

## **PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT TRANCOSMOS INDONESIA WILAYAH JAKARTA**

Ajeng Agisti Chaeria<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Indonesia  
2010111085@mahasiswa.upnvj.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh *work life balance*, *employee engagement*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Transcosmos Indonesia Wilayah Jakarta. Data pada penelitian ini diperoleh dari Staff Agent *Contact Center* PT Transcosmos Indonesia Wilayah Jakarta dengan sampel sebanyak 57 responden yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data dilaksanakan melalui kuesioner *online* dengan menggunakan *Google Form*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (3) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Kata Kunci** : Kepuasan Kerja, Keseimbangan Kehidupan Kerja, Keterikatan Karyawan, Motivasi Kerja

## **THE INFLUENCE OF WORK LIFE BALANCE, EMPLOYEE ENGAGEMENT, AND WORK MOTIVATION ON JOB SATISFACTION IN PT TRANCOSMOS INDONESIA EMPLOYEES IN THE JAKARTA REGION**

### **Abstract**

*This research adopts a quantitative approach with the aim of investigating, substantiating, and analyzing the influence of work-life balance, employee engagement, and work motivation on job satisfaction among employees at PT Transcosmos Indonesia Jakarta Site. The data for this study were gathered from Staff Agents Contact Center of PT Transcosmos Indonesia in the Jakarta Site, with a sample size of 57 respondents selected using probability sampling techniques. Data collection was conducted through an online questionnaire using Google Form. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with SmartPLS 3.0 software. The results obtained in the test are (1) work-life balance has a positive and significant impact on job satisfaction, (2) employee engagement has a positive and significant impact on job satisfaction, and (3) work motivation has a positive and significant impact on job satisfaction.*

**Keywords:** *Employee Engagement, Job Satisfaction, Work Motivation, Work Life Balance*

## PENDAHULUAN

Organisasi adalah sekumpulan dua atau lebih orang yang bekerja sama dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Karena organisasi semakin menyadari betapa pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam struktur organisasi, organisasi memerlukan ilmu manajemen di dalamnya untuk mengatur pembagian tugas dan wewenang sumber daya manusia.

Pentingnya sumber daya manusia di dalam organisasi disebabkan karena SDM memiliki peran sebagai penggerak roda organisasi, sehingga organisasi yang ingin menjalankan fungsinya dengan maksimal maka harus dapat mengelola SDM yang dimilikinyadengan baik sehingga dapat bersinergi dan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam menjaga berbagai fungsi di dalam organisasi, terdapat berbagai pihak yang berperan untuk mengatur SDM di dalam organisasi seperti manajer dan muncul istilah “Manajemen Sumber Daya Manusia”

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran dan fungsi untuk mengoptimalkan potensi SDM yang dimiliki organisasi dengan strategi untuk mencapai tujuan organisasi. MSDM akan mengatur dan mengelola seluruh sumber daya manusia karena manusia merupakan penggerak utama di dalam roda organisasi. Organisasi/perusahaan juga harus memperhatikan karyawan salah satunya dari segi kepuasan kerja karyawan. Jika perusahaan mengabaikan kepuasan kerja dalam bentuk kurang menghargai karyawan atau membuat ketidaknyamanan pada karyawan, maka dapat menyebabkan karyawan tidak mampu untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya secara maksimal dan tidak dapat konsentrasi penuh pada pekerjaannya.

PT Transcosmos Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang *Business Process Outsourcing* (BPO) yang berdiri sejak 17 Juni 2013 yang berada di bawah *Transcosmos Inc.* dan PT Cyberndo Aditama dengan menyediakan berbagai layanan perusahaan diantaranya layanan *outsourcing call center*, *customer relationship management* (CRM), *voice customer analysis*, dan *social media mangement (digital marketing)*. Terdapat riset yang dilakukan oleh konsultan *market research & analysis* Frost & Sullivan yang menyatakan bahwa “menilai pasar layanan *Business Process Outsourcing* (BPO) Indonesia tumbuh pada tingkat pertumbuhan tahunan gabungan sebesar 9,4 persen dari 2020 hingga 2027”. Dalam hal ini, untuk memaksimalkan pertumbuhan tersebut, PT Transcosmos memerlukan upaya dari seluruh SDM yang dimilikinya sebagai roda penggerak perusahaan dengan memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya.

Kepuasan kerja memiliki arti reaksi emosional yang diperoleh karyawan dalam bentuk rasa puas atau tidak puas terhadap hal yang diperoleh dalam bekerja dengan yang diharapkan karyawan (Najah & Marzuki, 2023). Terdapat survei yang dilakukan oleh Kurious dari Katadata Insight Center (KIC) yang dilakukan pada Bulan Juni 2023 berlokasi di Indonesia yang menunjukkan terdapat proporsi faktor ketidakbahagiaan individu terhadap pekerjaannya dengan persentase terbesar adalah kurangnya pengakuan dan penghargaan sebesar 42,3%, kemudian diikuti oleh kurangnya peluang pengembangan sebesar 37,3%, beban kerja yang berlebihan sebesar 36,6%, ketidakseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan pribadi sebesar 34,5%, lingkungan kerja yang buruk sebesar 30,3%, ketidakjelasan peran dan tujuan sebesar 30,3%, ketidakcocokan dengan minat sebesar 23,9%, ketidakmampuan untuk menggunakan keahlian dan bakat sebesar 18,3%, serta faktor lain sebesar 9,9%. gejala permasalahan variabel kepuasan kerja juga didukung oleh hasil pra-survey yang dilakukan kepada 25 Staff Agent PT Transcosmos Indonesia terkait variabel kepuasan kerja sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pra-Survey Kepuasan Kerja di PT Transcosmos Indonesia

NO	PERTANYAAN	YA		TIDAK	
		Total	(%)	Total	(%)
1.	Apakah Anda mendapat pekerjaan yang sesuai kemampuan dan keterampilan?	11	44%	14	56%
2.	Apakah mendapatkan umpan balik pekerjaan oleh atasan?	14	56%	11	44%
3.	Apakah Anda menerima reward sesuai dengan harapan?	10	40%	15	60%
4.	Apakah kebijakan promosi di perusahaan bersifat terbuka?	12	48%	13	52%
RATA-RATA		47%		53%	

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil tersebut persentase terbesar terkait reward yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan terlihat bahwa terdapat ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan seperti memberikan kompensasi yang sesuai, memberikan pelatihan kepada karyawan, membangun hubungan baik satu sama lain, dan membangun lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan antara kehidupan pribadi dengan kehidupan kerja (*work life balance*) karyawan.

