

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT*,
INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES
MODEL TERHADAP *JOB SATISFACTION* DENGAN MEDIASI
WORK-FAMILY BALANCE SELAMA PANDEMI COVID-19**

Shadia Marcellea Sharon¹; Yohana Cahya F. Palupi Meilani²

Universitas Pelita Harapan, Jakarta^{1,2}

Email : 01619210051@student.uph.edu¹; yohana.meilani@uph.edu²

ABSTRAK

Dalam proses penyesuaian aktivitas pembelajaran mahasiswa mengharuskan Universitas untuk menggunakan teknologi dalam proses pembelajaran secara sinkronus selama Covid-19. Keadaan ini mempengaruhi *job satisfaction* tenaga kependidikan di Universitas XYZ. Penelitian ini mengajukan model penelitian mengenai pengaruh *perceived organization support*, *ICT's demands*, dan *ICT's resources* terhadap *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* selama pandemi Covid-19 di Universitas XYZ. Penelitian ini mengumpulkan data dengan menyebarkan kuisioner secara daring melalui *Microsoft Forms* yang diberikan kepada 210 karyawan Universitas XYZ. Hasil yang didapatkan bahwa adanya pengaruh positif *perceived organization support* dan pengaruh negatif *ICT's demands* terhadap *work-family balance*. Terdapat juga pengaruh positif *work-family balance* terhadap *job satisfaction*. Sedangkan untuk variabel mediasi menunjukkan bahwa *work-family balance* mampu memediasi *perceived organization support* dan *ICT's demands* terhadap *job satisfaction*. Variabel *ICT's resources* tidak signifikan terhadap *work-family balance*. Serta, tidak ada pengaruh *ICT's resources* terhadap *job satisfaction* dengan mediasi *work-family balance*.

Kata Kunci : *Perceived Organization Support; Information and Communication Technologies; Work-Family Balance; Job Satisfaction*

ABSTRACT

In the process of adjusting student learning activities, it requires universities to use technology in the learning process synchronously during Covid-19. This situation affects the job satisfaction of teaching staff at XYZ University. This study proposes a research model regarding the influence of perceived organizational support, ICT's demands, and ICT's resources on job satisfaction mediated by work-family balance during the Covid-19 pandemic at XYZ University. This study collected data by distributing questionnaires online via Microsoft Forms which were given to 210 XYZ University employees. The results obtained show that there is a positive effect of perceived organization support and a negative effect of ICT's demands on work-family balance. There is also a positive effect of work-family balance on job satisfaction. Meanwhile, the mediating variable shows that work-family balance can mediate perceived organizational support and ICT's demands on job satisfaction. ICT's resources variable is not significant to work-family balance. Also, there is no effect of ICT's resources on job satisfaction by mediating work-family balance.

Keywords : *Perceived Organization Support; Information and Communication Technologies; Work-Family Balance; Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) yang berada di China pada 31 Desember 2019 dengan kasus pneumonia yang terdeteksi di Wuhan yang pada akhirnya menjadi kasus pertama yang dilaporkan sebagai kasus Covid-19 (WHO, 2020a). Pemerintah Indonesia tepat pada 1 April 2020 mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 yang berisi membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Hal ini merupakan langkah awal pemerintah sebelum akhirnya pemerintah mengeluarkan keputusan khususnya Jabodetabek untuk menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sehingga sebagian besar aktivitas masyarakat menjadi terhenti. Salah satunya di sektor Pendidikan. Atas keputusan darurat tersebut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) mengambil kebijakan mengenai proses belajar dari rumah bagi pelajar dan mahasiswa pada Maret 2020. Hal inilah yang memaksa Perguruan Tinggi untuk menyesuaikan pekerjaan untuk para pendidik dan tenaga kependidikan untuk dapat *work from home* (WFH). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, salah satu syarat untuk mendapatkan izin dalam mendirikan satuan pendidikan adalah dengan memiliki tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan memiliki peran penting juga terhadap keberlangsungan pendidikan. Hal tersebut yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini.

Dalam proses penyesuaian aktivitas pembelajaran mahasiswa secara sinkronus mengharuskan Universitas untuk dapat memaksimalkan fasilitas yang mendukung pembelajaran model baru tersebut. Covid-19 menjadi sebuah kesempatan yang baik untuk dapat menerapkan proses digital di sektor edukasi (Almetwazi et al., 2020). Sehingga, hal ini menjadi langkah positif yang tidak sia-sia untuk para pendidik. Dalam sektor pendidikan, ICT memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran (Anshori, 2019). Meskipun setelah pandemi Covid-19 berakhir, ICT akan tetap digunakan dalam pendidikan terutama dalam pembelajaran secara daring (Mali & Lim, 2021).

Namun menurut Ten Brummelhuis et al. (2012) bekerja dari rumah menghilangkan pemisah yang jelas antara pekerjaan dan rumah yang mana dapat menghambat proses pemulihan. Selain itu, jadwal harian yang tidak teratur dapat menyebabkan stres karena adanya ketidakpastian dan menimbulkan rasa gelisah.

Menurut Chen et al. (2020) pendidik selalu harus berjuang dengan gangguan teknologi selama sesi *video conference* dimana hal ini yang membuat mereka merasa pekerjaan semakin berat dan meningkatkan tekanan dalam pekerjaan mereka. Kemampuan mereka yang belum cukup untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yang membuat mereka merasa semakin tidak puas dalam pekerjaan (Chen et al., 2020).

