

TESIS

**PENGARUH BEBAN KERJA, *WORK LIFE BALANCE*, KOMPETENSI
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA *ACCOUNT
REPRESENTATIVE (AR)* DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI
VARIABEL *MODERATING*
(Studi Kasus pada KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung,
dan KPP Madya Banjarmasin)**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Magister Akuntansi



Oleh

ANNISA TRI HIDHAYATI

NIM: 2020333320029

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

Lembar Pengesahan

PENGARUH BEBAN KERJA, *WORK LIFE BALANCE*, KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA *ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR)* DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Kasus pada KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung dan KPP Madya Banjarmasin)

T E S I S

Oleh

**ANNISA TRI HIDHAYATI
NIM. 2020333320029**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi (M.Ak) pada tanggal : 17 Januari 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua

Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA
NIP. 19630904 199003 1 003

Sekretaris

Muhammad Hudaya, SE, MML, Ph.D, CertSF, CertDA, CSRA
NIP. 19740808 200012 1 002

Pembimbing 1,

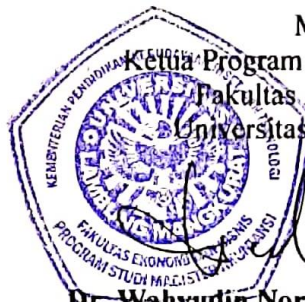
Dr. H. Atma Hayat, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA
NIP. 19630207 198903 1 002

Pembimbing 2,

Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M.Si., Ak
NIP. 19770703 200312 2 012

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Magister Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat**



Dr. Wahyudin Nor., SE., M.Si., Ak., CA., CSRA
NIP. 19751115 199903 1 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Tesis ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapa pun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Annisa Tri Hidayati

NIM. 2020333320029

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, *Work Life Balance*, Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *Account Representative (AR)* dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Kasus Pada KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung dan KPP Madya Banjarmasin)” akhirnya dapat terselesaikan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, sehingga tesis ini masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tesis ini.

Selama penyelesaian penyusunan tesis ini peneliti merasa banyak mendapat bantuan berupa ide, gagasan, arahan, bimbingan, dukungan, dan semangat yang tak pernah habis dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec., M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Wahyudin Nor, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec., M.Si, Ak., CA dan Ibu Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing

II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.

4. Bapak Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Tim Dosen Penguji dan Bapak Muhammad Huda, SE, MM, Ph.D, CSRA selaku Sekretaris Tim Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Karyawan Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
7. Kedua orangtua yang sangat saya cintai, yaitu Bapak Suwito dan Almh. Ibu Wiji Astuti. Terima kasih atas untaian doa, cinta, kasih sayang, pengorbanan dan dukungannya baik moril maupun material yang telah diberikan selama ini, sehingga saya mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini saya persembahkan khusus untuk kedua orangtua saya.
8. Kedua kakak beserta kakak ipar tersayang, Mas Ahmad Pramono Setyaji, Mbak Irmika Ngesti Handayani, Mas Arif Rahman Prasetyo dan Mbak Endah Dwikartikawati Suparto yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan secara moril dan materil untuk kesuksesan saya.
9. Suami peneliti Muhammad Hafiz Ridho yang selalu memberi bantuan doa, semangat dan teman diskusi yang sangat baik, tidak lupa juga kepada kedua mertua atas dukungan moril dan materil serta doa yang diberikan selama ini.
10. Widitha Puteri Wadana sebagai teman yang selalu memberikan semangat untuk terus mengerjakan tesis ini hingga selesai. Serta grup Ber5 yang selalu memberikan semangat dan doa kepada peneliti serta menjadi teman sejak awal menjalani perkuliahan di jenjang S2.