*Work life balance* merupakan salah satu pertimbangan utama karyawan dalam memilih pekerjaan. Pernyataan ini didukung oleh hasil survey yang dilakukan oleh perusahaan induk dari *JobStreet* SEEK Asia yang melibatkan 97.324 responden dari Asia Tenggara yang menyatakan bahwa sebagian besar responden Indonesia dengan persentase 43% menjadikan *work life balance* sebagai prioritas utama dalam memilih pekerjaan. Selain itu, sebanyak 42% lainnya mempertimbangkan pentingnya jenjang karir. Hal ini juga didukung oleh hasil pra-survey *work life balance* yang dilakukan kepada 25 Staff Agent Transcosmos dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pra-Survey *Work Life Balance* di PT Transcosmos Indonesia

NO	PERTANYAAN	YA		TIDAK	
		Total	(%)	Total	(%)
1.	Apakah waktu bekerja sesuai jam kerja yang telah ditetapkan?	9	36%	16	64%
2.	Apakah Anda dapat mengatur waktu untuk kehidupan pribadi?	8	32%	17	68%
3.	Apakah ada dukungan perusahaan untuk mengurangi stres pada karyawan?	10	40%	15	60%

NO	PERTANYAAN	YA		TIDAK	
		Total	(%)	Total	(%)
4.	Apakah ada program perusahaan untuk menyeimbangkan kehidupan kerja?	13	52%	12	48%
RATA-RATA		40%		60%	

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil tersebut terdapat indikasi bahwa terdapat ketidaksesuaian antara harapan karyawan terkait penerapan WLB dengan realita yang saat ini terjadi. Dalam hal ini, perusahaan perlu mengevaluasi penerapan WLB pada karyawan sebagaimana dinyatakan oleh Jaharuddin & Zainol (2019) bahwa terdapat faktor pendorong yang berpotensi untuk mendorong pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan yaitu keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dan rasa keterikatan antar karyawan (*employee engagement*).

*Employee engagement* atau keterikatan karyawan adalah tingkat keterikatan dan keterlibatan karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Berikut hasil pra-survey yang dilakukan kepada 25 Staff Agent PT Transcosmos Indonesia terkait variabel *employee engagement* sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pra-Survey *Employee Engagement* di PT Transcosmos Indonesia

NO	PERTANYAAN	YA		TIDAK	
		Total	(%)	Total	(%)
1.	Saya bersemangat dalam menyelesaikan setiap pekerjaan	16	64%	9	36%
2.	Saya bersedia mengerahkan seluruh kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan.	11	44%	14	56%
3.	Saya antusias dalam menyelesaikan pekerjaan yang menantang	14	56%	11	44%
4.	Saya memiliki hubungan yang dekat dengan rekan kerja	15	60%	10	40%
RATA-RATA		56%		44%	

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil tersebut terdapat indikasi bahwa keterikatan dan keterlibatan karyawan di lingkungan kerja belum tercipta secara maksimal karena dari total 100% hanya 56% karyawan yang merasa *engaged*. Dengan terciptanya *engaged* antar karyawan akan menimbulkan hubungan yang kuat antar rekan kerja dan membuat karyawan merasa terdorong untuk mencapai tujuan mereka secara berarti.

Motivasi mencerminkan alasan orang melakukan sesuatu dan merupakan proses penyaluran dorongan dari dalam diri untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut hasil pra survey terkait motivasi kerja sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pra-Survey Motivasi Kerja di PT Transcosmos Indonesia

NO	PERTANYAAN	YA		TIDAK	
		Total	(%)	Total	(%)
1.	Apakah anda merasa senang dengan pekerjaan anda?	20	80%	5	20%
2.	Apakah anda berambisi dalam menyelesaikan pekerjaan?	14	56%	11	44%
3.	Apakah anda tidak pernah bosan dalam menyelesaikan pekerjaan?	6	24%	19	76%
4.	Apakah saat bekerja anda memanfaatkan waktu dengan baik?	18	72%	7	28%
RATA-RATA		58%		42%	

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil tersebut terdapat indikasi bahwa motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan PT Transcosmos Indonesia belum teraplikasikan secara maksimal dalam bekerja dan perusahaan perlu untuk mendorong motivasi karyawan dalam bekerja karena dengan memberikan dorongan dan motivasi yang tepat dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai di masa mendatang.

Terdapat penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian. Studi yang telah dilakukan oleh Agustina et al. (2023), Chana et al. (2022), Jessica et al. (2023), dan Anh et al. (2022) mengenai *work life balance* menunjukkan hasil bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, temuan tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayatulloh et al. (2020) dan Zulkarnain & Setyaningrum (2022) yang menyatakan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Mengenai variabel *employee engagement*, hasil penelitian yang dilakukan oleh Weihong et al. (2023), Atthohiri & Wijayati (2021), dan Sulistiono et al. (2020) menyimpulkan bahwa *employee engagement* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Meskipun demikian, temuan yang berbeda didapatkan dari penelitian oleh Kashif Nawaz Khan et al. (2022) dan Aziez & Nugroho (2023) yang menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya, berkaitan dengan variabel motivasi kerja, hasil penelitian yang dilakukan oleh Gultom et al. (2021), Mahadevan & Kuan (2021), dan Putra et al. (2019) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2022) dan Mappamiring (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki dampak negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah terdapat pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja? (2) Apakah terdapat pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja? (3) Apakah terdapat pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja?. Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh *work life balance*, *employee engagement*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan bagi perusahaan serta peneliti mengenai pengaruh *work life balance*, *employee engagement*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Armstrong & Taylor (2020, p.3) manajemen sumber daya manusia memiliki artian bagaimana seseorang dipekerjakan, dikelola, dan dikembangkan dengan baik di dalam organisasi. Pengertian lain yang dikemukakan oleh Boxall & Purcell dalam Armstrong & Taylor (2020, p.4) Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai segala kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan kerja di suatu perusahaan. Hal-hal yang meliputi sumber daya manusia di dalamnya yaitu pengetahuan, keterampilan, kesehatan secara fisik dan emosional, jaringan yang dimiliki, dan motivasi. Terdapat fungsi-fungsi manajemen yang juga dikemukakan oleh Ansory & Indrasari (2018, hlm.60) yaitu fungsi manajerial terdiri dari Planning (Perencanaan), Organizing (Pengorganisasian), Directing (Pengarahan), Controlling (Pengendalian). Selain itu juga terdapat fungsi operasional seperti Proses seleksi dan rekrutmen tenaga kerja, Pengembangan dan pelatihan, Kompensasi, Pengintegrasian, Pemeliharaan, dan Pemutusan hubungan kerja

