

**ANALISIS PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* DAN
WORKLOAD TERHADAP *JOB PERFORMANCE* DENGAN *WORK
LIFE BALANCE* SEBAGAI MEDIATOR PADA GENERASI Z**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Departemen Manajemen

Program Studi Manajemen



oleh

M. MIRZA MAULANA NOOR IRFAN

NIM: 041811233115

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

**ANALISIS PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* DAN
WORKLOAD TERHADAP *JOB PERFORMANCE* DENGAN *WORK
LIFE BALANCE* SEBAGAI MEDIATOR PADA GENERASI Z**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 4 Juli 2022

Skripsi ini telah disetujui dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dr. NURI HERACHWATI Dra. Ec., M Si., M Sc
NIP. 196606301992032001

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya, (M. Mirza Maulana Noor Irfan, 041811233115), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya yang berjudul “Analisis Pengaruh *Supervisor Support* Dan *Workload* Terhadap *Job Performance* Dengan *Work Life Balance* Sebagai Mediator Pada Generasi Z” adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil peniruan atau hasil menjiplakan (*plagiarism*) karya orang lain, dan juga bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Universitas Airlangga, maupun di Universitas lainnya;
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dicantumkan dengan jelas secara tertulis sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam kepustakaan; dan
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran atas pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya terima karena penulisan skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 27 Juni 2022



M. Mirza Maulana Noor Irfan
NIM. 041811233115

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur sebesar-besarnya saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, berkat, dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak dari masa awal perkuliahan hingga skripsi ini selesai, banyak hambatan dan kesulitan yang saya hadapi. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena selalu memberikan saya rahmat dan karunia yang tiada henti hingga kini;
2. Ibu Dr. Nuri Herachwati Dra. Ec., M Si M Sc karena telah membimbing saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. Rasanya skripsi saya tidak akan bergerak kemana-mana jika tidak mendapatkan bimbingan dan arahan dari Ibu. Terima kasih banyak Bu atas bimbingan dan kesabarannya;
3. Bapak Dr. Gancar Candra Premananto SE., M.Si., selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
4. Ibu Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si, selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya;
5. Bapak Dr. Wisudanto, SE.,MM., CFP, ASPM. selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan arahan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini;
6. Seluruh dosen serta pengajar Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai mahasiswa;
7. Keluarga inti penulis yang tercinta, ibunda Christiani Djamil, ayah Refi Suharto, dan uti Latiyani Djamil atas perhatian dan dukungan secara penuh kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini;

8. Shafira Rahma Alifia, sebagai pasangan dan partner dalam segala hal, terutama yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi penulis;
9. Zukhruf Febrianto & Aisyah Putri Rosanti, selaku teman seperjuangan dan tukar pikiran selama penulisan skripsi ini. *Thank you so much guys;*
10. Teman-teman di Jeuc Tennis Academy & Jeuc Fishing Club, sebagai tempat penulis melakukan *refreshing* di setiap *weekend* dan mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman, pimpinan, serta staff saat penulis melakukan internship di PT. FED Insight Indonesia, PT. Shopee International Indonesia, EY Indonesia, dan Deloitte Consulting yang selalu mejadi inspirasi dan motivasi untuk penulis mengerjakan skripsi;
12. Semua teman-teman S1 Manajemen 2018, terima kasih untuk semua pengalaman, dukungan, bantuan, dan kerja samanya selama menempuh S1 di Universitas Airlangga Surabaya;
13. Arsenal Football Club, Celebrity Fitness, PS4, Netflix, dan para Anime yang menjadi hiburan ketika penulis mengerjakan skripsi ini; dan
14. Diri sendiri, yang telah kuat dan mampu berjuang untuk mencapai titik saat ini. *Thanks for being strong, I'm so proud of myself.*

Penulis menyadari banyak keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, segala kritik dan saran dari seluruh pihak sangat berguna bagi penelitian ini dan semoga penulisan skripsi dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Surabaya, 2 Juli 2022



