

PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA LAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN KERJA PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BENGKULU DUA

Betta Lavena

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

bettalavena@gmail.com

ABSTRACT

This research The Influence of Work Life Balance and Employee Engagement on Service Performance is Mediated by Job Satisfaction in Bengkulu Dua Pratama Tax Service Office Employees either eksogen or endoogen. Based on the results of the research and discussion described above, the results can be concluded as follows: 1. Shows that there is a positive relationship between work life balance and service performance 2. There is no influence between employee engagement on service performance 3. There is not influence between work life balance on job satisfaction 4. There is an influence between employee engagement and job satisfaction 5. There is no influence between job satisfaction and service performance 6. Job satisfaction does not mediate the influence of work life balance on service performance, 7. Job satisfaction does not mediate the relationship between employee engagement and service performance, this is indicated by the T statistic value of 1.587 (<1.967) and the significance value of p 0.113 (>0.05). This value shows that H7 is rejected.

Keywords: Work Life Balance, Employee Engagement, Service Performance and Job Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada kehidupan organisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang penting, sebab sumber daya manusia merupakan penentu utama dalam tingkatan kinerja organisasi. Di samping itu kedudukannya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lain termasuk teknologi yang mutakhir sekali pun. Kedudukan ini memperlihatkan perlunya manajemen sumber daya manusia yang efisien. Yang menjadi fokus atensi dalam perihal ini merupakan keahlian manusia, sebab manusia yang bisa melakukan kegiatan-kegiatan organisasi. Untuk menjawab tantangan globalisasi dan mampu bersaing dalam skala global, perusahaan tidak memiliki pilihan lain selain mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan efektif. Maka harus cerdas, kompeten dan memiliki keterampilan manajemen SDM yang baik, memiliki kemampuan dan kemauan untuk belajar memimpin organisasi dan mampu menciptakan sumber daya manusia yang dapat berkolaborasi dengan orang lain. (Ozkeser, 2019).

Kinerja layanan merupakan penilai pelanggan atas keunggulan suatu layanan secara menyeluruh. Semakin perusahaan menunjukkan kinerja layanan yang baik, maka semakin menambah tingkat loyalitas pelanggan perusahaan. Menurut (Edison 2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang megacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keahlian pengalaman dan kesungguhan waktu. Kinerja karyawan yang baik ditandai dengan adanya kualitas kerja yang baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan oleh

pimpinan dengan tepat sesuai waktu yang ditentukan dan dapat mencapai setiap target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti halnya yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2013) bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari kinerja karyawannya berupa kemampuan individu dalam melakukan pekerjaan dengan target yang telah ditentukan, upaya yang dilakukan terhadap pekerjaan dan organisasi serta adanya dukungan dari organisasi salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja, dikarenakan kepuasan kerja merupakan unsur penting dalam bidang pekerjaan dan memberi dampak langsung terhadap kinerja karyawan. (Afandi, 2018) menyatakan bahwa pemenuhan pekerjaan mempengaruhi pelaksanaan kerja yang berkembang lebih lanjut, karyawan yang merasa terpenuhi akan lebih memperoleh hasil dalam bekerja

Menurut Zeithaml, (2000) kualitas layanan dipengaruhi oleh penyedia layanan, yaitu karyawan. Ketika karyawan berperilaku positif atau sesuai dengan standar perusahaan, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan terwujud secara optimal. Karyawan yang berperilaku negatif atau tidak sesuai dengan standar dan keinginan perusahaan dapat menyulitkan terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja menunjukkan seberapa besar orang menyukai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan bidang perilaku organisasi yang paling banyak dipelajari (Anwar 2017). Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri (Titisari, 2014). Kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap sifat dari pada perilaku. Menurut Handoko (2000) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing.

Work life balance juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan kepuasan kerja terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. *Work-Life Balance* (A. Handayani, 2013) adalah keadaan ketika seseorang mampu berbagi peran dan merasakan adanya kepuasan dalam perannya. (Megaster et al., 2021) menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan mempengaruhi kepuasan karyawan dengan pekerjaan dapat membantu mencapai keberhasilan bagi perusahaan, serta menimbulkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya terhadap organisasi.

