

**PENGARUH *WORK FROM HOME* TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN *WORK-LIFE BALANCE* SEBAGAI PEMEDIASI PADA
KARYAWAN MILENIAL PT. BANK NAGARI**

SKripsi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

ZIDAN AHMAD MUBAROK
2019/19059056

**DEPARTEMEN MANAJEMEN (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH *WORK FROM HOME* TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI PEMEDIASI PADA KARYAWAN MILENIAL
PT. BANK NAGARI

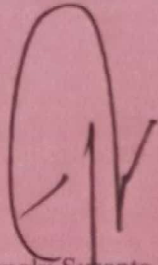
Nama : Zidan Ahmad Mubarok
NIM/TM : 19059056/2019
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, 29 Mei 2023

Disetujui Oleh:

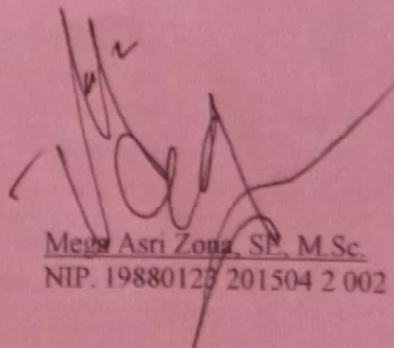
Mengetahui,

Kepala Departemen Manajemen



Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing,



Mega Asri Zoua, S.E., M.Sc.
NIP. 19880125 201504 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah diuji di depan Tim Penguji Skripsi Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

**PENGARUH *WORK FROM HOME* TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
WORK-LIFE BALANCE SEBAGAI PEMEDIASI PADA KARYAWAN
MILENIAL PT. BANK NAGARI**

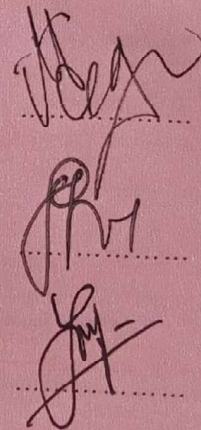
Nama : Zidan Ahmad Mubarak
NIM/TM : 19059056/2019
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, 29 Mei 2023

Tim Penguji

1. Mega Asri Zona, SE, M.Sc. (Ketua)
2. Dr. Syahrizal, SE, M.Si. (Penguji)
3. Yuki Fitria, SE, MM. (Penguji)

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zidan Ahmad Mubarak
NIM/TM : 19059056/2019
Tempat / Tanggal Lahir : Padang, 29 Juli 2000
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Perumahan Pasir Putih Mega Marina Blok U/25,
Kel. Bungo Pasang, Kec. Koto Tengah,
Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat
No. HP/ Telephone : 085364052376
Judul Skripsi : Pengaruh *Work From Home* terhadap Kepuasan Kerja
dengan *Work-Life Balance* Sebagai Pemediasi pada
karyawan Millennial PT. Bank Nagari

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan Ketua Jurusan

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, 29 Mei 2023

Penulis,



Zidan Ahmad Mubarak
NIM. 19059056

**PENGARUH *WORK FROM HOME* TERHADAP KEPUASAN KERJA
DENGAN *WORK-LIFE BALANCE* SEBAGAI PEMEDIASI PADA
KARYAWAN MILENIAL PT. BANK NAGARI**

SKIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
ZIDAN AHMAD MUBAROK
2019/19059056**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

ABSTRAK

Zidan Ahmad Mubarak : Pengaruh *Work From Home* terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* sebagai Pemediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

Dosen Pembimbing : Mega Asri Zona, SE, M.Sc

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (2) pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (3) pengaruh *work from home* dengan *work-life balance* pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (4) pengaruh *work from home* terhadap kepuasan kerja dengan *work-life balance* sebagai mediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

Metodologi – Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian kausal. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan milenial di PT. Bank Nagari, dengan jumlah 245 orang. Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan teknik *cluster proportional random sampling* dimana jumlah sampel menggunakan rumus slovin yaitu 155 orang. Pengumpulan data menggunakan survey dengan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dengan PLS (*Partial Least Square*) yang merupakan teknik analisis persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan *software SmartPLS 4*.