Universitas XYZ merupakan salah satu universitas swasta yang ada di daerah Kabupaten Tangerang yang mana terdampak juga dengan adanya pandemi Covid-19. Universitas XYZ mengarahkan karyawan mereka untuk WFH pada Maret 2020. Termasuk juga proses belajar mengajar yang harus dilakukan secara daring. Namun, keadaan mendadak yang mengharuskan untuk tenaga kependidikan melakukan pekerjaan mereka dari rumah mempengaruhi *job satisfaction* mereka. Dari data yang diambil dari 30 responden muncul fenomena bahwa terdapat 13 orang yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya selama pandemi Covid-19.

Berdasarkan survei yang diambil ada beberapa faktor yang menyebabkan mereka yang tidak puas terhadap pekerjaan yang dapat dilihat ada grafik 1. Grafik 1 terlihat bahwa faktor-faktor yang menyebabkan *job satisfaction* adalah *burnout*, *job demands*, *work-family balance*, *perceived organization support*, dan *work culture*. Para karyawan banyak memilih *burnout* sebagai faktor penyebab mereka merasa tidak puas. Kemudian, *job demands* menjadi faktor kedua terbesar penyebab *job satisfaction* karyawan menurun. Sedangkan *work-family balance* menjadi faktor ketiga penyebab karyawan merasa tidak puas. Penyebab ke-4 dan ke-5 yang dirasakan oleh karyawan adalah *perceived organization support* dan *work culture*.

Selain itu dari penelitian sebelumnya oleh Ninaus et al. (2021) dimana terdapat limitasi dan menyarankan bahwa penelitiannya terkait pengaruh ICT terhadap *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* dalam penelitian selanjutnya dapat diterapkan ke dalam spesifik industri. Model penelitian Ninaus et al. (2021) yang menjadi acuan dalam penelitian ini dimana faktor-faktor pemicu *job satisfaction* dikonversi menjadi variabel; *ICT's model* (*ICT demands* dan *ICT resources*) dan *work-family balance* sebagai variabel mediasi. Faktor *burnout* dalam penelitian ini tidak dimasukkan karena pada penelitian sebelumnya variabel *burnout* memiliki dampak yang negatif terhadap *job satisfaction*.

Penelitian ini mengajukan model penelitian baru yang merupakan hasil modifikasi beberapa model penelitian terhadulu mengenai pengaruh *perceived organization support*, *ICT's demands*, dan *ICT's resources* terhadap *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* selama pandemi Covid-19 di Universitas XYZ (Ninaus et al., 2021; Cheng et al., 2018). Sedangkan faktor *perceived support organization* mengacu pada penelitian Cheng et al. (2018) yang berfokus pada industri pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *job satisfaction*, sedangkan *work-family balance* merupakan variabel mediasi dalam penelitian ini. Variabel bebas dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel yaitu *perceived organization support*, *ICT's demands*, dan *ICT's resources*. Model yang diajukan akan melalui pengujian empiris dengan populasi yang telah ditentukan, yaitu tenaga kependidikan atau karyawan non-akademik di Universitas XYZ.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Information and Communication Technologies's (ICT) Model

ICT model mengacu pada penerapan *Job Demands-Resources* model (JD-R) dalam penelitian Demerouti et al., 2014 (Day et al., 2012). JD-R model pengembangan model dari *work stress*. Dalam model tersebut menjelaskan mengenai *job environment* yang memberikan hasil baik positif dan negatif untuk kesehatan maupun performa pekerjaan. JD-R model terbagi menjadi dua macam pokok pembahasan yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* secara konseptual sebagai tuntutan pekerjaan, seperti aspek fisik, sosial, organisasi yang membutuhkan upaya secara fisik ataupun psikologi. Sedangkan *job resources* merupakan aspek pekerjaan yang mampu untuk mengurangi *job demands* untuk mencapai *job demands*, meningkatkan pengembangan diri dan pembelajaran (Bakker, 2017).

Perceived Organization Support

Suifan et al. (2018) menjelaskan bahwa *perceived organization support* merupakan persepsi karyawan terhadap penilaian perusahaan terhadap kontribusi mereka dan memperhatikan kesejahteraan mereka. Dukungan dari organisasi merupakan sumber daya perkerjaan yang mampu membantu karyawan untuk meningkatkan sumber daya secara personal seperti motivasi, dampak positif, dan efikasi diri dimana ini dapat mendorong ke dalam psikologi dan hasil pekerjaan yang positif, seperti kelelahan secara emosional (Hobfoll et al., 2018). Hung & Chen (2020)

menambahkan bahwa ketika *organizational support* di dukung dalam budaya *family-friendly* akan memengaruhi karyawan dalam lingkungan pekerjaan dan perilaku mereka yang dapat menciptakan lingkungan pekerjaan yang homogen sehingga akan memberikan dampak pada kemajuan dan fungsi organisasi. Hasil dari *perceived organization result* adalah komitmen dan keterikatan yang ada dalam organisasi (Jin & McDonald, 2016).