Wenno (2018) menyatakan bahwa *work life balance* dilakukan seseorang dalam membagi waktu baik ditempat kerja dan aktivitas lain diluar kerja yang di dalamnya terdapat individual behavior dimana hal ini dapat menjadi sumber konflik pribadi dan menjadi sumber energi bagi diri sendiri. Individual behavior yaitu dimana individu melakukan suatu tindakan bagi dirinya sendiri yaitu baik dalam bekerja maupun melakukan kegiatan untuk dirinya sendiri diluar dari jam kerja. Hal ini dapat saja dilakukan oleh individu yaitu apabila individu yang telah berkeluarga maka ia akan memiliki tanggung jawab untuk hidup berkeluarga dan menjalankan pekerjaan sebagai tanggung jawab sehingga apabila individu tidak dapat mengatur waktu untuk kedua hal ini maka dapat terjadi konflik yaitu individu harus mengatur waktu untuk keluarga dan pekerjaan. Apabila individu tidak dapat mengatur waktu maka individu dapat dikatakan tidak memiliki *work life balance* yang baik namun jika individu dapat mengatur waktu dengan baik maka individu akan bekerja dengan baik sesuai dengan tanggung jawab yang ada dikantor sehingga dapat meningkatkan kinerja layanan dan karyawan akan merasa puas karena selama bekerja menghasilkan emosi positif atau keadaan menyenangkan.

Selain itu, dengan menciptakan kepuasan kerja juga dapat meningkatkan kinerja melalui *employee engagement* untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. *Employee engagement* dapat dikatakan sebagai upaya karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan memberikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaannya yang merupakan bagian penting dari kehidupannya. *Employee engagement* dapat digunakan organisasi untuk mengetahui seberapa besar hubungan timbal balik mengenai kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dan untuk melihat kinerja karyawan. (Albrecht, 2010) menyatakan *Employee Engagement* merupakan keadaan karyawan yg terlibat secara psikologis dengan pekerjaannya.

Mendeskripsikan *employee engagement* secara umum sebagai tingkat komitmen dan keterlibatan seorang karyawan terhadap organisasi mereka dan nilai-nilai yang terkandung didalamnya. Ketika seseorang karyawan merasa terikat, maka dia sadar akan tanggung jawabnya dalam pencapaian tujuan organisasi dan dapat pula memotivasi rekan kerjanya demi kesuksesan tujuan organisasi. Dapat dilihat bahwa *employee engagement* merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan (Griffin,2007). *Employee engagement* dilakukan dengan tujuan agar individu mampu mengendalikan kehidupan kerja mereka, lebih berkomitmen pada organisasi, dan lebih produktif sehingga kinerja organisasi dapat meningkat. (Robbins & Judge,2015) menyatakan bahwa individu dengan *employee engagement* adalah individu yang melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan sehingga individu tersebut dapat berkontribusi dengan memberikan kemampuan, energi, dan semangat dalam melakukan pekerjaan dan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan perannya.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Vian selaku Pegawai KPP Pratama Bengkulu Dua yaitu di mana melalui eriset pajak go.id terdapatnya kinerja layanan yang menurun yang disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya pegawai yang masih kesulitan dalam menyeimbangi waktu kehidupan pekerjaan dengan waktu untuk keluarga, lalu keterikatan dan kinerja layanan pada pegawai Kantor Pajak Pratama masih sangat rendah yang mengakibatkan tidak antusias dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang ini, terkait dengan kinerja pegawai sumber daya manusia dimana hubungan *work life balance*, *employee engagement* terhadap kinerja layanan yang dimediasi oleh kepuasan kerja, tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “ Pengaruh *Work Life Balance*, *Employee Engagement* terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Kepuasan Kerja pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua “

METODE

Populasi

Menurut Sugiyono (2017), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua sejumlah orang pegawai.

Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan di anggap mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2017). Sampel pada penelitian ini diambil berdasarkan metode sampel acak (Random Sampling) dengan menggunakan metode teknik simple random sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik berikut :

1. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artian barang-barang tertulis (Arikunto, 2016). Melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, catatan harian dan sebagainya. Penelitian ini berupa dokumen profil perusahaan, struktur organisasi dan uraian tugas , sehingga dapat dikatakan bahwa dokumentasi termasuk data sekunder.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan data primer penelitian, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Jenis pertanyaan penelitian ini menggunakan skala likert (skala sikap). seperti berikut :

Tabel 1
Skala Likert

No.	Pernyataan	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Sebelum menjawab pertanyaan pada penelitian ini, maka dilakukan analisis deskriptif jenis perhitungan rata-rata untuk setiap item pernyataan pada kuesioner. Metode analisis deskriptif hanya berupa uraian terhadap persepsi variabel penelitian yang digambarkan sesuai dengan kondisi di lapangan (Ghozali, 2006). Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan (Sugiyono, 2015). Untuk menjawab secara deskriptif persepsi responden terhadap variabel penelitian dengan menggunakan rumus mean.

Partial Least Square (PLS)

Partial least square adalah suatu teknik statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena metode

ini bersifat lebih robust atau kebal. Robust artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi (Geladi & Kowalski, 1986).

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner Model menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Perubahan nilai R² dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2014). Beberapa uji untuk mengukur model struktural :

1. R-Square

Koefisien determinasi (R²) merupakan cara untuk menilai seberapa konstruk endogen dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen. Nilai koefisien determinasi (R²) diharapkan antara 0 sampai 1. Nilai R² 0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah (Masduqi & Nugroho, 2018).