Hasil – Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Work from home* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (2) *Work from home* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *work life balance* pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (3) *Work life balance* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari (4) *Work life balance* memediasi pengaruh antara *Work from home* dan kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

Kata Kunci : *Work from home*, kepuasan kerja, *work-life balance*.

KATA PENGANTAR



Penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Work From Home* terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* sebagai Pemediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari”**. Salam dan shalawat kepada Rasulullah SAW sebagai perantara yang menghantarkan manusia dari ketidaktahuan menuju alam penuh pengetahuan seperti sekarang ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Ketua Departemen Manajemen dan Ibu Yuki Fitria, SE, M.M selaku Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Mega Asri Zona, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan pengetahuan, perhatian, waktu dan tenaganya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen penelaah dan penguji skripsi yang telah memberikan saran perbaikan skripsi kepada penulis.

5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM. selaku sekretaris departemen manajemen sekaligus penelaah dan penguji skripsi yang telah memberikan saran perbaikan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya pada Program Studi Manajemen S1 yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan karyawan/karyawati staf yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Yang teristimewa kedua orang tua tercinta Makmun Ahmad, SE dan Ibu Nurlatifah Handayani, SE atas kasih sayang, cinta, doa, motivasi, pengingat, semangat, inspirasi dan pengorbanan yang luar biasa sehingga penulis bisa memperoleh semua ini dan berhasil menyelesaikan kuliah dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
9. Kakak Nurul Adlina, M.Pd, Aulia Sabrina, S.Pd, adik Luthfi Hilman Firdaus dan Thoriq Aziz Al Madani, terimakasih selalu memberikan kasih sayang, cinta, doa, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibuk Tasya Refjuandani, terimakasih atas perhatian, pengingat, dan selalu memberikan doa serta semangat untuk menyelesaikan skripsi kepada penulis.
11. Teman-teman program studi Manajemen S1 BP 2019 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
12. Keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas UKMF KEMA FE Universitas Negeri Padang.

13. Semua pihak yang terlibat membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas bantuan dan kerja sama yang diberikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa penulis memiliki pengetahuan yang sangat terbatas, oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis berharap atas saran dan kritis yang positif dan membangun dari banyak pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan kepada pembaca.

Padang, Maret 2023

Zidan Ahmad Mubarak

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data.....	41
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	42
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
E. Populasi dan Sampel	45
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
BAB V.....	91
PENUTUP.....	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2. Definisi Operasional.....	44
Tabel 3. Rekapitulasi karyawan milenial PT. Bank Nagari berdasarkan unit kerja.....	46
Tabel 4. Rekapitulasi karyawan milenial PT. Bank Nagari	47
Tabel 5. Rekapitulasi sampel karyawan milenial PT. Bank Nagari	49
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	63
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja.....	64
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Work from home	67
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Work life balance	69
Tabel 13. Indikator Variabel Penelitian yang didrop.....	73
Tabel 14. Hasil Analisis Average Variance Extracted (AVE).....	74
Tabel 15. Hasil Analisis Composite Reliability	74
Tabel 16. Hasil Analisis R-square.....	75
Tabel 17. Hasil Analisis Inner Model	76
Tabel 18. Perhitungan Koefisien Variabel Tidak Langsung.....	79
Tabel 19. Perhitungan Total Work From Home (X), Kepuasan Kerja (Y), dan Work Life Balance (Z).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari.....	61
Gambar 3. Outer Model Awal	72
Gambar 4. Outer Model Akhir	73
Gambar 5. Inner Model.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian	101
Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian	102
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 4. Karakteristik Responden	109
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian	110
Lampiran 6. Distribusi Frekuensi Variabel	126
Lampiran 7. Outer Model Awal	127
Lampiran 8. Outer Model Akhir	127
Lampiran 9. Gambar Inner Model	128
Lampiran 10. Outer Loading Awal dan Akhir	128
Lampiran 11. Cross Loading Awal dan Akhir	131
Lampiran 12. Hasil Uji PLS	134

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan kerja (*job satisfaction*), merupakan suatu perasaan positif mengenai pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Suryaningtyas, Wilujeng, & Firdaus (2022) menggambarkan Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional seseorang, ketika sesuatu yang menyenangkan dan bermanfaat telah terjadi sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja mereka. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mengalami emosional yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan kepuasan kerja yang rendah mengalami emosional negatif mengenai pekerjaannya (Robbins & Judge, 2015). Kepuasan kerja karyawan adalah keadaan emosional karyawan yang secara signifikan memprediksi perilaku organisasi kewarganegaraan (Haybatollahi, 2015).