### ***Kepuasan Kerja***

Pengertian kepuasan kerja menurut J. Stewart Black (2019, p.85) didefinisikan sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dirasakan oleh karyawan sebagai hasil dari penilaian pengalaman kerja atau pekerjaan mereka. Ini berasal dari keyakinan bahwa pekerjaan karyawan membuat mereka dihargai di tempat kerja. Definisi lain menurut Armstrong & Taylor (2020, p.257) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Orang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan berperilaku dan bersikap positif, sementara orang yang tidak merasa puas akan melakukan hal-hal yang tidak menyenangkan. Menurut Alam & Nurimansjah (2022, hlm.31) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang menentukan kepuasan kerja yaitu karakteristik situasional yang merupakan hal-hal pertimbangan karyawan sebelum menerima pekerjaan, seperti gaji, pengawasan, kondisi kerja, peluang promosi, dan kebijakan perusahaan. Kemudian faktor lainnya adalah kejadian situasional adalah hal-hal yang terjadi setelah memulai pekerjaan. Dalam kasus positif, karyawan dapat menerima liburan tambahan setelah bergabung dengan perusahaan, sementara kasus negatif dapat menyebabkan hubungan yang buruk dengan rekan kerja mereka. Dikutip dalam Agustini (2019, hlm.64) menurut Rivai (2003) terdapat beberapa indikator kepuasan kerja yaitu imbalan, pekerjaan, supervisi, promosi, dan rekan kerja.

### ***Work Life Balance***

*Work life balance* (WLB) adalah bagaimana organisasi bermaksud untuk memberikan karyawan lebih banyak fleksibilitas dalam jadwal kerja mereka sehingga mereka dapat menyeimbangkan apa yang mereka lakukan di tempat kerja dengan tanggung jawab dan kepentingan pribadi mereka (Armstrong & Taylor, 2020, p.594). Terdapat pengertian lain yang dikemukakan oleh Manggabarani et al. (2020) mendefinisikan WLB sebagai konsep luas yang memberikan prioritas secara tepat antara pekerjaan (karir dan ambisi) dan kehidupan (kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pertumbuhan spiritual). Menurut Vyas & Shrivastava dalam Muliawati & Frianto (2020) terdapat sebelas faktor yang dapat memengaruhi *work life balance* yaitu dukungan sosial, permasalahan organisasi, masalah stres karyawan, teknologi informasi, masalah pekerjaan, masalah keluarga, masalah sosial, faktor pendukung dari organisasi, beban kerja, permasalahan individu, dan kurangnya pengetahuan.

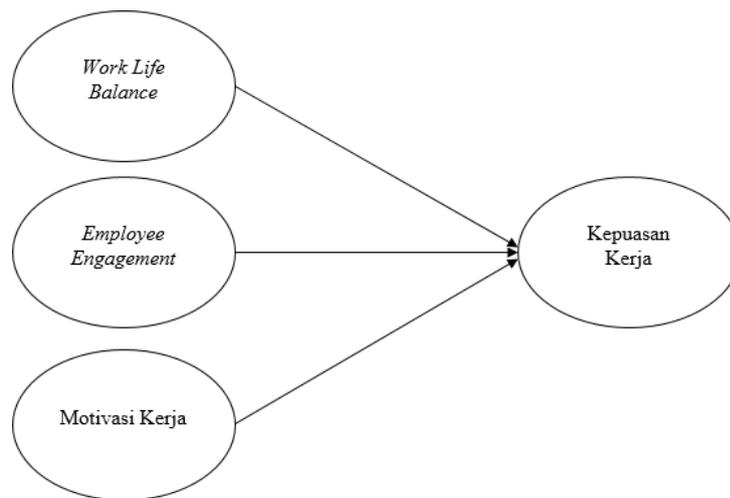
### ***Employee Engagement***

Keterikatan karyawan, atau yang dikenal sebagai *employee engagement*, merujuk pada tingkat perasaan yang kuat di mana anggota organisasi atau karyawan merasa terhubung dengan perusahaan mereka sehingga karyawan terdorong untuk bekerja dengan efisiensi, efektivitas, dan loyalitas yang tinggi demi kemajuan perusahaan tempat mereka bekerja sebagai anggota atau karyawan (Setyadi, 2021, hlm.69). Menurut Schaufeli et al (2003) *employee engagement* merujuk pada tingkat keterikatan yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi yang menunjukkan karyawan tersebut memiliki semangat yang tinggi dan berkeinginan untuk menjalankan tugasnya dengan efektif. Selain itu, karyawan juga memiliki keyakinan yang kuat dalam kemampuannya untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan baik (Setyadi, 2021, hlm.69). Menurut Elliott & Corey (2018, hlm.15) faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* terdapat 10 macam faktor yaitu *Open and honest communication, Purpose, mission, and values, Leadership, Management, Job design, Learning, Recognition, Pay and benefit, Wellbeing, dan Workspace*.