2. Path Coefficients atau Koefisien Jalur Selanjutnya

Selanjutnya dilakukan pengukuran path coefficients antar konstruk untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis. Nilai path coefficients berkisar antara -1 hingga +1. Semakin mendekati nilai +1, hubungan kedua konstruk semakin kuat. Hubungan yang makin mendekati -1 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negative (Masduqi & Nugroho, 2018).

3. Effect Size (f square).

Suatu variabel dalam model struktural dapat dipengaruhi/dipengaruhi oleh sejumlah variabel yang berbeda. Menghilangkan variabel eksogen dapat mempengaruhi variabel endogen. dikeluarkan dari model. f-square adalah ukuran efek ($\geq 0,02$ kecil; $\geq 0,15$ sedang; $\geq 0,35$ besar) (Cohen, 1988).

4. Prediction relevance (Q square) atau dikenal dengan Stone-Geisser's.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur blinfolding. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator reflektif.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi dengan model pengukuran atau outer model. Dimulai dari tahapan uji validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen, validitas diskriminan dan nilai composite reliability. Suatu model penelitian dapat menggunakan konstruk laten dengan indikator reflektif maupun formatif. Indikator-indikator tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya (Hussein, 2015).

1. Validitas Konvergen

Tahap ini memiliki kriteria nilai yang akan dievaluasi, yaitu nilai loading factor. Validitas konvergensi ditentukan berdasarkan prinsip bahwa pengukuran struktural harus berkorelasi tinggi (Masduqi & Nugroho, 2018).

2. Validitas Deskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk menentukan apakah suatu indikator reflektif benar merupakan pengukur yang baik bagi konstraknya berdasarkan prinsip bahwa setiap indikator harus berkorelasi tinggi terhadap konstraknya saja, pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Langkah berikutnya adalah melakukan uji validitas diskriminan dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk laten. (Masduqi & Nugroho, 2018).

3. Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan > 0.6 untuk semua konstruk (Hussein, 2015).

4. Composite Reliability

Semua nilai composite reliability tersebut berada di atas 0,70. Jadi hal ini menunjukkan sudah memiliki reliabilitas yang baik atau terkategori reliable (Hussein, 2015).

HASIL

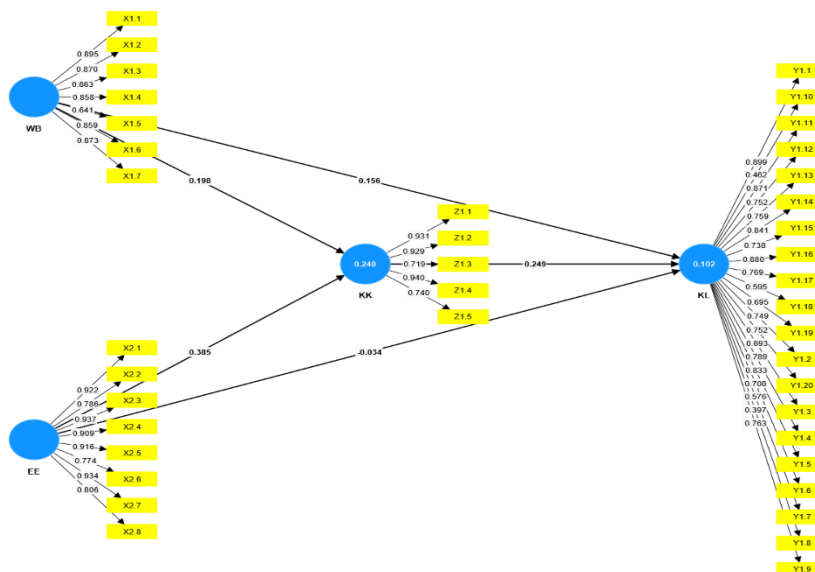
Uji Instrumen

Uji instrument yang dilakukan untuk mengetahui kualitas alat ukur (instrumen) dari sebuah konstruk pengukuran ini dilakukan dengan cara menilai validitas dan reliabilitas. Uji instrumen menggunakan alat analisis SmartPLS 4.0.

Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS 4.0. Skema model PLS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1
Skema Model *Partial Least Square* (PLS)



Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Evaluasi *Outer Model* atau *Measurement Model*

Evaluasi *outer model* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *working life balance* direfleksikan oleh 7 indikator, variabel *employee engagement* direfleksikan oleh 8 indikator, variabel kepuasan kerja direfleksikan oleh 5 indikator dan variabel Kinerja Layanan direfleksikan oleh 10 indikator.

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas variabel dengan melihat *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *Average extranced (AVE)* pada setiap variabel.

Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen akan diukur dengan cara melihat faktor indikator dari masing-masing konstruk. Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila memiliki faktor *loading* > 0.70 (Sholihin dan Ratmono, 2013). Hasil pengujian indikator masing-masing konstruk ditampilkan pada tabel 4.1. Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen, yaitu memiliki faktor *loading* di atas 0.60.

Tabel 3
Outer loadings

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Work Life Balance (X1)	WB1	0.895	Valid
	WB2	0.870	Valid
	WB3	0.863	Valid
	WB4	0.858	Valid
	WB5	0.641	Tidak Valid
	WB6	0.859	Valid
	WB7	0.873	Valid
Employee Engagement (X2)	EE1	0.922	Valid
	EE2	0.786	Valid
	EE3	0.937	Valid
	EE4	0.909	Valid
	EE5	0.916	Valid
	EE6	0.774	Valid
	EE7	0.934	Valid
	EE8	0.806	Valid
Kepuasan Kerja (Z)	KK1	0.931	Valid
	KK2	0.929	Valid
	KK3	0.719	Valid
	KK4	0.940	Valid
	KK5	0.740	Valid
Kinerja Layanan (Y)	KL1	0.899	Valid
	KL2	0.749	Valid
	KL3	0.693	Tidak Valid
	KL4	0.789	Valid
	KL5	0.833	Valid
	KL6	0.708	Valid
	KL7	0.576	Tidak Valid
	KL8	0.397	Tidak Valid
	KL9	0.763	Valid
	KL10	0.462	Tidak Valid

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
	KL11	0.871	Valid
	KL12	0.752	Valid
	KL13	0.759	Valid
	KL14	0.841	Valid
	KL15	0.738	Valid
	KL16	0.880	Valid
	KL17	0.769	Valid
	KL18	0.595	Tidak Valid
	KL19	0.695	Tidak Valid
	KL20	0.752	Valid

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Hasil uji validitas konvergen pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai < 0.7 , yaitu indikator WB5, KL3, KL7, KL8, KL10 dan KL18 dan 19 dinyatakan tidak valid karena syarat suatu indikator dinyatakan valid adalah memiliki nilai *factor loading* > 0.7 . Oleh karena itu, indikator tersebut harus dihapuskan.

Tabel 4
Outer loadings

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Work Life Balance (X1)	WB1	0.868	Valid
	WB2	0.794	Valid
	WB3	0.880	Valid
	WB4	0.814	Valid
	WB5	0.817	Valid
	WB6	0.821	Valid
	WB7	0.859	Valid
Employee Engagement (X2)	EE1	0.915	Valid
	EE2	0.796	Valid
	EE3	0.928	Valid
	EE4	0.862	Valid
	EE5	0.872	Valid
	EE6	0.769	Valid
	EE7	0.924	Valid
	EE8	0.797	Valid
Kepuasan Kerja (Z)	KK1	0.952	Valid
	KK2	0.755	Valid
	KK3	0.940	Valid
	KK4	0.935	Valid
	KK5	0.637	Valid
Kinerja Layanan (Y)	KL1	0.938	Valid
	KL5	0.744	Valid
	KL7	0.817	Valid
	KL8	0.867	Valid
	KL9	0.884	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
	KL10	0.836	Valid
	KL11	0.895	Valid
	KL13	0.607	Valid
	KL14	0.823	Valid
	KL16	0.886	Valid
	KL18	0.785	Valid
	KL19	0.847	Valid
	KL20	0.910	Valid

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan data pada tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dapat dikatakan valid. Karena memiliki nilai *factor loading* >0.7.

Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan cara membandingkan akar *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan dapat dikatakan baik jika nilai AVE masing-masing variabel >0.5. Nilai akar AVE ditampilkan pada tabel :

Tabel 5
Discriminat Validity Metode Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
WB	0.766	Valid
EE	0.736	Valid
KK	0.544	Valid
KL	0.707	Valid

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu *work life balance*, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja layanan sudah memenuhi syarat AVE >0.50, berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model pengukuran penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik.

Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur batas bawah reliabilitas suatu konstruk, *composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya suatu konstruk. Setiap konstruk dianggap reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* >0.70 (Sholihin dan Ratmono, 2013). Hasil pengujian reliabilitas akan ditampilkan pada tabel 4.3.

Tabel 6
Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
WB	0.955	Reliabel
EE	0.906	Reliabel
KK	0.953	Reliabel
KL	0.930	Reliabel

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 4.5, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini sudah reliabel karena sudah memenuhi kriteria *croanbach's alpha* dan *composite reliability* yaitu > 0.70 .