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia secara umum membahas hal-hal berkaitan dengan manusiawi termasuk di dalamnya adalah kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor yang dianggap penting, karena dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Kepuasan yang dirasakan pegawai dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan kerja pegawai harus mendapat perhatian dan pemenuhan hal ini terutama menjadi tugas pimpinan organisasi. Bagi karyawan, kepuasan kerja merupakan faktor

individu dan sarana untuk mencapai produktivitas kerja. Studi sebelumnya telah mengungkapkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu fleksibilitas waktu, Kemampuan untuk mengatur waktu kerja yang lebih fleksibel dapat meningkatkan kepuasan kerja. Karyawan yang dapat menyesuaikan jadwal mereka dengan kebutuhan pribadi cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka. (Allen *et al.*, 2015), kemudian teknologi dan infrastruktur yang memadai, yang diperlukan untuk bekerja yang efektif dapat berkontribusi pada kepuasan kerja (Allen *et al.*, 2013). Jadi dalam lingkup manajemen sumber daya manusia, faktor kepuasan kerja memberikan manfaat baik bagi organisasi/perusahaan, pegawai, bahkan bagi masyarakat.

Fenomena dunia kerja tanpa batas begitu lekat pengaruhnya dalam kehidupan suatu organisasi dan individu yang bekerja pada organisasi atau perusahaan. Teknologi informasi menjadi penghubung untuk menjelajahi dunia maya yang tidak mengenal batas ruang, jarak, dan waktu. Fenomena bekerja jarak jauh yang melakukan pekerjaan dengan teknologi informasi secara jarak jauh digagas dari negara bagian California, Amerika Serikat pada pertengahan 1970-an dan dipromosikan oleh perusahaan-perusahaan yang berbasis di California seperti Yahoo di tahun 1980-an dengan istilah *telecommuting*, atau dikenal sebagai *telework* dan sekarang sering disebut *Work From Home* (WFH) (Messenger & Gschwind, 2016). *Telecommuting* atau WFH pertama kali dikenalkan oleh Niles JM pada tahun 1973, dimana WFH adalah pengganti sebagian atau total telekomunikasi baik menggunakan komputer atau tidak (Suryaningtyas *et al.*, 2022). Gagasan WFH ini pertama

kali digunakan dengan tujuan untuk menekan biaya perjalanan dari rumah ke kantor dan untuk menekan waktu yang terbuang. Sehingga waktu perjalanan ke kantor diefektifkan untuk bekerja.

Studi sebelumnya telah mengungkapkan sejumlah keuntungan WFH bagi individu, organisasi dan masyarakat (Perez, Sanchez, & Carnicer, 2003). Keunggulan ini meliputi kebebasan perencanaan waktu (Gurstein, 2001; Morgan, 2004); peningkatan otonomi (Harpaz, 2002); berkurangnya komunikasi informal (Khalifa & Davison, 2000); peningkatan waktu luang dan keluarga (Ammons & Markham, 2004; Johnson *et al.*, 2007); stres yang lebih rendah (Fonner & Roloff, 2010); peningkatan produktivitas (Bailey & Kurland, 2002; Fonner & Roloff, 2010; Golden & Veiga, 2008; Martinez-Sanchez *et al.*, 2008; Tremblay & Genin, 2007); peningkatan kepuasan kerja (Gurstein, 2001; Pratt, 1999); mengurangi waktu perjalanan (Tremblay & Thomsin, 2012); mengurangi perjalanan dan biaya lainnya (Morgan, 2004); peningkatan kesempatan kerja bagi perempuan dengan anak-anak, pelajar dan penyandang disabilitas (Morgan, 2004); dan mengurangi kemacetan lalu lintas serta polusi udara (Handy & Mokhtarian, 1996).