Work-Family Balance

Casper et al. (2013) menjelaskan bahwa *work-family balance* merupakan pengalaman negatif dan positif antara pekerjaan dan keluarga yang memiliki konflik yang rendah dan meningkatnya kualitas hubungan antar keduanya. Carlson et al. (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa indikator umum dalam *work-family balance* adalah “*balance satisfaction*”, dimana merupakan sikap terhadap pekerjaan dan peran keluarga yang mewakili penilaian pribadi tentang kesesuaian antara *resources* dan *demands* dalam pekerjaan dan keluarga. Dalam *balance satisfaction* terdapat beberapa komponen kognitif, seperti alokasi *resources*, *fit*, dan integrasi antara peran pekerjaan dan keluarga, dan komponen emosi seperti keadaan emosional. *Balance satisfaction* merupakan psikologis berdasarkan penilaian internal dan subjektif yang berfokus pada pemikiran dan emosi pribadi mengenai *work-family balance*. *Balance satisfaction* bukan dengan menggabungkan secara terpisah antara kepuasan kerja dan kepuasan keluarga, namun memang integerasi dari seluruh peran pekerjaan dan keluarga.

Job Satisfaction

Job satisfaction adalah kondisi emosional yang disebabkan oleh penilaian personal terhadap kondisi pekerjaan dan pengalaman individu dalam pekerjaannya (Lee et al., 2017). Hal ini juga didukung oleh Robbins (2017) menyebutkan bahwa *job satisfaction* merupakan sebuah perasaan positif mengenai hasil evaluasi pekerjaan. *Job satisfaction* merupakan salah satu topik yang banyak dipelajari dalam perilaku organisasi (McShane, 2018). Menurut McShane (2018) seorang karyawan akan merasa puas terhadap evaluasi kerjanya berdasarkan pengamatan dan pengalaman secara emosional. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan ditempat kerja. Studi kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan topik yang menarik dan dapat

dijadikan pertimbangan saat mengkaji model pergantian karyawan (Zulkarnaen, W., dan Sofyan, Y., 2018:184).

Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian Kurtessis (2015) menjelaskan bahwa *perceived organization support* memiliki hubungan dengan *work-family balance*. Penelitiannya menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki *perceived organization support* yang tinggi akan memiliki hubungan yang seimbang antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan di rumah. Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Rahman et al. (2017) yang menjelaskan bahwa *organization support* dapat dirasakan oleh karyawan seperti dukungan dari manajemen, atasan, teman kerja, dan organisasi itu sendiri. *Organization support* merupakan faktor yang dibutuhkan ketika karyawan ingin mencapai *work-family balance*. Hal yang terpenting dalam *organizational support* adalah *social support*. Lingkungan yang mendukung dapat membantu karyawan mencapai *work-family balance* dan mengurangi konflik antara pekerjaan dan keluarga (Hamid & Amin, 2014). Penelitian lain juga dilakukan oleh Wattoo (2018) yang menjelaskan bahwa *organizational support* secara signifikan dapat meningkatkan *work-family facilitation* dan mengurangi *work-family conflict*. *Work-family facilitation* merupakan hubungan pekerjaan dan keluarga yang mana dapat memberikan kontribusi dalam peran pekerjaan dan keluarga. Hal ini yang dapat mewujudkan sebuah *work-family balance*.

H1: *Perceived Organization Support* berpengaruh positif terhadap *Work-Family Balance*

Pembaharuan teknologi yang digunakan untuk komunikasi membuat karyawan dapat bekerja “*anytime, everywhere*”. Kemajuan teknologi membuat perusahaan menghadapi tantangan baru terkait batasan antara pekerjaan dengan bukan kehidupan pekerjaan (Schieman et al., 2013). Karyawan juga bisa mendapatkan pekerjaan yang tidak terduga dengan adanya kemudahan dalam mendapatkan dan bertukar informasi (Van Zoonen et al., 2015). Van Zoonen et al. (2015) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konflik antara pekerjaan dan keluarga akan timbul ketika adanya pekerjaan yang dilakukan di luar jam kerja. Karyawan yang menggunakan *smartphone* dan memiliki keyakinan untuk selalu aktif maka hal ini akan meningkatkan *work-family conflict* (Derks et al., 2014). Hal ini juga di dukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Schieman et al. (2013) bahwa semakin tinggi individu melakukan komunikasi terkait

pekerjaan. seperti email, telepon, maupun pesan, maka mereka cenderung untuk memiliki *work-family conflict* yang tinggi.

H2: ICT's Demands mengurangi Work-Family Balance

ICT *resources* merupakan adanya teknologi yang dapat membantu karyawan dalam mencapai target pekerjaan dan mengurangi ICT *demands* (Ninaus et al, 2021). Shia & Monroe (2006) menjelaskan bahwa dengan adanya sumber daya ICT membuat karyawan dapat bekerja secara *telework*. Dengan adanya *telework*, karyawan akan menjadi lebih produktif dan dapat meningkatkan *work-family balance*. Penggunaan ICT mampu untuk mengatur batasan pekerjaan yang dapat dicocokkan kehidupan mereka dan juga kehidupan keluarga (Cousins & Robey, 2015; Ninaus et al., 2015). Fleksibilitas yang di dapatkan oleh karyawan dalam penggunaan ICT dapat memberikan keuntungan lebih dan mengurangi konflik antara pekerjaan dan situasi dirumah (Demerouti et al., 2014). Fleksibilitas seseorang dalam mengatur pekerjaan akan meningkat ketika penggunaan ICT. Dengan adanya penggunaan ICT yang dapat meningkatkan fleksibilitas maka hal ini juga akan meningkatkan *work-family balance*.