Composite reliability dilakukan untuk menguji reliabilitas indikator-indikator variabel. Variabel dapat dikatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* $> 0,70$. Berikut ini adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel:

Tabel 7
Composite Reliability

	Composite Reliability	Keterangan
WB	0.958	Reliabel
EE	0.911	Reliabel
KK	0.963	Reliabel
KL	0.952	Reliabel

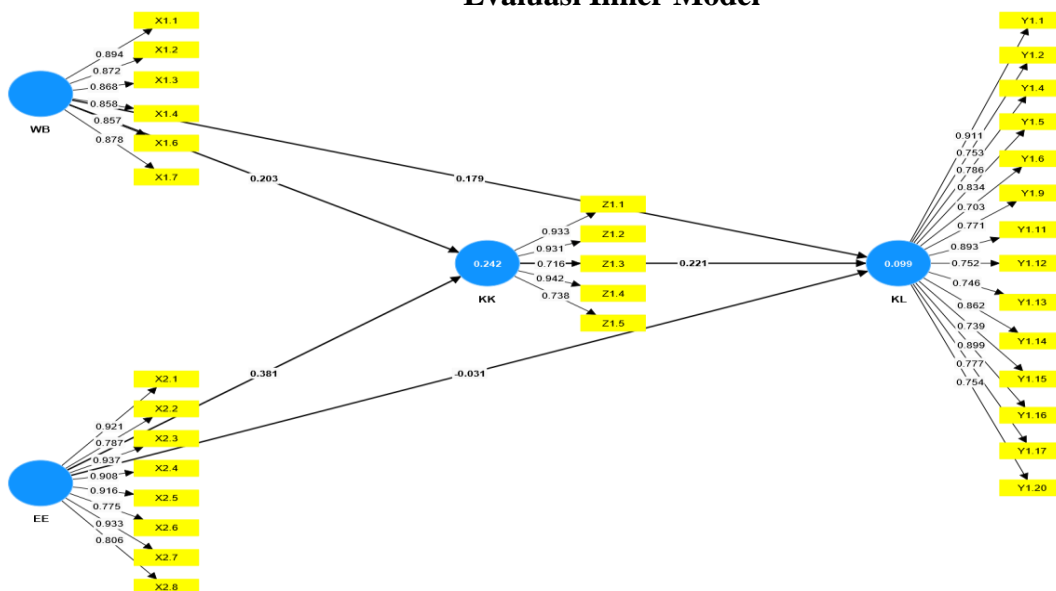
Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini sudah reliabel karena sudah memenuhi kriteria *composite reliability* yaitu > 0.70 .

Evaluasi Inner Model

Evaluasi model struktural dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menghitung nilai koefisien determinasi (R^2), Uji kebaikan (*Goodness of Fit*), dan Uji Hipotesis (*Direct Effect* dan *Indirect Effect*). Skema model program PLS yang diajukan dalam penelitian ini diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2
Evaluasi Inner Model



Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Coefficient Determination (R²)

Coefficient determination (R-square) digunakan untuk mengukur berapa besar variabel lain mempengaruhi variabel dependen. Nilai *R-Square* dikategorikan dalam tiga kelompok, yaitu lemah (0.0.19-0.33), medium (0.33-0.67) dan besar (>0.67).

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, nilai *R-Square* pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 8
Coefficient Determination R²

	<i>R-Square (R²)</i>	<i>R Square Adjusted</i>
KK	0.242	0.226
KL	0.199	0.070

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

Berdasarkan data pada table 4.7 dapat disimpulkan bahwa variabel *work life balance* dan *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 0.242, artinya memiliki pengaruh yang lemah. Kemudian variabel *work life balance* dan *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Layanan sebesar 0.199, artinya memiliki pengaruh yang lemah.

Uji Keباikan Model (Goodness of Fit)

Goodness of fit dapat dilihat dari nilai *Q-square*. Nilai *Q-square* memiliki arti yang sama dengan *coefficient determination (R-square)* pada analisis regresi. Ketika nilai *Q-square* semakin tinggi, maka dapat dikatakan bahwa model semakin baik dan semakin fit dengan data.

$$\begin{aligned} Q\ Square &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] \\ &= 1 - [(1 - 0.242) \times (1 - 0.299)] \\ &= 1 - (0.758) \times (0.801) \\ &= 1 - 0.642 \\ &= 0.36 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai *Q-square* yang diperoleh adalah sebesar 0.26 atau 36%. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa keberagaman data penelitian ini adalah sebesar 36% sedangkan sisanya sebesar 64% dijelaskan oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis Penelitian

Penelitian ini melakukan pengujian langsung dan tidak langsung dari *work life balance*, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja layanan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah tujuh hipotesis.

Penelitian ini menggunakan nilai signifikansi $p < 0.05$ (signifikasnsi di level 5%). Variabel dependen dapat dikatakan memiliki pengaruh positif terhadap variabel independen jika nilai koefisien jalur positif, dan variabel dependen dapat dikatakan memiliki pengaruh negatif terhadap variabel independen jika memiliki nilai koefisien jalur negatif. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7, hasil ini diuji menggunakan *software SmartPLS 4.0*.