### **Motivasi Kerja**

Definisi motivasi menurut Armstrong & Taylor (2020, p.247) adalah dorongan seseorang, arah perilaku, dan faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Menurut Ahli, Luthans menyatakan bahwa motivasi biasanya didefinisikan sebagai kombinasi dari berbagai komponen, seperti kebutuhan, dorongan, dan insentif, serta timbulnya proses yang memerlukan dorongan pada perilaku yang mengarah pada tujuan tertentu berdasarkan kebutuhan fisiologis atau psikologis individu (Adi, 2022, hlm.190). Terdapat empat teknik motivasi yang memotivasi seseorang dalam bekerja yang dikutip oleh Adi (2022, hlm.199) yaitu uang, pengayaan pekerjaan, penetapan tujuan, pengaturan kerja alternatif. Dikutip dalam Sanaba & Andriyan (2022) menurut Sastrohadiwiryo terdapat komponen indikator motivasi kerja yaitu kinerja, penghargaan, tantangan, tanggung jawab, keterlibatan, pengembangan, dan kesempatan. Selain itu, terdapat indikator lain yang dikemukakan oleh Mangkunegara dalam Prayogi & Nursidin (2018) yaitu bekerja keras, orientasi di masa depan, ambisi individu, orientasi tugas dan keseriusan tugas, upaya untuk maju, ketekunan dalam bekerja, hubungan dengan rekan kerja, dan pemanfaatan waktu.

Gambar 1. Model Kerangka Penelitian



Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, dan model penelitian yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H1 : Diduga *work life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

H2 : Diduga *employee engagement* berpengaruh terhadap kepuasan kerja

H3 : Diduga motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang sama yaitu Staff Agent Layanan *Contact Center* Departemen Operasional PT Transcosmos Indonesia di Jakarta sebanyak 57 orang dan menggunakan metode *probability sampling*. Menurut Sugiyono, ini adalah jenis pengambilan sampel di mana setiap komponen populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel (Hardani, 2020, hlm.365). Merujuk pada populasi penelitian yang merupakan Staff Agent department operasional pada layanan *contact center* project PT Transcosmos Indonesia Jakarta *Site* yang berstatus kontrak baik laki-laki dan perempuan sebanyak 57 orang, maka keseluruhan populasi akan digunakan sebagai sampel penelitian dengan tujuan semua informasi didapatkan secara lengkap dan utuh dari semua responden. Teknik analisis data menggunakan uji kualitas data yaitu dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan pengujian dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dan uji hipotesis yaitu dengan menggunakan uji T (parsial), dan *Path Coefficient Analysis*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Nilai *Loading Factor*

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>
<i>Work Life Balance</i>	WLB1	0.832
	WLB2	0.831

	WLB3	0.785
Variabel	Indikator	Loading Factor
	WLB4	0.872
	WLB5	0.85
	WLB6	0.831
<b>Employee Engagement</b>	EE1	0.765
	EE2	0.779
	EE3	0.806
	EE4	0.848
	EE5	0.836
	EE6	0.899
	EE7	0.869
	EE8	0.859
	EE9	0.76
<b>Motivasi Kerja</b>	MK1	0.794
	MK2	0.677
	MK3	0.893
	MK4	0.923
	MK5	0.804
	MK6	0.856
	MK7	0.868
	MK8	0.747
<b>Kepuasan Kerja</b>	KK1	0.794
	KK2	0.792
	KK3	0.848
	KK4	0.85
	KK5	0.827
	KK6	0.715

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Uji validitas adalah langkah pertama dari uji persyaratan analisis. Ini menilai validitas konvergen dengan melihat nilai *loading factor* untuk setiap instrumen untuk mengetahui seberapa dekat model dengan nilai minimum yang ditetapkan dalam uji ini. Pada tabel di atas terdapat nilai *loading factor* untuk setiap indikator. Konstruksi MK4 telah mencapai nilai tertinggi sebesar 0,923 yang berasal dari indikator upaya untuk maju pada variabel motivasi kerja, sementara konstruksi MK2 memiliki nilai terendah yakni 0,677 yang berasal dari indikator tanggung jawab pada variabel motivasi kerja. Menurut Ghazali, suatu indikator dianggap valid jika nilai validitasnya melebihi ambang batas 0,7. Sementara itu, apabila perolehan nilai validitas berada pada kisaran 0,5-0,6, indikator tersebut tetap dianggap valid, terutama dalam konteks riset pada tahap pengembangan (Kemal et al., 2021). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinilai valid dan efektif untuk mengukur variabel yang relevan, karena hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruksi variabel diukur dengan baik dan akurat. Dengan demikian, validitas konvergen telah memenuhi kriteria pada tahap pengujian ini, dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Tabel 6. Hasil Nilai AVE

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Work Life Balance (X1)</i>	0.695
<i>Employee Engagement (X2)</i>	0.682
<b>Motivasi Kerja (X3)</b>	0.679
<b>Kepuasan Kerja (Y)</b>	0.649

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Validitas diskriminan dinilai menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan membandingkan akar kuadrat nilai AVE dari setiap konstruk dengan nilai AVE > 0,5. Dari hasil pengamatan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk variabel *work life balance*, *employee engagement*, motivasi kerja, dan kepuasan kerja melampaui ambang batas 0,5. Analisis ini menunjukkan bahwa nilai AVE tertinggi terdapat pada variabel *work life balance*, mencapai 0,695, sedangkan variabel kepuasan kerja memiliki nilai AVE terendah, yaitu 0,649. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dianggap valid, dan indikator yang digunakan dapat mengukur variabel yang telah ditetapkan.

Tabel 7. Kriteria *Fornell-Larcker*

	<i>Employee Engagement</i>	<b>Kepuasan Kerja</b>	<b>Motivasi Kerja</b>	<i>Work Life Balance</i>
<i>Employee Engagement</i>	<b>0.826</b>			
<b>Kepuasan Kerja</b>	0.681	<b>0.806</b>		
<b>Motivasi Kerja</b>	0.325	0.348	<b>0.824</b>	
<i>Work Life Balance</i>	0.657	0.595	0.098	<b>0.834</b>

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Berdasarkan tabel *Fornell Larcker*, akar kuadrat nilai AVE setiap variabel laten yang terletak pada diagonal utama tabel lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel laten (Prof. Dr. Ir. Sugiarto et al., 2023, hlm.250). Variabel laten yang dimaksud harus mempunyai angka tertinggi pada tabel *Fornell Larcker* untuk memenuhi kriteria yang diperlukan (Dr. Paulina Lo et al., 2023, hlm. 50). Selain Uji Validitas data yang diperoleh juga diuji reabilitasnya sebagai berikut.

### Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Employee Engagement</i>	0.941	0.951
<b>Kepuasan Kerja</b>	0.892	0.917
<b>Motivasi Kerja</b>	0.931	0.944
<i>Work Life Balance</i>	0.912	0.932

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Pada tabel di atas, nilai *cronbach's alpha* pada variabel *work life balance*, *employee engagement*, motivasi kerja, dan kepuasan kerja berada pada rentang 0.81 – 1.00 yang termasuk pada kriteria sangat reliabel. Parameter *composite reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas indikator penelitian. Nilai ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui sejauh mana nilai reliabilitas sebenarnya dari konstruksi yang sedang diuji (Musyaffi et al., 2022, hlm.11). Menurut Hair et al. (2019) secara umum dalam konteks penelitian eksploratif, nilai keandalan komposit antara 0,6 hingga 0,7 dianggap dapat diterima, sementara rentang nilai antara 0,7 – 0,9 dianggap memuaskan hingga baik (Prof. Dr. Ir. Sugiarto et al., 2023, hlm.245). Sehingga dapat diartikan bahwa seluruh variabel yang digunakan telah lulus uji reabilitas, sehingga indikator yang digunakan dapat digunakan dan diolah untuk analisis hubungan antar variabel.

### Uji R Square

Tabel 9. Hasil Nilai R<sup>2</sup>

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<b>Kepuasan Kerja (Y)</b>	0.530	0.503

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Setelah seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan *reliable* maka dilaksanakan pengukuran model structural menggunakan Uji R<sup>2</sup> untuk melihat kemampuan suatu model dalam menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa total pengaruh dari *work life balance*, *employee engagement*, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,503 atau 50,3%, yang menunjukkan pengaruh pada tingkat moderat atau sedang. Artinya, variabel-variabel *work life balance*, *employee engagement*, dan motivasi kerja berkontribusi sebesar 50,3% terhadap kepuasan kerja, sementara 49,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diinvestigasi dalam penelitian ini.

### Uji Q Square

Tabel 10. Hasil Nilai Q<sup>2</sup>

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup>
<i>Employee Engagement</i>	513.000	513.000	
<b>Kepuasan Kerja</b>	342.000	231.475	<b>0.323</b>
<b>Motivasi Kerja</b>	456.000	456.000	
<i>Work Life Balance</i>	342.000	342.000	

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai Q-Square 0,323 > 0 yang artinya model memiliki relevansi prediksi dan nilai 0,323 > 0,15 yang menandakan bahwa model memiliki tingkat validitas yang moderat.

### Uji Hipotesis

Tabel 11. Hasil Nilai Koefisiensi Analisis Jalur

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
<i>Work Life Balance (X1) -&gt;</i> Kepuasan Kerja (Y)	0.296	2.19	0.014
<i>Employee Engagement (X2) -&gt;</i> Kepuasan Kerja (Y)	0.428	3.173	0.001

Motivasi Kerja (X3) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.18	1.958	0.025
--	------	-------	-------

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Berdasarkan tabel di atas, terdapat nilai dari *Original Sample* (O) yang menjelaskan nilai koefisiensi analisis jalur dari setiap variabel X terhadap Y. Nilai *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja memiliki *Original Sample* (O) sebesar 0.296 maka dapat diartikan besaran kontribusi dari *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja yaitu sebesar 29,6%, *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja memiliki nilai *Original Sample* (O) sebesar 0.428 maka dapat diartikan besaran kontribusi dari *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja yaitu sebesar 42,8%, dan variabel terakhir yaitu Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja memiliki *Original Sample* (O) sebesar 0.18 maka dapat diartikan kontribusi dari Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja sebesar 18%. Maka dapat dilihat secara keseluruhan pada setiap variabel menunjukkan adanya kontribusi positif antara variabel independent terhadap variabel dependen.

### Uji T Statistik

Tabel 12. Hasil Nilai Uji T Statistik

	<i>Original Sample</i> (O)	<i>T Statistics</i>	<i>P Values</i>
<i>Work Life Balance</i> (X1) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.296	2.19	0.014
<i>Employee Engagement</i> (X2) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.428	3.173	0.001
Motivasi Kerja (X3) -> Kepuasan Kerja (Y)	0.18	1.958	0.025

Sumber : Hasil *output* SmartPLS.30

Dalam pengujian hipotesis di atas, nilai t-statistik digunakan untuk menilai pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja. Nilai t-statistik yang diperoleh mencapai 2,19, melebihi nilai t tabel (1,674) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dan nilai P Value sebesar  $0,014 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *work life balance* terhadap kepuasan kerja. Kemudian, pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja. Nilai t-statistik yang diperoleh mencapai 3,173, melebihi nilai t tabel (1,674) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dan nilai P Value sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari *employee engagement* terhadap kepuasan kerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keterikatan antar karyawan, semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan tersebut. Untuk menilai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Nilai t-statistik yang diperoleh mencapai 1,958, melebihi nilai t tabel (1,674) pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ , dan nilai P Value sebesar  $0,025 < 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari motivasi kerja terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menggambarkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut.

### Pembahasan

Penjelasan masing-masing pengaruh variabel *Work Life Balance*, *Employee Engagement*, dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.

a. Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan temuan hasil penelitian, ditemukan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Indikasi ini terlihat dari nilai *original sample* sebesar 0,296 atau 29,6%, serta uji-t dengan nilai 2,19 yang melebihi nilai t-tabel sebesar 1,674. Selain itu, signifikansi (*P Values*) sebesar 0.014, yang lebih rendah dari tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan. Dengan demikian, hipotesis 1 dapat diterima, menandakan bahwa implementasi *work life balance* yang lebih baik di perusahaan berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Pada variabel *work life balance* (X1) yang diukur melalui 3 indikator, yakni *involvement balance* (keseimbangan keterlibatan), *time balance* (keseimbangan waktu), dan *satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan), penilaian sebelumnya mencatatkan nilai rata-rata paling tinggi pada pernyataan "Saya tetap dapat bersikap profesional dalam bekerja meskipun terdapat konflik pribadi" yang mencapai 76,9%. Skor ini termasuk dalam kategori indeks tinggi dan menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa karyawan di PT Transcosmos Indonesia mampu menjalankan pekerjaan secara profesional meskipun menghadapi konflik pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Sementara itu, nilai rata-rata terendah tercatat pada pernyataan "Saya menikmati setiap pekerjaan yang diberikan" yang mencapai 67,8%. Pernyataan ini tergolong dalam kategori sedang yang menandakan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa karyawan belum secara optimal menikmati setiap pekerjaan yang diberikan.