H3: ICT's Resources meningkatkan Work-Family Balance

Rahman et al. (2017) dalam penelitiannya terhadap akademisi di Universitas Swasta, Bangladesh menghasilkan efek yang positif terhadap *job satisfaction* ketika karyawan memiliki *work-family balance*. Hal ini juga di dukung oleh penelitian Omran & Kamel (2016) dimana *work-family balance* memiliki hubungan yang positif terhadap *job satisfaction*. Seperti yang dijelaskan oleh Clark (2015) ketika seseorang memiliki *work-family conflict* yang rendah maka orang tersebut memiliki *work-family balance* yang mana akan meningkatkan kepuasan dan memaksimalkan pekerjaan baik di rumah maupun di kantor. Hal ini di dukung oleh penelitian Gözükarar & Çolakoğlu (2016) bahwa *work-family conflict* memiliki dampak negatif terhadap *job satisfaction*. Ketika individu memiliki *work-family conflict* yang rendah maka dia akan memiliki *job satisfaction* yang tinggi.

H4: Work-Family Balance meningkatkan Job Satisfaction

Hubungan antara budaya organisasi dengan *work-family conflict* dan hubungan antara *work-family conflict* dengan *job-life satisfaction* merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Dengan adanya *organizational support* akan mempengaruhi *job satisfaction* dan *work-family conflict* (Barnett & Gareis, 2006). Budaya organisasi yang

mendukung dapat membantu karyawan untuk mengurangi *work-family conflict*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dalam keluarga dan pekerjaan (Dixon and Bruening, 2005). Ketika organisasi mendukung menjelaskan bahwa ketika organisasi membantu karyawan dalam mencapai *work-family balance* sangat penting karena hal ini akan berpengaruh pada tingginya kepuasan, baik dalam pekerjaan, keluarga, dan kehidupan. Meningkatnya kepuasan tersebut juga sejalan dengan meningkatnya *employee involvement*, menurunnya *absenteeism*, menurunnya *turnover*, dan meningkatnya *employee performance* (Dixon & Sagas, 2007). Hasil penelitian tersebut mendukung hipotesis penelitiannya yang di dapat dari penelitian sebelumnya dimana (1) *organizational support* dapat menurunkan *work-family conflict* (Allen, 2001; Clark, 2015); (2) *work-family conflict* berhubungan dengan *job satisfaction* (Kossek & Ozeki, 1998).

H5: *Work-Family Balance* memediasi hubungan antara *Perceived Organization Support* dengan *Job Satisfaction*

Kazekami (2020) menjelaskan bahwa kebanyakan karyawan yang berkerja secara *telework* akan bekerja dirumah dan mereka akan mengalami kesulitan. Dalam penelitiannya Grant et al. (2013) menjelaskan bahwa dengan penggunaan teknologi, *e-workers* mengalami tumpang tindih pekerjaan, baik pekerjaan kantor maupun rumah. Kemudahan teknologi membantu karyawan yang memiliki budaya global dimana terkadang mereka akan bekerja dengan perbedaan waktu sehingga menuntut mereka untuk dapat dihubungi sepanjang waktu baik pagi maupun malam (Eddleson & Milki, 2017). Sehingga, hal ini yang menyebabkan karyawan untuk dapat mengatur waktu kerja mereka sehingga mereka mendapatkan *work-family balance*. Ketika karyawan mulai kesulitan untuk mengatur waktu maka mereka akan mengalami stress dan menurunkan *job effectiveness* yang mana akan mengurangi *job satisfaction* juga (Grant et al., 2013).

H6: *Work Family Balance* memediasi hubungan antara *ICT's Demands* dengan *Job Satisfaction*

Fonner & Roloff (2010) meneliti tentang seberapa besar dampak *remote work* terhadap *job satisfaction*. Penelitian tersebut memberikan hasil bahwa karyawan yang melakukan *remote work* lebih puas dibandingkan karyawan yang bekerja di kantor dimana hubungan tersebut dipengaruhi oleh *work-family conflict*. Pekerjaan dengan

menggunakan telekomunikasi dapat meningkatkan produktifitas dan menurunkan karyawan yang pasif, serta dapat juga untuk mengurangi *work-family conflict* (Noonan & Glass, 2012). Dalam penelitiannya Grant et al. (2013) menyebutkan bahwa karyawan yang mengimplementasikan *remote working* akan mendapatkan *job satisfaction* dengan meningkatkan *job effectiveness* dan *productivity*. Dengan keuntungan tersebut, karyawan yang bekerja secara *remote* akan mendapatkan keseimbangan antara pekerjaan dan peran diluar pekerjaan melalui pekerjaan yang fleksibel (Grant et al., 2013).