Tabel 9
Hasil Uji Hipotesis melalui Path Coefficient Teknik Bootstrapping

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
WB → KL	0.381	0.385	0.098	3.873	0.000	Signifikan
EE → KL	-0.031	-0.026	0.113	0.270	0.787	Tidak Signifikan
WB → KK	0.221	0.226	0.123	0.123	0.074	Tidak Signifikan
EE → KK	0.203	0.208	0.102	0.102	0.048	Signifikan
KK → KL	0.179	0.185	0.114	0.114	0.115	Tidak Signifikan
WB → KK → KL	0.084	0.087	0.053	1.587	0.113	Tidak Signifikan
EE → KK → KL	0.045	0.047	0.037	1.199	0.231	Tidak Signifikan

Sumber: Hasil output SmartPLS 4.0 (2024)

PEMBAHASAN

H1: Work Life Balance Berpengaruh terhadap Kinerja Layanan

Pengujian hipotesis pertama (H1) bertujuan untuk mengetahui apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja layanan. Tabel 4.8 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *work life balance* terhadap kinerja layanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *T Statistic* 3.387 (>1.967) dan nilai signifikansi p 0.000 (<0.05). Hal ini menunjukkan bahwa **hipotesis pertama (H1) diterima**.

Sementara itu teori lain memaparkan bahwa terkait dengan strategi *work life balance* menunjukkan bahwa bukan hanya meningkatkan kepuasan karyawan tetapi juga dengan kebijakan-kebijakan dalam *work life balance* dapat dikaitkan dengan tingkat kinerja karyawan dalam organisasi (Hudson 2005:14).

Penelitian terdahulu memberikan hasil bahwa yang adanya dampak yang signifikan antara *work life balance* pada kinerja karyawan (Soomro et al, 2017). Penelitian lainnya juga memberikan hasil yang serupa bahwa adanya pengaruh positif antara *work life balance* dan kinerja karyawan (Noorhidayat et al, 2017). Serta terdapat penelitian lain menyebutkan bahwa adanya pengaruh *work life balance* pada kinerja karyawan (Johari et al, 2017).

Penelitian (Soomro et al., 2018) menyatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja menentukan waktu yang tersedia bagi karyawan untuk memenuhi tanggung jawab pekerjaan dan keluarga mereka. Karyawan yang tidak seimbang antara pekerjaan dan kehidupan dapat menyebabkan produktivitas yang buruk dan kinerja yang buruk. Hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan terhadap guru universitas di Pakistan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *work-life balance* berpengaruh terhadap kinerja karena didukung oleh organisasi yang peduli terhadap karyawannya. Guru yang tidak seimbang antara pekerjaan dan kehidupan dapat menyebabkan produktivitas organisasi yang buruk dan kinerja yang buruk. . Ketika seseorang mendapat waktu untuk dihabiskan bersama keluarga, waktu luang bersantai, komunikasi bersama rekan kerja, dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja layanannya.

H2: Employee Engagement berpengaruh terhadap Kinerja Layanan

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada tabel 4.8, dapat dilihat bahwa tidak terdapat pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja layanan, hal ini

ditunjukkan oleh *T Statistic* 0.270 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.787 (>0.05) Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa **H2 ditolak**. Penyebab *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan pada yaitu, dimana tuntutan kuantitas dan kualitas Kinerja pegawai kantor Pelayanan Pajak Bengkulu Dua sering kali diukur oleh produktivitas dan akurasi dalam penanganan dokumen perpajakan, bukan hanya oleh tingkat keterlibatan mereka. Mereka mungkin merasa terlibat secara pribadi, namun tuntutan untuk menyelesaikan tugas dalam jumlah besar dan dengan tingkat akurasi yang tinggi dapat mengalahkan faktor keterlibatan emosional.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Tafsir, Muhammad, et al.(2022) dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, Perilaku Inovatif dan Employee Engagement terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Intervening Variable di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bantaeng. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, dan Perilaku Inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. (2) Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. (3) Employee Engagement berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja (4) Perilaku inovatif berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. (5) Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, Perilaku Inovatif, Employee Engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja.

Didukung oleh penelitian Bella (2018) pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Hasil analisa menunjukkan bahwa *employee engagement* tidak signifikan positif mempengaruhi kinerja karyawan tetapi *employee engagement* berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dengan adanya kepuasan kerja sebagai variabel

H3: Work Life Balance Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Tabel 4.8 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *work life balance* terhadap kepuasan kerja, hal ini ditunjukkan oleh *T Statistic* 1.788 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.074 (>0.05). Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa **H3 ditolak**. Penyebab *work life balance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu, beberapa pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu Dua memiliki pandangan yang lebih menekankan komitmen atau dedikasi penuh terhadap pekerjaan dari pada memprioritaskan waktu luang atau kehidupan pribadi. Sehingga *work-life balance* tidak menjadi faktor yang signifikan dalam menentukan kepuasan kerja.