Pada awal tahun 2020, *Coronavirus Disease* (COVID-19) menjadi masalah utama di dunia. Virus ini awalnya ditemukan di Wuhan, China dan mulai menyebar ke seluruh negara lain. Organisasi Kesehatan Dunia, *World Health Organization* (WHO) menyatakan kasus ini sebagai pandemi. Banyak aspek penting kehidupan manusia termasuk kesehatan, politik, ekonomi dan keamanan telah berubah karena virus (Mustajab, Bauw, Rasyid, Irawan,

Akbar, & Hamid, 2020). Kehadiran pandemi menyebabkan perubahan besar dalam organisasi. Banyak negara telah melakukan tindakan darurat termasuk larangan pertemuan publik dan penutupan tempat-tempat umum untuk mencegah penyebaran lebih lanjut (Hamouche, 2020).

Di masa hadirnya COVID-19, konsep WFH menjadi salah satu alternatif pendekatan bagi setiap organisasi (Mustajab *et al.*, 2020). WFH dapat didefinisikan sebagai konsep kerja yang tidak mengharuskan karyawan untuk bolak-balik ke tempat kerja pusat. WFH adalah penyelesaian dimana tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan dilakukan di rumah dengan menggunakan media elektronik sebagai alat komunikasi (Beauregard *et al.*, 2013). Bekerja dari rumah menciptakan fleksibilitas dalam waktu dan tempat (McCloskey, 2018). Kemajuan teknologi informasi telah menjadikan WFH sebagai metode yang efektif dan nyaman untuk menghasilkan lingkungan kerja yang produktif tanpa memperhatikan tempat kerja fisik (Shareena & Shahid, 2020).

Gagasan *Work-Life Balance* (WLB) telah dikaitkan dengan fenomena WFH, meskipun ditemukan masih terbatas. WFH adalah salah satu cara untuk menggabungkan pekerjaan dan hidup, sehingga meningkatkan WLB. Penelitian sebelumnya mengidentifikasi tiga kata yang mencakup konsep WLB yaitu *work* (karir dan ambisi), *life* (kesehatan, keluarga dan pertumbuhan spiritual) dan *balance* (kepuasan kerja dan mengurangi konflik di rumah) (Punia & Kamboj, 2013). WLB merupakan gagasan yang melibatkan keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan di rumah. WLB adalah

kondisi keseimbangan yang nyaman yang dicapai antara prioritas utama karyawan dari pekerjaan dan gaya hidup (Rangarajan, 2014). WLB yang buruk dapat menyebabkan sejumlah gejala, yang semuanya dapat berdampak pada kebahagiaan karyawan. Dorongan agar menjaga WLB akan membantu perusahaan dalam menarik kumpulan bakat yang berharga dari karyawan baru dan meningkatkan tingkat retensi. Karyawan yang menjaga WLB yang sehat lebih bahagia baik di tempat kerja maupun di rumah (Roy & Konwar, 2020).

Penelitian (Morganson *et al.*, 2010) menyatakan bahwa “Bekerja dari mana saja kapan saja,” seperti WFH menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam dukungan WLB terhadap kepuasan kerja. Dukungan dan inklusi WLB berdampak pada perbedaan kepuasan kerja di antara pekerja di berbagai lokasi. Kemudian penelitian (Irawanto *et al.*, 2021) menemukan bahwa WLB dapat memediasi pengaruh WFH terhadap kepuasan kerja. Pekerjaan *telecommuting* seperti WFH di tempat kerja mungkin menawarkan sebuah strategi untuk menciptakan fleksibilitas yang membuka kreativitas pekerja menciptakan kepuasan kerja selama strategi WLB dibentangkan dan diimplementasikan dengan baik oleh pekerja melalui dukungan organisasi.

Untuk dapat menciptakan kepuasan kerja pada karyawan dibutuhkan WLB dan lingkungan kerja yang baik, aman, dan nyaman (Robbins and Judge, 2017). Kepuasan kerja adalah suatu sikap emosional yang dirasakan oleh karyawan berupa sikap senang dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dapat tercermin dari kedisiplinan, moral kerja, dan prestasi kerja karyawan. Karyawan yang memiliki rasa puas dalam pekerjaannya akan merasa senang

dan bersikap positif dalam hal bekerja sehingga menimbulkan rasa loyalitas dan mencintai pekerjaannya.