H7: *Work Family Balance* memediasi hubungan antara *ICT's Resources* dengan *Job Satisfaction*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan uji hipotesis. Penelitian ini bersifat analisis kolerasi dimana melakukan uji statistik dimana untuk menentukan apakah terdapat signifikansi hubungan antar variabel, arah pengaruh antar variabel, dan hubungan antar variabel dalam model penelitian (Sekaran & Bougie, 2020). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *perceived organization support*, *information and communication technologies's (ICT's) demand*, dan *information and communication technologies's (ICT's) resources*. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah *work-family balance* dan *job satisfaction*. Variabel *work family balance* juga berlaku sebagai variabel mediator terhadap *job satisfaction*. Subjek dari penelitian ini adalah pegawai dari staf pendukung (non-akademik) dalam Universitas XYZ yang terletak di Kabupaten Tangerang. riteria dari subjek penelitian ini adalah, responden merupakan karyawan Universitas XYZ. Kedua, responden telah bekerja di Universitas sebagai staf pendukung minimal 2 tahun.

HASIL PENLITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada uji validitas akan melihat nilai *outer loading*, *average variance extracted* (AVE), dan rasio *heterotrait-monotrait* (HTMT ratio). Nilai *outer loading* harus $>0,7$, sedangkan nilai AVE harus $>0,5$ untuk dapat dikatakan memenuhi syarat. Dengan adanya beberapa indikator yang memiliki nilai *outer lodiang* $<0,7$, maka 5 indikator dihilangkan dari 38 indikator. Sedangkan hasil AVE menunjukkan >0.5 dan rasio

HTMT memiliki nilai dibawah 0,9 semua. Maka, kesimpulannya bahwa semua variabel dalam penelitian ini lolos uji validitas.

Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan melihat nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,7. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai diatas 0,7 sehingga lolos uji reliabilitas.

Uji Multikolinearitas

Pengujian ini melihat nilai VIF yang mana jika hasil <5 maka dapat dikatakan bahwa varibel tidak memiliki kolinearitas dan variabel dapat diterima. Penelitian ini memiliki nilai VIF kurang dari 5 untuk seluruh variabel.

Uji Goodness of Fit

Uji nilai R^2 digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai $R^2 > 0,75$ maka pengaruhnya *strong*. Nilai $R^2 > 0,50$ maka pengaruhnya *moderate*. Nilai $R^2 > 0,25$ maka pengaruhnya *weak*. Apabila nilai $R^2 > 0,9$ maka model tersebut dapat dikatakan *overfit* (Hair et al., 2021). Adapun hasilnya untuk variabel mediasi *work-family balance* memiliki nilai sebesar 0,178. Kemudian, hasil untuk variabel *job satisfaction* memiliki nilai sebesar 0,100. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen sangat lemah terhadap variabel dependen dalam model penelitian ini.

Uji Effect Size

Uji *effect size* atau F^2 dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dalam mendukung variabel dependen. Menurut Hair et al. (2021) apabila nilai F^2 adalah $>0,02$ maka memiliki pengaruh yang kecil. Apabila nilai F^2 adalah $>0,15$ maka memiliki pengaruh yang sedang. Apabila nilai F^2 adalah $>0,35$ maka memiliki pengaruh yang besar. Jika hasilnya $<0,02$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji *effect size* memperlihatkan bahwa variabel *perceived organization support* dan *ICT's demands* memiliki pengaruh yang kecil terhadap *work-family balance*. Kemudian, variabel *ICT's resources* tidak memiliki pengaruh terhadap *work-family balance*. Sedangkan variabel *work-family balance* memiliki pengaruh yang kecil terhadap *job satisfaction*.

Uji *Predictive Relevance*

Uji *predictive relevance* memiliki tujuan untuk melihat kemampuan prediksi relevansi dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Apabila nilai Q^2 antara 0-0,25 maka memiliki kemampuan prediksi relevansi kecil. Apabila nilai Q^2 antara 0,25-0,5 maka memiliki kemampuan prediksi relevansi sedang. Apabila nilai $Q^2 > 0,5$ maka memiliki kemampuan prediksi relevansi besar. Jika nilai Q^2 mendekati satu maka kemampuan prediksinya akan semakin akurat (Hair et al., 2021). Hasil menunjukkan bahwa variabel *job satisfaction* dan *work-family balance* memiliki kemampuan prediksi relevansi yang kecil. Hal ini dikarenakan hasil Q^2 berada diantara 0-0,25.

Pengaruh *Perceived Organization Support* terhadap *Work-Family Balance*

Berdasarkan hasil analisa bahwa variabel *perceived organization support* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel *work-family balance*. Hasil hipotesis pertama ini memiliki *t-statistic* $> 1,645$ dan *p-value* $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama “*perceived organization support* meningkatkan *work-family balance*” memiliki hasil diterima. Rahman et al. (2017) menjelaskan bahwa *organization support* merupakan faktor yang dibutuhkan dalam mencapai *work-family balance*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Wattoo (2018) dimana ketika perusahaan memberikan dukungan pada karyawan maka akan meningkatkan *work-family balance*. *Organization support* dapat diberikan dalam berbagai cara, misalnya pekerjaan yang fleksibel, peraturan yang memudahkan karyawan dalam menjalankan peran di keluarga, dukungan dari atasan dan atau teman kerja.