Teori yang menjelaskan hubungan antara *work life balance* dan kepuasan kerja, yakni *work life balance* merupakan kepuasan dan sebagai fungsi yang baik di tempat kerja maupun di keluarga yang menjadi tuntutan individu sehingga dengan ini dapat meminimalkan konflik yang bisa saja muncul dari kedua tuntutan tersebut (Clark, 2000). Sementara itu teori lain memaparkan bahwa adanya hubungan antara *work life balance* dan turnover serta branding yang memberikan manfaat untuk organisasi yang mana dampaknya adalah berupa produktivitas, komitmen organisasi, moral dan kepuasan kerja (Hudson, 2005).

Penelitian terdahulu dari Endeka (2020) menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work life Balance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Artinya, tinggi rendahnya *Worklife Balance* tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kompensasi mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Artinya, tinggi rendahnya Kompensasi akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dari karyawan. Dan juga penelitian ini mendapati bahwa *Worklife Balance* dan kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan.

H4: *Employee Engagement* Berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja

Hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa ada pengaruh antara *employee engagement* terhadap kepuasan kerja, hal ini ditunjukkan oleh *T Statistic* 0.979 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.048 (<0.05). Hal ini menunjukkan bahwa. Nilai tersebut menunjukkan bahwa **H4 diterima**.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang dibutuhkan setiap karyawan untuk berkembang. Karyawan yang berdedikasi memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan. Keterlibatan yang lebih tinggi mempengaruhi penyelesaian pekerjaan (rawan terhadap kualitas kerja yang memuaskan) dan mengurangi motivasi untuk berhenti. (Schiemann, 2010). (Jaiswal et al., 2017) *Employee engagement* memberikan dampak dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin karyawan engaged atau terikat di lingkungan kerja mereka maka diharapkan tingkat partisipasi mereka juga tinggi. Tingginya tingkat partisipasi karyawan dengan berbagai peristiwa yang terjadi di perusahaan justru akan menyebabkan karyawan lebih puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerja. Selain mempengaruhi kinerja karyawan, *employee engagement* juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja secara sederhana dapat dilihat melalui pertanyaan apakah yang menyebabkan seseorang datang bekerja, apa yang menyebabkan karyawan senang dengan pekerjaan yang di jalannya, apa yang menyebabkan karyawan tidak ingin keluar dari pekerjaannya saat ini. Siswanto (2019) mengatakan, “satisfaction is also the determinant employee engagement”, kepuasan kerja juga merupakan penentu keterlibatan karyawan.

Penelitian (Wayan Arya Paramarta, 2020) menunjukkan *employee engagement* terbukti berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Aman Villas Nusa Dua – Bali. Begitupun dalam penelitian (Dewanto, 2016) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja. *Employee engagement* membuat karyawan menyadari perannya dalam perusahaan sehingga karyawan merasa semangat dalam bekerja. Ketika karyawan merasa semangat dalam bekerja, kepuasannya pun dapat mengalami peningkatan. Dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

H5: Kepuasan Kerja Berpengaruh terhadap Kinerja Layanan

Hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan. Berdasarkan data pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja layanan, hal ini ditunjukkan oleh *T Statistic* 1.577 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.115 (>0.05). Hal ini menunjukkan bahwa. Nilai tersebut menunjukkan bahwa **H5 ditolak**. Penyebab kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan yaitu, Pada Kantor Pelayanan Pajak Bengkulu Dua dimana fokus utama pegawai pajak adalah memastikan bahwa mereka dapat menerapkan pengetahuan dengan tepat dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan wajib pajak, bukan hanya pada tingkat kepuasan pribadi mereka.

Penelitian ini didukung oleh Azhari (2021) Dari hasil regresi linier sederhana, ternyata kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Berau. Hal ini didukung dengan hasil perhitungan olah data yang menunjukkan bahwa: Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 41,633 + 0,086X$ yang berarti bahwa jika kepuasan kerja naik satu satuan maka kinerja akan meningkat sebesar 0,086 satuan; Koefisien korelasi sebesar 0,257 yang menunjukkan pada tingkat hubungan rendah. Berarti variabel kepuasan kerja memiliki tingkat hubungan rendah dengan variabel kinerja karyawan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Berau; dan Nilai koefisien determinasi menunjukkan angka 1,5% yang berarti kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan .

Penelitian terdahulu Endrias (2013) memberikan hasil bahwa Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng, dengan jumlah responden yang digunakan sebanyak 49 pegawai, menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan dalam meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengaruh dari gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja adalah signifikan dan positif; pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai adalah tidak signifikan dan negatif; pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan dan positif; dan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai adalah tidak signifikan dan positif.