Berdasarkan pernyataan dengan nilai indeks terendah tersebut mengindikasikan bahwa adanya faktor-faktor yang menyebabkan karyawan Staff Agent Contact Center PT Transcosmos Indonesia wilayah Jakarta kurang menikmati setiap pekerjaan yang diberikan. Hal ini didukung oleh kondisi aktual yang disampaikan melalui diskusi yang dilakukan dengan perwakilan Transcosmos yang menyatakan bahwa permasalahan tersebut disebabkan karena Staff Agent tetap bekerja dari rumah dan bahkan ketika mereka sedang libur. Keadaan tersebut memicu faktor masalah stres karyawan, beban kerja, faktor dukungan sosial, dan faktor dukungan organisasi yang mengakibatkan terjadinya kondisi ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

Ciri-ciri responden berdasarkan kelompok usia sebagian besar karyawan berada di kelompok usia 26 – 30 tahun. Rata-rata usia anggota tim ini sudah termasuk dalam kategori usia dewasa atau produktif. Pada fase usia ini, dapat diasumsikan bahwa mereka telah mampu untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya dan menunjukkan sikap profesional dalam bekerja sekalipun terdapat konflik pribadi yang terjadi kepada mereka baik di lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja.

Pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa tingkat penerapan *work life balance* berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan kerja pada karyawan Staff Agent Contact Center PT Transcosmos Indonesia. Hal tersebut dikarenakan jika seorang karyawan telah mencapai *work life balance* maka akan menimbulkan perasaan puas yang berhubungan dengan pencapaian di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi akan lebih puas dengan posisi yang mereka tempati, serta lebih setia dan berkomitmen terhadap perusahaan tempat mereka bekerja (Anh et al., 2022). Selain itu, kehidupan pribadi seseorang tidak menghalangi mereka untuk memenuhi tanggung jawab sebagai pekerja dan dinilai terdapat faktor lain di dalam lingkungan kerja yang mendukung *work life balance* seperti fasilitas kantor termasuk fasilitas untuk beribadah, berolahraga, bahkan tempat untuk relaksasi dan istirahat di mana karyawan dapat bersantai, bermain game, atau bahkan beristirahat sejenak. (Pratama & Setiadi, 2021). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *work life balance* memiliki dampak yang signifikan terhadap

kepuasan kerja karyawan.

Sehubungan dengan penerimaan Hipotesis 1 dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara kepuasan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian Pratama & Setiadi (2021) terhadap 100 karyawan milenial di perusahaan startup di Jakarta yang menemukan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian Anh et al. (2022) terhadap 300 pekerja di sektor jasa Kota Ho Chi Minh menemukan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Jika ada penerapan keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi yang lebih baik, karyawan akan lebih puas dengan pekerjaan mereka.

b. Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa faktor yang berkaitan dengan *employee engagement* secara positif memengaruhi kepuasan karyawan. Nilai awal sampel sebesar 0,428, atau 42,8%, serta hasil perhitungan uji-t sebesar 3,173, yang melebihi nilai t-tabel 1,674, menunjukkan hal ini. Selain itu, ditemukan bahwa ada pengaruh signifikan dari keterlibatan karyawan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai signifikansi (*P values*) sebesar 0.001 yang lebih rendah dari tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan temuan ini, hipotesis 1 dapat diterima, yang menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa semakin banyak keterlibatan dan keterikatan karyawan dengan perusahaan, semakin puas mereka dengan pekerjaan mereka.

Pada variabel *employee engagement* (X2) yang diukur melalui 4 indikator, yakni *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), *social engagement* (keterikatan sosial), dan *affective engagement* (keterikatan afektif), hasil penilaian sebelumnya mencatatkan nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan "Saya selalu menunjukkan sikap positif saat bekerja" dengan nilai mencapai 81,8%. Skor ini masuk dalam kategori indeks tinggi dan menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa karyawan di PT Transcosmos Indonesia selalu berusaha menampilkan sikap positif ketika berada di lingkungan kerja. Di sisi lain, nilai rata-rata terendah dicatatkan pada pernyataan "Saya merasa antusias dalam setiap pekerjaan yang diberikan" yang mencapai 66,1%. Pernyataan ini termasuk dalam kategori sedang, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tingkat antusiasme karyawan dalam bekerja belum optimal.

Berdasarkan pernyataan dengan nilai indeks terendah tersebut, maka terdapat faktor-faktor yang menyebabkan karyawan kurang merasa antusias pada pekerjaannya dan keterikatan karyawan belum teraplikasikan secara optimal. Sejalan dengan teori keterlibatan karyawan William Khan, yang menyatakan bahwa karyawan harus terjalin secara emosional dan mendapatkan dukungan dan pengakuan dari perusahaan. Di Transcosmos, ini tidak terjadi karena karyawan hanya terikat dalam satu divisi atau layanan, dan tidak ada program keterlibatan dan keterikatan.

Menurut studi tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja, tingkat keterlibatan karyawan atau rasa keterikatan karyawan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Transcosmos Indonesia Staff Agent *Contact Center*. *Employee engagement* sangat penting bagi perusahaan karena keterlibatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan komitmen mereka terhadap perusahaan (Sulistiono et al., 2020). Pada saat yang sama, konsep manajemen demokratis yang terwujud dalam sistem keterlibatan karyawan juga akan membuat karyawan merasa perusahaan menghargai ide setiap individu dan antusias karena menganggap karyawan sebagai bagian penting dari perusahaan. Dalam situasi di mana karyawan sangat terlibat dalam perusahaan, mereka akan merasa dihargai, yang mana perasaan tersebut akan

menciptakan harmoni dalam hubungan kerja (Weihong et al., 2023)

Sehubungan dengan penerimaan Hipotesis 1 dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi positif antara *employee engagement* dan kepuasan kerja. Studi yang dilakukan oleh Sulistiono et al. (2020) terhadap 360 karyawan pimpinan dan pelaksana setingkat supervisor PT Perkebunan Nusantara V Riau menemukan bahwa *employee engagement* berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Weihong et al. (2023) terhadap 99 karyawan di China menemukan bahwa *employee engagement* berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin banyak keterlibatan dan keterikatan karyawan, semakin puas dengan pekerjaan mereka.

c. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa variabel motivasi kerja memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja. Hal ini terlihat dari nilai *original sample* sebesar 0,180 atau 18%, dan uji-t menghasilkan nilai sebesar 1,958, melebihi nilai t-tabel 1,674. Signifikansi (*P Values*) sebesar 0.025, lebih rendah dari tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja bersifat signifikan. Dengan demikian, hipotesis 1 dapat diterima, menandakan bahwa motivasi kerja memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja karyawan di perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut.