Pengaruh *ICT's Demands* terhadap *Work-Family Balance*

Hasil hipotesis kedua untuk melihat pengaruh *ICT's demands* terhadap *work-family balance* memiliki *t-statistic* $> 1,645$ dan *p-value* $< 0,05$. Hasil hipotesis ini memiliki nilai *original sample* negatif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua “*ICT's Demands* mengurangi *Work-Family Balance*” dapat diterima dengan hubungan negatif antara ICTD dan WFB. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Schieman et al. (2013) menjelaskan bahwa semakin tinggi individu memiliki komunikasi terkait pekerjaan, seperti email, telepon, maupun pesan, maka mereka cenderung untuk memiliki \neg work-family conflict yang tinggi. Dengan adanya kemajuan teknologi dimana karyawan memiliki kemampuan untuk dapat mengakses

komunikasi dimanapun dan kapanpun sehingga hal ini mengakibatkan kecenderungan untuk work-family conflict semakin meningkat (Schieman & Young, 2010).

Pengaruh ICT's Resources terhadap Work-Family Balance

Hasil hipotesis ketiga untuk melihat pengaruh ICT's resources terhadap work-family balance memiliki t-statistic $< 1,645$ dan p-value $> 0,05$. Hasil hipotesis ini memiliki nilai original sample positif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga "ICT's Resources meningkatkan Work-Family Balance" ditolak dengan hubungan positif antara ICTR dan WFB. Hipotesis ini ditolak karena responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden berusia 22-30 tahun dan berstatus lajang. Sebanyak 88 orang atau hampir setengah dari total responden berusia 22-30 tahun. Serta, sebanyak 98 orang atau 54% responden berstatus lajang. Penelitian ini memiliki responden yang mana merupakan karyawan dengan usia produktif yang mana pengetahuan akan teknologi mereka lebih paham dengan kemajuan teknologi saat ini. Responden juga menganggap bahwa ICT dapat membantu mereka dalam mencari informasi kapan saja, meningkatkan produktivitas, dan mempermudah pekerjaan mereka. Sehingga, dengan begitu ICT tidak memiliki pengaruh terhadap kehidupan keluarga dan pribadi mereka.

Pengaruh Work-Family Balance terhadap Job Satisfaction

Hasil hipotesis keempat untuk melihat pengaruh work-family balance terhadap job satisfaction memiliki t-statistic $> 1,645$ dan p-value $< 0,05$. Hasil hipotesis ini memiliki nilai original sample positif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat "Work-Family Balance meningkatkan Job Satisfaction" diterima dengan hubungan positif antara WFB dan JS. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahman et al. (2017) pada akademisi di Universitas swasta, Bangladesh karyawan yang memiliki work-family balance akan memberikan efek yang positif terhadap job satisfactionnya. Gözükara & Çolakoğlu (2016) menyimpulkan daalam penelitiannya bahwa work-family conflict memberikan dampak negatif terhadap job satisfaction. Ketika individu memiliki work-family conflict yang rendah maka dia akan memiliki job satisfaction yang tinggi.

Hubungan antara *Perceived Organization Support* dengan *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work-Family Balance*

Hasil hipotesis kelima untuk melihat hubungan antara *perceived organization support* dengan *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* memiliki *t-statistic* > 1,645 dan *p-value* < 0,05. Hasil hipotesis ini memiliki nilai *original sample* positif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima “*Work-Family Balance* memediasi hubungan antara *Perceived Organization Support* dengan *Job Satisfaction*” diterima dengan hubungan positif antara POS dan JS. Hal ini didukung dalam penelitian Dixon & Sagas (2007) bahwa apabila *work-family conflict* memiliki dampak terhadap *job satisfaction* dan *organizational support* memiliki dampak terhadap *work-family conflict*, maka *work-family conflict* dapat menjadi mediasi dalam hubungan antara *organizational support* dan *job satisfaction*. Ketika dukungan organisasi terlihat dengan cara membantu karyawan mencapai *work-family balance*, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan karyawan, baik dalam pekerjaan, keluarga, dan kehidupan (Dixon & Sagas, 2007). Dengan adanya *organizational support*, hal ini akan mempengaruhi *job satisfaction* dan *work-family conflict* (Barnett & Gareis, 2006).

Hubungan antara ICT's *Demands* dengan *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work-Family Balance*

Hasil hipotesis keenam untuk melihat hubungan antara ICT's *demands* dengan *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* memiliki *t-statistic* > 1,645 dan *p-value* < 0,05. Hasil hipotesis ini memiliki nilai *original sample* negatif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam “*Work-Family Balance* memediasi hubungan antara ICT's *Demands* dengan *Job Satisfaction*” diterima dengan hubungan negatif antara ICTD dan JS. Grant et al. (2013) menjelaskan bahwa dengan penggunaan teknologi, *e-workers* mengalami tumpang tindih pekerjaan, baik pekerjaan kantor maupun rumah. Karyawan dituntut untuk mampu mengatur waktu kerja dengan baik sehingga mereka mendapatkan *work-family balance*. Namun, untuk mengatur waktu tidaklah mudah dan dapat membuat karyawan stress dan menurunkan *job effectiveness* sehingga dapat mengurangi *job satisfaction* juga. Dalam penelitiannya, Kazekami (2020) menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja secara *telework*, mengalami kesulitan saat mereka mengerjakan pekerjaan rumah. Sehingga, mereka

akan mengalami stress yang dapat menyebabkan menurunnya *work-family balance* dan *job satisfaction*.