Objek penelitian ini adalah generasi Y atau generasi milenial. Sebagaimana oleh Badan Pusat Statistik (BPS) populasi Indonesia saat ini dikelompokkan dalam enam generasi yaitu *Post Generasi Z (Post Gen Z)*, *Generasi Z (Gen Z)*, *Milenial (Gen Y)*, *Generasi X (Gen X)*, *Baby Boomer*, dan *Pre-Boomer*. Generasi milenial yaitu generasi yang lahir pada 1981-1996 (saat ini berusia 25-40 tahun).

Generasi milenial memiliki karakteristik tertentu karena mereka lahir dan tumbuh bersama dengan kemajuan teknologi yang pesat. Generasi milenial memiliki nilai terkait kerja yang diyakini dan dianggap penting di tempat kerja yaitu status, kebebasan (Cennamo & Gardner, 2008), jaringan sosial (Wong *et al.*, 2008) dan waktu luang (Twenge *et al.*, 2010). Generasi milenial juga memiliki sifat kepribadian narsisme, harga diri yang tinggi (Twenge & Campbell, 2008) dan sifat individualisme (Twenge & Campbell, 2012). Selain itu, generasi milenial juga membutuhkan pengakuan, dukungan, ingin dianggap diri mereka penting bagi perusahaan (Ivancevic & Ratkovic, 2016) dan membutuhkan timbal balik serta arahan yang jelas dari atasan (Hershtatter & Epstein, 2010). Melalui karakteristiknya (Wexley & Yukl, 1988), seorang individu memiliki cara pandang sendiri akan objek maupun kondisi yang seharusnya ada dalam pekerjaan. Oleh karena itu, karakteristik generasi milenial menjadi hal yang dapat dipertimbangkan untuk mengetahui kepuasan kerja.

Generasi milenial merupakan tumpuan dalam perekonomian Indonesia sekaligus menjadi sumber daya manusia yang paling banyak saat ini maka perusahaan perlu mengelola tenaga kerja milenial secara baik dan optimal, sehingga tercapainya keberhasilan. Mengelola tenaga kerja generasi milenial dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan kerjanya, namun berdasarkan fakta generasi ini memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan generasi yang lebih tua (Costanza *et al.*, 2012). Generasi milenial diduga memiliki pandangan tertentu terkait pekerjaan karena perbedaan dalam generasi menimbulkan pengalaman, perspektif, penciptaan kebutuhan, pendekatan dan harapan yang berbeda di tempat kerja (Lieber, 2010). Perbedaan pada karakteristik yang mereka miliki diduga membawa pandangan mereka terhadap aspek-aspek dalam pekerjaan yang dapat menjadi ukuran kepuasan kerja.

Penelitian akan dilakukan pada karyawan milenial PT. Bank Nagari yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bergerak dalam bidang jasa (perbankan atau keuangan). PT. Bank Nagari berada di Jl. Pemuda No.21, Padang, Sumatera Barat. Adapun alasan yang melatar belakangi dilakukan penelitian ini ialah dalam rangka PT. Bank Nagari melakukan transformasi digital perbankan yang sejalan dengan cetak biru transformasi digital perbankan yang diterbitkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per tanggal 26 Oktober 2021. Salah satu poin penting yang disebut dalam cetak biru transformasi desain organisasi perbankan yang mencakup empat aspek yakni *workplace*, *structure*, *authority* dan *workforce enablement*. Dalam aspek

workforce enablement atau pemberdayaan tenaga kerja, tertulis bahwa transformasi bank digital membutuhkan perubahan tempat kerja menjadi tempat kerja digital. Di dalam cetak biru tersebut juga dijelaskan bahwa bank perlu mengembangkan budaya digital sebagai pondasi yang kuat untuk mengubah pola pikir serta pemahaman pengurus dan pegawai bank agar berorientasi pada visi digital untuk mendukung transformasi digital perusahaan. Maka dari itu sistem bekerja jarak jauh seperti WFH dapat diterapkan untuk mendukung transformasi digital, dengan cara kerja yang fleksibel sehingga karyawan dapat terus fokus memberikan layanan prima kepada pelanggan secara efisien.