ABSTRACT

Annisa Tri Hidhayati (2022), “*The Influence of Workload, Work-life Balance, Competence, and Job Satisfaction on Account Representative (AR) Performance with Social Support as a Moderating Variable (Case Study on KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung, and KPP Madya Banjarmasin)*”. Advisor: Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si., Ak., CA and Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE., M.Si., Ak

This study discusses Account Representative Performance. The independent variables are workload, work-life balance, competence, and job satisfaction. The dependent variable is Account Representative Performance. While the moderating variable is social support. The population of this study was taken from all Account Representatives who work in KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung, and KPP Madya Banjarmasin. The sample was selected using purposive sampling method obtaining 67 samples and observation data based on certain criterias. The analytical tool used is PLS-SEM (Partial Least Square Structural Equation Modeling) with the Two-Stage Approach method.

The results of this study indicates that workload and work-life balance influence the performance of Account Representatives. Meanwhile, competence and job satisfaction do not influence the performance of Account Representatives. This study also indicates that social support cannot moderate the relationship between workload, work-life balance, competence, and job satisfaction on Account Representative performance. The R square value is 0.510, meaning that 51% of Account Representative's performance is influenced by the variables stated above, while the other 49% is influenced by other variables.

Keywords: Account Representative Performance, Workload, Work-life Balance, Competence, Job Satisfaction, Social Support

ABSTRAK

Annisa Tri Hidhayati (2022), “Pengaruh Beban Kerja, *Work Life Balance*, Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *Account Representative* (AR) dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Kasus Pada KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung dan KPP Madya Banjarmasin) Pembimbing : Dr. H. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si., Ak., CA dan Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE., M.Si., Ak

Penelitian ini membahas tentang kinerja *Account Representative* diuji dengan variabel independen yang meliputi beban kerja, *work-life balance*, kompetensi dan kepuasan kerja. Variabel dependen yang digunakan adalah kinerja *Account Representative* dan variabel *moderating* adalah dukungan sosial. Populasi yang digunakan sebagai objek penelitian adalah seluruh AR yang bekerja di KPP Pratama Banjarmasin, KPP Pratama Tanjung dan KPP Madya Banjarmasin. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dan diperoleh 67 sampel dan data observasi berdasarkan kriteria tertentu. Alat analisis yang digunakan adalah PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Modeling*) dengan metode *Two-Stage Approach*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja, *work-life balance* berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Sedangkan kompetensi dan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *Account Representative*. Dukungan sosial tidak dapat memoderasi pengaruh antara beban kerja, *work-life balance*, kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account Representative*. Nilai *R square* sebesar 0,510 yang berarti 51% kinerja *Account Representative* dipengaruhi oleh variabel-variabel di atas, sedangkan sebesar 49% lainnya dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kinerja *Account Representative*, Beban Kerja, *Work-life Balance*, Kompetensi, Kepuasan Kerja, Dukungan Sosial

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 <i>Theory of planned behavior (TPB)</i>	13
2.1.2 Teori Hierarki Kebutuhan Maslow	15
2.1.3 Kinerja <i>Account Representative (AR)</i>	17
2.1.4 Beban Kerja.....	19
2.1.5 <i>Work-life balance (WLB)</i>	21
2.1.6 Kompetensi	23
2.1.7 Kepuasan Kerja	25
2.1.8 Dukungan sosial	26
2.2 Penelitian Sebelumnya	28
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	30
3.1 Kerangka Konseptual	30
3.2 Hipotesis Penelitian	33