Hubungan antara ICT's Resources dengan Job Satisfaction yang dimediasi oleh Work-Family Balance

Hasil hipotesis ketujuh untuk melihat hubungan antara ICT's resources dengan *job satisfaction* yang dimediasi oleh *work-family balance* memiliki *t-statistic* < 1,645 dan *p-value* > 0,05. Hasil hipotesis ini memiliki nilai *original sample* positif. Maka, dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh “*Work-Family Balance* memediasi hubungan antara ICT's Resources dengan *Job Satisfaction*” ditolak dengan hubungan positif antara ICTR dan JS. Hasil penelitian pada hipotesis ketujuh ini bertentangan dengan penelitian terdahulu. Ketika karyawan mulai kesulitan untuk mengatur waktu maka mereka akan mengalami stress dan menurunkan *job effectiveness* yang mana akan mengurangi *job satisfaction* juga. Penggunaan ICT masih dikatakan ambigu dalam pemisahan antara pekerjaan dan non pekerjaan (Colbert et al., 2016). Derks et al (2014) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa karyawan dalam penggunaan teknologi yang memiliki kebiasaan “*always on*” akan meningkatkan *work-family conflict*. Penelitian mengungkapkan bahwa dampak dari *work-family conflict* adalah terkait kepuasan, seperti *job satisfaction* (Shockley and Singla, 2011).

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organization Support, Information and Communication Technologies (ICT's) Demands*, dan *Information and Communication Technologies (ICT's) Resources* terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work-Family Balance* selama Pandemi Covid-19 di Universitas XYZ. Penelitian kuantitatif ini meneliti tenaga kependidikan Universitas XYZ sebanyak 180 orang sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara digital melalui *microsoft form*. Berikut adalah kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini (1) *Perceived Organization Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work-Family Balance*. (2) *Information And Communication Technologies's (ICT) Demands* memiliki pengaruh negatif terhadap *Work-Family Balance*. (3) *Information And Communication Technologies's (ICT) Resources* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Work-Family Balance*. (4) *Work-Family Balance* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*. (5)

Perceived Organization Support memiliki pengaruh positif terhadap *Job Satisfaction* melalui *Work-Family Balance*. (6) *Information And Communication Technologies's (ICT) Demands* memiliki pengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction* melalui *Work-Family Balance*. (7) *Information And Communication Technologies's (ICT) Resourcecs* tidak memiliki hubungan negative terhadap *Job Satisfaction* melalui *Work-Family Balance*.

Implikasi Manajerial

Dalam penelitian ini memiliki implikasi manajerial untuk Universitas XYZ yaitu (1) hasil pengolahan data terhadap *job satisfaction* karyawan menunjukkan bahwa rata-rata karyawan memilih untuk bersikap “netral”. Perlu untuk dapat dipelajari lebih lanjut terkait kepuasan karyawan. Hal ini menjadi penting karena sebagian besar karyawan Universitas XYZ berada pada usia produktif yang mana memiliki potensi untuk berkembang tinggi, memiliki semangat dalam bekerja, dan rasa ingin tahu akan hal baru juga tinggi. (2) Memberikan evaluasi bagi Universitas XYZ terkait dukungan yang diberikan kepada karyawan. Perusahaan dapat mengevaluasi kembali apakah dukungan yang diberikan masih relevan dengan kondisi saat ini dengan latar belakang usia karyawan yang mulai beragam. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak ketiga seperti *gallup survey*. (3) Pelatihan terkait ICT yang digunakan oleh Universitas XYZ. Perubahan dan perkembangan teknologi yang cepat diharapkan dapat dipersiapkan dengan baik terkait implementasi dan penyesuaian terhadap karyawan. Pelatihan-pelatihan yang mampu menunjang pengetahuan teknologi harus menjadi fokus untuk dapat meningkatkan *skill* karyawan. (4) Dampak pandemi Covid-19 terkhusus untuk Universitas XYZ. Pandemi Covid-19 yang masih terus berkembang sampai dengan hari ini menuntuk banyak organisasi untuk terus waspada terlebih bagi keberlangsungan organisasi dan yang terpenting bagi sumber daya manusia. Keadaan yang tidak dapat diprediksi yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara fisik maupun psikologis. Oleh karena itu, Universitas XYZ diharapkan mampu untuk terus berinovasi dalam memaksimalkan sumber daya manusia sebagai langkah pencegahan dampak dari pandemi Covid-19 yang buruk.

Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Keterbatasan terkait pengambilan data yang diambil pasca karyawan *work-from home*. Meskipun sampai dengan saat ini pandemi Covid-19 masih ada, namun karyawan

