
Tabel 4.14 Indeks Kecocokan Model	157
Tabel 4. 15 Nilai <i>Adjusted R-squared</i> dan <i>Q-squared</i>	158
Tabel 4. 16 Nilai Effect Size (f^2)	159
Tabel 4.17 Hasil Uji Pengaruh Langsung	161
Tabel 4.18 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	165
Tabel 4.19 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Model Kock	167
Tabel 4.19 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Model Hair 2017	167
Tabel 4.21 Hasil Uji Pengaruh Mediasi Model Hair 2013	168



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kajian Teori.....	34
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	104
Gambar 3. 1 Pengujian Model Mediasi.....	133
Gambar 3. 2 Pengaruh Antar Variabel Mediasi	134
Gambar 3. 3 Rangkaian Analisis Uji Mediasi Model Hair	135



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	204
Lampiran 2 Persetujuan Izin Riset	207
Lampiran 3 Data Kuesioner	208
Lampiran 4 <i>Output WarpPLS 8.0</i>	212