M. Mirza Maulana Noor Irfan

NIM. 0418112331

Abstrak

Job performance merupakan merupakan total nilai kerja yang diharapkan oleh organisasi dari tingkah laku diskrit yang diperlihatkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu. Karyawan yang mempunyai *job performance* baik dapat memenuhi ekspektasi dan tujuan yang diharapkan perusahaan sehingga meningkatkan *output* serta *value* perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh dari variabel *supervisor support* dan *workload* serta efek mediasi *work-life balance*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik *sampling purposive* dengan teknik analisis *partial least square (PLS)*. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan karyawan Generasi Z yang bekerja di perusahaan *e-commerce* di Jakarta dengan total 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *supervisor support* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *job performance*, namun *workload* tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *job performance*. kemudian, diketahui bahwa *work-life balance* dapat memediasi secara parsial hubungan antara *supervisor support* dengan *job performance*, dan tidak memiliki pengaruh mediasi terhadap hubungan *workload* dengan *job performance*.

Kata kunci: *Job performance*, *supervisor support*, *workload*, dan *work-life balance*

Abstract

Job performance is the total value of work expected by the organization from the discrete behavior shown by employees within a certain period of time. Employees who have good job performance can meet the expectations and goals expected by the company so as to increase the output and value of the company. This study aims to identify the influence of supervisor support and workload variables and the mediating effect of work-life balance. This study uses quantitative research methods with purposive sampling technique with partial least squares (PLS) analysis technique. The subjects in this study were Generation Z employees who worked in e-commerce offices in Jakarta with a total of 120 respondents. The results showed that supervisor support had a significant positive effect on job performance, but workload did not have a significant positive effect on job performance. then, it is known that work-life balance can partially mediate the relationship between supervisor support and job performance, and has no mediating effect on the relationship between workload and job performance.

Keywords: Job performance, supervisor support, workload, and work-life balance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
Abstrak	vi
Abstract	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Job Performance.....	12
2.1.2 Supervisor Support.....	18
2.1.3 Workload	21
2.1.4 Work-Life Balance.....	24
2.1.5 Generasi Z.....	27
2.2 Penelitian Sebelumnya	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.3.1 Keterkaitan Variabel <i>Supervisor Support</i> dengan <i>Job Performance</i>	31
2.3.2 Keterkaitan Variabel <i>Workload</i> dengan <i>Job Performance</i>	32
2.3.3 Keterkaitan Variabel <i>Supervisor Support</i> dengan <i>Work-Life Balance</i>	33
2.3.4 Keterkaitan Variabel <i>Workload</i> dengan <i>Work-Life Balance</i>	34
2.3.5 Keterkaitan Variabel <i>Work-Life Balance</i> dengan <i>Job Performance</i>	35

2.3.6	Keterkaitan Variabel <i>Work-Life Balance</i> terhadap Hubungan <i>Supervisor Support</i> dengan <i>Job Performance</i>	36
2.3.7	Keterkaitan Variabel <i>Work-Life Balance</i> terhadap Hubungan <i>Workload</i> dengan <i>Job Performance</i>	37
2.4	Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Pendekatan Penelitian.....	40
3.2	Identifikasi Variabel.....	40
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4	Pengukuran Variabel	44
3.5	Jenis dan Sumber Data	44
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.8	Teknik Analisis	46
3.9	Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Karakteristik Responden.....	51
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.3	Pengujuan Instrumen Penelitian.....	64
4.4	Pembahasan	77
4.5	Implikasi Manejerial.....	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Saran	92
Daftar Pustaka.....		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pekerja tetap setiap generasi di Indonesia per tahun 2020

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Gambar 4.1 Diagram Jalur *Outer Model*

Gambar 4.2 Diagram Jalur *Outer Model* Baru

Gambar 4.3 Diagram *Inner Model*

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.2 Kategori Penilaian

Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Atas *Supervisor Support*

Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Atas *Workload*

Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Atas *Work-Life Balance*

Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Atas *Job Performance*

Tabel 4.7 *Outer Loading*

Tabel 4.8 *Outer Loading Baru*

Tabel 4.9 *Average Vvariance Expected*

Tabel 4.10 *Cross Loadings*

Tabel 4.11 *Composite Realiability*

Tabel 4.12 *Cronbach;s Alpha*

Tabel 4.13 *R-Square*

Tabel 4.14 *F-Square*

Tabel 4.15 *Q-Square*

Tabel 4.16 *Multicollinearity Statistics*

Tabel 4.17 *Analisis Path Coefficient*