BAB IV METODE PENELITIAN	44
4.1 Ruang lingkup Penelitian	44
4.2 Jenis Penelitian	44
4.3 Tempat Penelitian.....	44
4.4 Unit Analisis.....	45
4.5 Populasi dan Sampel.....	45
4.5.1 Populasi.....	45
4.5.2 Sampel.....	45
4.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
4.6.1 Variabel Independen (X).....	47
4.6.2 Variabel Moderating (Z)	48
4.6.3 Variabel Dependen (Y)	48
4.7 Teknik Pengumpulan Data	49
4.8 Teknik Analisis Data	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	60
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
5.1.1 Identitas Subjek Penelitian.....	60
5.1.2 Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	60
5.1.3 Visi Misi Objek Penelitian	62
5.1.4 Struktur Organisasi Objek Penelitian.....	64
5.2 Hasil Penelitian.....	66
5.2.1 Deskripsi Sampel Penelitian	66
5.2.2 Karakteristik Responden	67
5.2.3 Statistik Deskriptif	69
5.2.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
5.3 Pengujian Data dan Model Penelitian	79
5.3.1 Model Struktural Variabel Konstruk.....	79
5.3.2 Evaluasi Model.....	80
5.3.3 Pengujian Hipotesis.....	92
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
5.5 Implikasi Hasil Penelitian.....	117
5.6 Keterbatasan Penelitian	118
BAB VI PENUTUP	119
6.1 Kesimpulan	119

6.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		142
Data Mentah Hasil Jawaban Responden		142
Beban Kerja (X1)		144
<i>Work-life Balance</i> (X2)		146
Kompetensi (X3)		148
Kepuasan Kerja (X4).....		150
Dukungan Sosial (Z).....		152

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Prosedur Seleksi Sampel.....	46
Tabel 4.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
Tabel 4.3 Parameter Uji Validitas dalam Model PLS.....	57
Tabel 5.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	66
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	67
Tabel 5.4 Karakteristik Responden	68
Tabel 5.5 Karakteristik Responden	69
Tabel 5.6 Karakteristik Responden	69
Tabel 5.7 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden.....	71
Tabel 5.8 Gambaran Frekuensi Jawaban	72
Tabel 5.9 Gambaran Frekuensi Jawaban	73
Tabel 5.10 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Kompetensi	75
Tabel 5.11 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden.....	76
Tabel 5.12 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden.....	78
Tabel 5.13 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	85
Tabel 5.14 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	85
Tabel 5.15 Nilai <i>Cross loading</i> Indikator Beban Kerja.....	86
Tabel 5.16 Nilai <i>Cross loading</i> Indikator Kompetensi	87
Tabel 5.17 Nilai <i>Cross loading</i> Indikator Kinerja AR.....	87
Tabel 5.18 Nilai <i>Cross loading</i> Konstruk Seluruh Indikator Reflektif Setelah Modifikasi	88
Tabel 5.19 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability Variabel Indikator Reflektif Setelah Modifikasi	89
Tabel 5.20 Nilai <i>Outer Weight</i> Variabel	90
Tabel 5.21 Nilai <i>Outer Weight</i> Variabel	91
Tabel 5.22 Nilai <i>Outer Weight</i> Variabel	91
Tabel 5.23 Nilai R^2 dan R^2 <i>Adjusted</i>	92
Tabel 5.24 Hasil Uji Statistik Parsial/Uji t.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Tanjung.....	3
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior	13
Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Konstruk Diagram Jalur	56
Gambar 5.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Banjarmasin	64
Gambar 5.2 Struktur Organisasi KPP Madya Banjarmasin.....	66
Gambar 5.3 Model Struktural Variabel Konstruk.....	80
Gambar 5.4 Nilai <i>Loading Factor</i> Seluruh Indikator.....	81
Gambar 5.5 Nilai <i>Loading Factor</i> Indikator Beban Kerja.....	82
Gambar 5.6 Nilai <i>Loading Factor</i> Indikator Kompetensi.....	82
Gambar 5.7 Nilai <i>Loading Factor</i> Indikator Kinerja AR	83
Gambar 5.8 Nilai <i>Loading Factor</i> Seluruh Indikator Setelah Modifikasi	84
Gambar 5.9 Hasil Output Bootstrapping Two-Stage Approach	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Mentah Hasil Jawaban Responden	142
Lampiran 2 Beban Kerja (X1).....	144
Lampiran 3 <i>Work-life balance</i> (X2)	146
Lampiran 4 Kompetensi (X3)	148
Lampiran 5 Kepuasan Kerja (X4)	150
Lampiran 6 Dukungan Kerja (Z).....	152