Pada variabel motivasi kerja (X3) yang diukur melalui empat indikator, yakni tanggung jawab, upaya untuk maju, ketekunan dalam bekerja, dan pemanfaatan waktu, evaluasi awal mencatatkan nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan "Saya berusaha bekerja keras untuk menyelesaikan tugas yang diberikan" yang mencapai nilai 81,8%. Skor ini masuk dalam kategori nilai indeks tinggi, menunjukkan persetujuan sebagian besar responden terhadap fakta bahwa karyawan PT Transcosmos Indonesia cenderung bekerja keras dan sungguh-sungguh dalam menuntaskan pekerjaan. Sementara itu, nilai rata-rata terendah tercatat pada pernyataan "Saya pulang tepat waktu" yang mencapai 68,2%. Pernyataan ini berada pada kategori nilai sedang, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden pulang tepat waktu, meskipun konsistensinya dan optimalitas belum sepenuhnya terwujud dalam praktik sehari-hari.

Pernyataan dengan indeks terendah tersebut diperlukan evaluasi lebih lanjut bagi perusahaan terkait faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya pemanfaatan waktu bekerja yang dilakukan karyawan di dalam perusahaan karena jika karyawan memanfaatkan waktunya dengan sebaik-baiknya maka perilaku tersebut merupakan salah satu bentuk motivasi yang tinggi dalam bekerja yang mana dapat disebabkan oleh motivasi intrinsik maupun ekstrinsik. Dengan rendahnya pemanfaatan waktu dapat diindikasikan bahwa karyawan memiliki dorongan dan semangat rendah dalam bekerja dan memanfaatkan waktu dengan kurang baik yang dapat memicu terganggunya berbagai pemenuhan kebutuhan dalam kehidupan karyawan tersebut, salah satunya dapat mengganggu kebutuhan sosial sebagaimana yang dinyatakan oleh Maslow dalam Teori Hirarki Kebutuhan.

Ciri-ciri responden berdasarkan latar belakang pendidikan terbesar berasal dari program studi Ilmu Komunikasi dan terdapat beragam program studi lainnya. Hal ini berhubungan dengan proses pengadaan karyawan staff Agent *Contact Center* PT Transcosmos Indonesia yang hanya mensyaratkan tingkatan pendidikan strata satu atau Sarjana dan terbuka kepada segala jurusan. Hal ini berkaitan dengan pentingnya penempatan kerja kepada karyawan sesuai kompetensi. Salah satu faktor eksternal yang memiliki dampak pada motivasi kerja adalah pendidikan karyawan. Faktor ini berkaitan

dengan pemahaman terhadap lingkungan kerja karyawan, serta proses pengembangan pengetahuan, keterampilan, pemikiran, kepribadian, dan karakter. Pendidikan yang sejalan dengan bidang pekerjaan masing-masing dapat meningkatkan tingkat motivasi kerja karyawan (Rosinda & Sulastri, 2018).

Dengan menerima Hipotesis 1 dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan motivasi untuk bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra et al. (2019) terhadap 60 karyawan Unit Pengelola Kawasan Wisata Pantai Pandawa di Desa Adat Kutuh Kabupaten Badung. Penelitian tersebut menemukan bahwa motivasi kerja berdampak positif dan signifikan pada kepuasan kerja karyawan, yang disebabkan oleh memenuhi kebutuhan fisiologis, rasa aman, kebutuhan sosial, penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri, yang merupakan indikator dari varitas kebutuhan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Simamora (2022) terhadap 35 karyawan Dinas Pasar Kabupaten Labuhanbatu menemukan bahwa motivasi kerja berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 serta analisis pada penelitian berjudul "Pengaruh *Work Life Balance*, *Employee Engagement*, dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Transcosmos Indonesia Wilayah Jakarta", maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *work life balance* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan staff Agent Contact Center PT Transcosmos Indonesia wilayah Jakarta.

Selanjutnya ditemukan hasil penelitian bahwa telah diketahui dan dibuktikan bahwa secara parsial variabel *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan staff Agent Contact Center PT Transcosmos Indonesia wilayah Jakarta.

Kemudian penelitian ini juga menunjukkan bahwa telah diketahui dan dibuktikan secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan staff Agent Contact Center PT Transcosmos Indonesia wilayah Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. N., & Fithriana, N. (2018). *Employee engagement* (pada sektor bisnis dan publik). In *CV. IRDH (Reseach & Punlishing)*.
- Adi, D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia. 1*, 1–296.
- Agustina, A. T., Ali, S., Supriadi, Y. N., & Maryam, S. (2023). *Pengaruh Kelelahan Kerja , Keseimbangan Kehidupan Kerja , dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Operator SPBU Pertamina 34-15312 Serpong. 6*, 108–119.
- Agustini, F. (2019). *Strategi manajemen sumber daya manusia*. UISU Press.
- Alam, R., & Nurimansjah, R. A. (2022). *Manajemen Talenta & Kepuasan Kerja*.
- Anh, N. T. H., Trí, C. M., & Tú, L. T. N. (2022). *The impact of work-life balance on job satisfaction, organizational pride and commitment: A study in the service industry. Ho Chi Minh City Open University Journal of Science - Economics and Business Administration,* 12(2), 139–152.