Kepuasan kerja karyawan Bank Nagari dalam WFH mungkin berbeda dari kepuasan kerja karyawan saat bekerja di kantor. Dalam WFH, karyawan lebih fleksibel dalam mengelola waktu dan produktivitas mereka sendiri. Bank Nagari harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam WFH dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Seperti melakukan training, pemantauan produktivitas, dukungan teknis yang baik, serta komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan atasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan milenial PT. Bank Nagari yang dilakukan penulis langsung saat melakukan praktek kerja lapangan pada bulan juli 2022, ditemukan *research gap* atau fenomena adanya keinginan karyawan milenial yang bekerja di kantor untuk melakukan pekerjaan secara *hybrid system* antara WFH dan WFO, karena karyawan

kantor pusat melakukan pekerjaan *back office* yang datanya dapat diakses secara online dari *databased* perusahaan dengan *log in* di akun masing-masing, sehingga WFH dianggap lebih produktif, hemat energi dan waktupun tidak habis terbuang untuk mencapai lokasi kerja di kantor.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti meyakini bahwa karakteristik generasi milenial membawa pandangan tertentu pada aspek-aspek dalam pekerjaan yang dapat menjadi sebuah kriteria kepuasan kerja menurut generasi ini. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut aspek-aspek terkait ke dalam bentuk penelitian yang berjudul

“Pengaruh *Work From Home* terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work - Life Balance* sebagai Pemediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa masalah *Work From Home* (WFH) berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan *Work-Life Balance* (WLB) sebagai mediasi pada karyawan milenial.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas serta mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada peneliti, maka peneliti hanya memfokuskan dan membatasi masalah dalam penelitian ini dengan tujuan agar fokus penelitian lebih jelas, terperinci dan mendalam karena luasnya permasalahan mengenai kepuasan kerja pada generasi milenial.

Penelitian ini memiliki fokus pada pengaruh *Work From Home* (WFH) terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* (WLB) sebagai mediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, serta pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *work from home* (WFH) terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari?
2. Seberapa besar pengaruh *work-life balance* (WLB) terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari?
3. Seberapa besar pengaruh *work from home* (WFH) dengan *work-life balance* (WLB) pada karyawan milenial PT. Bank Nagari?
4. Seberapa besar pengaruh *work from home* (WFH) terhadap kepuasan kerja dengan *work-life balance* (WLB) sebagai mediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis sejauhmana pengaruh *work from home* (WFH) terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

2. Menganalisis sejauhmana pengaruh *work-life balance* (WLB) terhadap kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.
3. Menganalisis sejauhmana pengaruh *work from home* (WFH) dengan *work-life balance* (WLB) pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.
4. Menganalisis sejauhmana pengaruh *work from home* (WFH) terhadap kepuasan kerja dengan *work-life balance* (WLB) sebagai mediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai pengetahuan dan masukan tentang pengaruh *Work From Home* (WFH) terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work-Life Balance* (WLB) sebagai mediasi pada karyawan milenial PT. Bank Nagari. Manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman dan pembelajaran tambahan yang berarti sekali dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang didapat selama perkuliahan, khususnya tentang *Work From Home* (WFH), *Work-Life Balance* (WLB) dan kepuasan kerja. Sehingga, dapat menambah pengetahuan sehubungan dengan disiplin ilmu yang penulis tekuni. Selain itu, sebagai salah satu

syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Akademik

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya peranan *Work From Home* (WFH), *Work-Life Balance* (WLB) dan kepuasan kerja pada karyawan milenial PT. Bank Nagari.

2. Secara Praktis

Sebagai bahan pertimbangan kepada perusahaan, organisasi dan lembaga lainnya dalam mengambil kebijakan dan keputusan terutama mengenai permasalahan ini. Selanjutnya, sebagai sumber bacaan dan saran dalam pemecahan masalah terkait dan diharapkan menjadi referensi ilmiah tambahan bagi peneliti-peneliti lain yang melakukan penelitian pada masalah di bidang yang sama yaitu manajemen sumber daya manusia.