H6: Kepuasan Kerja dapat Memediasi Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Layanan

Hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara *work life balance* terhadap kinerja layanan. Berdasarkan data pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh antara *work life balance* terhadap kinerja layanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *T Statistic* 1.199 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.231 (>0.05). Hal ini menunjukkan bahwa Nilai tersebut menunjukkan bahwa **H6 ditolak**. Penyebab kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh antara *work life balance* terhadap kinerja layanan yaitu, Penilaian kinerja pegawai Pelayanan Pajak Bengkulu Dua sering kali didasarkan pada jumlah dan akurasi dokumen yang diproses, bukan pada pengalaman atau kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan kerja sebagai mediator antara work-life balance dan kinerja layanan tidak relevan jika tidak ada hubungan yang jelas antara kepuasan kerja individu dan pencapaian target kuantitatif yang ditetapkan.

Penelitian ini didukung oleh kurniasari (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan, etika kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, etika kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh work life balance terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh etika kerja islam terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-life balance tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan. H7 tidak terbukti. Temuan pada penelitian ini sesuai dengan Septya & Kartika (2019) dengan pernyataan work-life balance dan kinerja tidak dapat dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini menandakan bahwasannya kinerja karyawan secara langsung dipengaruhi oleh work-life balance tanpa diperlukan keberadaan faktor kepuasan kerja sebagai mediator. Merujuk pada hipotesis 5 yang menunjukkan adanya penolakan pada keberpengaruhan variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil dari keberpengaruhan variabel work-life balance pada kinerja, menandakan hubungan yang signifikan, berbeda dengan variabel kepuasan yang tidak mendapati signifikansi pengaruh pada kinerja. Hal ini juga didukung oleh pernyataan ibu Fatimah yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja terhadap hasil kinerja yang diharapkan, berbeda dengan halnya dampak pada kinerja yang dihasilkan ketika sesuai dengan harapan tentu saja memiliki tingkat kepuasannya sendiri, namun pada penelitian ini menerangkan mengenai keberpengaruhan tingkat kepuasan pada kinerja bukan kinerja terhadap kepuasan dengan kata

lain pada penelitian ini kedua variabel tidak menunjukkan hubungan kausalitas, sehingga variabel kepuasan kerja tidak mampu memediasi work-life balance terhadap kinerja karena keberadaanya tidak ada pengaruhnya terhadap kinerja yang diharapkan dengan kata lain work-life balance berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan.

H7: Kepuasan Kerja dapat Memediasi *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Layanan

Hipotesis ketujuh (H7) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan *employee engagement* terhadap kinerja layanan. Berdasarkan data pada tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara *employee engagement* terhadap kinerja layanan, hal ini ditunjukkan oleh nilai nilai T *Statistic* 1.587 (<1.967) dan nilai signifikansi p 0.113 (>0.05). Nilai tersebut menunjukkan bahwa **H7 ditolak**. Penyebab kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara *employee engagement* terhadap kinerja layanan yaitu, dimana Pegawai Pelayanan Pajak Bengkulu dua memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan dan akurasi dalam pelaksanaan tugas mereka. *Employee engagement*, meskipun dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan pegawai, mungkin tidak langsung mempengaruhi kemampuan mereka dalam menerapkan aturan dengan benar atau meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak.

Hasil penelitian oleh adhi (2016) Untuk menganalisis pengaruh modal psikologis dan keterlibatan pegawai terhadap kinerja pegawai yang dimoderatori oleh Kepuasan Kerja Politeknik Pelaut Semarang. Berdasarkan analisis yang melakukan penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh modal psikologis dan karyawan keterlibatan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif antara *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
2. *Employee engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
3. *Work life balance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
4. *Employee engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
5. Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja layanan pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
6. Kepuasan kerja tidak dapat memediasi hubungan antara *work life balance* terhadap kinerja layanan pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.
7. Kepuasan kerja tidak dapat memediasi hubungan *employee engagement* terhadap kinerja layanan pada Pegawai Kantor Pajak Pratama Bengkulu Dua.

DAFTAR PUSTAKA

Ardiansyah, C. A., & Surjanti, J. (2020). Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Bhinneka Life Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1211. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1211-1221>

- Setiawan, O. D., & Widjaja, D. C. (2018). Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Shangri-La Hotel Surabaya. *Journal Manajemen*, 6(2), 120–134.
- Siswono, D., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2016). *Aspek Vigor, Dedication, Absorption*. 4(2).
- Tafsir, Muhammad, et al. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi, Perilaku Inovatif dan Employee Engagement terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Intervening Variable di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bantaeng." *Jurnal Sosio Sains*, vol. 8, no. 1, 2022, pp. 55-71.