<https://doi.org/10.46223/hcmcoujs.econ.en.12.2.2139.2022>

- Ansory, A. F., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. <http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/891>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resources Management Practice, 15th Edition*. In *Human Resource Management*.
- Atthohiri, N. A., & Wijayati, D. T. (2021). Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1092–1100. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1092-1100>
- Aziez, M. S., & Nugroho, S. P. (2023). Pengaruh *Servant Leadership* Dan *Human Capital* Terhadap Kepuasan Kerja Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Mediasi. *Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 4(1), 100–116.
- Black, J. S. (2019). *Organizational behavior*. OpenStax College.
- Chana, M. U., Ibrahim, A., & Abdulhamid, U. (2022). *Influence of Work-Life-Balance and Family-Life-Balance on Job Performance and Satisfaction of Business Studies Teachers in Bauchi State, Nigeria*. *Innovare Journal of Education*, 10(2), 15–19. <https://doi.org/10.22159/ijoe.2022v10i2.44331>
- Dr. Paulina Lo, S. E. M. M., Prof. Dr. Ir. Sugiarto, M. S., Dr. Ir. Handyanto Widjojo, M. M., & Tercia, C. Y. R. (2023). *Membangun Resiliensi Bisnis Perhotelan Berlandaskan Sumber Daya & Crafting Strategy , Buah Pembelajaran Pandemi Covid-19*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=YgSvEAAAQBAJ>
- Gultom, H. N., Nurmaysaroh, Sitanggang, H. A., & Zakirin, Y. A. (2021). Pengaruh pemberian motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu kampung pajak Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Transekonomika –Akuntansi Bisnis Dan Keuangan* , 1(no.2), 1–8.
- Hardani. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *CV. Pustaka Ilmu Group* (Issue April).
- Hidayatulloh, A., Manggabarani, A. S., & Miftah, M. (2020). *Employee Engagement* pada Generasi Milenial (Studi Mahasiswa Aktif dan Alumni di UPNVJ). *2nd BIEMA 2019*.
- Jaharuddin, N. S., & Zainol, L. N. (2019). *The Impact of Work-Life Balance on Job Engagement and Turnover Intention*. *The South East Asian Journal of Management*, 13(1). <https://doi.org/10.21002/seam.v13i1.10912>
- Jessica, N., Afifah, N., Daud, I., Sulistiowati, ., & Pebrianti, W. (2023). *The Effect of Work Environment and Work-life Balance on Job Satisfaction: Work Stress as a Mediator*. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(1), 54–65. <https://doi.org/10.9734/jemt/2023/v29i11074>
- Kashif Nawaz Khan, Amna Ali, Adil Adnan, Zeeshan Ibrahim, & Afaq Haider. (2022). *Impact of job involvement and employee engagement on job satisfaction under empowering leadership in private hospitals*. In *Journal of Management Info* (Vol. 9, Issue 2, pp. 174–188). <https://doi.org/10.31580/jmi.v9i2.2637>

- Kemal, M., Suharyati, & Pusporini. (2021). Pengaruh minat beli pada produk mobil wuling. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2, 428–446. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/viewFile/1230/728>
- Mahadevan, A., & Kuan, P. (2021). *Impact of Motivation on Job Satisfaction among Gen-Z within FMCG industry in Klang Valley, Malaysia*. 23(June 2021), 12–23. <https://doi.org/10.9790/487X-2306011223>
- Manggabarani, A. S., Marzuki, F., & Mahendro. (2020). *The Effect Of Milenial Generation Characteristics Of Job Satisfaction Relations And Employee Engagement*. *Ilomata International Journal of Management*, 1(4), 239–248. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v1i4.166>
- Mappamiring. (2020). Motivasi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Pusat Makassar. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(2), 86–92.
- Muliawati, T., & Frianto, A. (2020). Peran *Work-Life Balance* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Milenial: Studi Literatur. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 8(3), 606–619.
- Musyaffi, A. M., Khairunnisa, H., & Respati, D. K. (2022). *Konsep Dasar Structural Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmarPLS*. Pascal Books. <https://books.google.co.id/books?id=KXpjEAAAQBAJ>
- Najah, S., & Marzuki, F. (2023). *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Layang Mohammed Bin Zayed (MBZ)*. 2(1), 16–32.
- Prayogi, M. A., & Nursidin, M. (2018). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Prof. Dr. Ir. Sugiarto, M. S., Dr. Damiasih, M. M. M. P. C. H. E. C., Assoc. Prof. Dr. Tonny Hendratono, S. E. M. M. C. H. E., Prof. John JOI Ihalauw, S. E. P. D. C. H. E., & Tutut Herawan, P. D. C. H. E. (2023). *Metode Penelitian Campuran Untuk Pariwisata*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=tRDUEAAAQBAJ>
- Putra, I. P. A. U., Sudja, I. N., Sapta, K. S., & Sunatha, I. G. N. (2019). *Work Motivation, Organizational Culture, Employee Performance, Work Satisfaction In Management Of Pandawa Beach Tourism In Adat Village, Kutuh Badung Regency*. *International Journal Of Sustainability, Education, And Global Creative Economic (IJSEGCE)*, 2(3), 225–231.
- Sanaba, H. F., & Andriyan, Y. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan : Kompensasi , Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja. *Financial and Accounting Indonesian Research (Fair)*, 2(2), 83–96. <https://unimuda.e-journal.id/jurnalfairakuntansiunimuda/article/view/3852>
- Sulistiono, D., Hermawan, A., & Sukmawati, A. (2020). *the Effect of Empowerment and Employee Engagement on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Its Impact on Performance of PTPN V*. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 16(3), 142–152. <https://doi.org/10.17358/jma.16.3.142>

- Wahyudi, L., Panjaitan, H. P., & Junaedi, A. T. (2022). *Leadership Style, Motivation, and Work Environment on Job Satisfaction and Employee Performance at the Environment and Hygiene Department of Pekanbaru City. Journal of Applied Business and Technology (JABT), 2023(1), 55–66.* [www.e-jabt.org](http://www.e-jabt.org)
- Weihong, Z., Xiaoyi, Y., & Xiaomeng, M. (2023). *A Study of the Effects of Employee Engagement on Job Satisfaction : Mediating Effect of Labor Relations Climate. 2023(1).*
- Zulkarnain, C. A., & Setyaningrum, R. P. (2022). *The Influence of Work-Life Balance and Work Environment on Job Satisfaction with Burnout as Intervening of Milenial Employees During COVID-19 Pandemic in Bekasi District. The 2nd International Conference on Government Education Management and Tourism, 1(1), 1–8.*