Universitas XYZ sudah wajib untuk bekerja di kantor. Hal ini menjadi bias karena fokus penelitian yang sebenarnya adalah kondisi ketika karyawan baru saja mengalami peralihan dari *full onsite* menjadi *full work-from home*. Keterbatasan lainnya adalah keterbatasan artikel pendukung terutama yang terkait dengan hubungan mediasi antar variabel. Penelitian yang masih sedikit menyebabkan sulitnya mencari literatur pendukung yang berada dalam jangka waktu minimal 10 tahun terakhir.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk dapat melakukan penelitian dengan sampel yang lebih spesifik dengan profil responden. Sehingga, hasil penelitian dapat lebih fokus terhadap karakteristik perusahaan tersebut. Kemudian, saran lainnya adalah dapat melakukan penelitian lebih lanjut terkait dampak lain dari *well-being* karyawan yang menjadi evaluasi terhadap perusahaan. Begitu juga dengan variabel-variabel lain yang mempengaruhi *well-being* karyawan terutama selama pandemi Covid-19 yang sampai dengan hari ini masih menjadi perjuangan bagi semua orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, T. D. 2001. Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414–435.
- Anshori, S. 2019. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn dan Sosial Budaya*, 21, 88-100.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2017. Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 223, 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Barnett, R., & Gareis, K. 2006. Role Theory Perspectives on Work and Family. In M. Pitt-Catsouphes, E. Kossek, & S. Sweet Eds., *The work and family handbook: Multidisciplinary perspectives and approaches* pp. 209–222. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Carlson, Dawn S., Kacmar, K. Michele, & Grzywacz, Joseph G. 2013. The Relationship of Schedule Flexibility and Outcomes via the Work–Family Interface. *Journal*
- Cheng, Jui-Chang, O-Yang, Y. 2018. Hotel Employee Job Crafting, Burnout, and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>
- Christine A., Grant Louise M., Wallace Peter C., Spurgeon. 2013. An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. *Employee Relations*, Vol. 35 Iss 5 pp. 527 - 546. <http://dx.doi.org/10.1108/ER-08-2012-0059>
- Clark, M. A., Rudolph, C. W., Zhdanova, L., Michel, J. S., & Baltes, B. B. 2015. Organizational Support Factors and Work–Family Outcomes: Exploring Gender Differences. *Journal of Family Issues*, 3811, 1520–1545. doi:10.1177/0192513x15585809

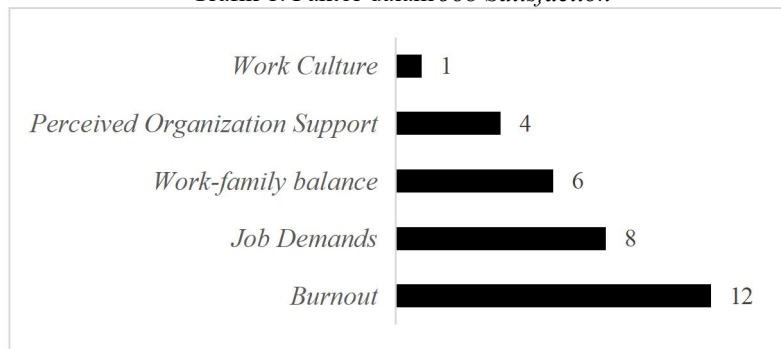
- Cousins, K., & Robey, D. 2015. Managing work-life boundaries with mobile technologies. *Information Technology & People*, 281, 34–71. DOI:10.1108/itp-08-2013-0155
- Day, Arla, Scoot N., Paquet S., Hambley L. 2012. Perceived Information and Communication Technology ICT Demands on Employee Outcomes: The Moderating Effect of Organizational ICT Support. *American Psychological Association*. DOI: 10.1037/a0029837
- Demerouti, E., Derks, D., ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. 2014. New Ways of Working: Impact on Working Conditions, Work–Family Balance, and Well-Being. The Impact of ICT on Quality of Working Life, 123–141. DOI:10.1007/978-94-017-8854-0_8
- Derks, D., Ten Brummelhuis, L. L., Zecic, D., & Bakker, A.B. 2012. Switching On and Off: Does Smartphone Use Obstruct the Possibility to Engage in Recovery Activities? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 231, 80-90.
- Dixon, M., & Bruening, J. 2005. Perspectives on Work-Family Conflict in Sport: an Integrated Approach. *Sport Management Review*, 8, 227–253.
- Dixon, M. A., & Sagas, M. 2007. The Relationship Between Organizational Support, Work-Family Conflict, and the Job-Life Satisfaction of University Coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 783, 236–247. DOI:10.1080/02701367.2007.10599421
- Fonner, K. L., & Roloff, M. E. 2010. Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 384, 336–361. DOI:10.1080/00909882.2010.513998
- Gözükara, İ., & Çolakoğlu, N. 2016. The Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 253–266. doi:10.1016/j.sbspro.2016.07.136
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. and Ringle, C. M. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Springer Nature Switzerland. DOI:10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Hamid, Rozanti A., & Amin, Salmiah M. 2014. Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment and Their Consequences in Malaysia. *Middle-East Journal of Scientific Research* 19 5: 729-733. DOI: 10.5829/idosi.mejsr.2014.19.5.21020
- Hobfoll, S., Halbesleben, J., Neveu, J. and Westman, M. 2018. Conservation of Resources in The Organizational Context: The Reality Of Resources And Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol. 5 No. 1, pp. 103-128.
- Hung, Shin-Yuan, & Chen, Kuanchin. 2020. The Role of Organizational Support and Problem Space Complexity on Organizational Performance – A Business Intelligence Perspective. *Pacific Asia Journal of the Association for Information System*. DOI: 10.17705/1pais.12101
- Jensen, K. W., Liu, Y., & Schøtt, T. 2017. Entrepreneurs innovation bringing job satisfaction, work-family balance, and life satisfaction: In China and around the world. *International Journal of Innovation Studies*, 14, 193–206. doi:10.1016/j.ijis.2017.11.002
- Jin, Myung H., & McDonald, Bruce. 2016. Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational

- Support, and Learning Opportunities. *American Review of Public Administration*. DOI: 10.1177/0275074016643817
- Kazekami, S. 2020. "Mechanisms to Improve Labor Productivity by Performing Telework." *Telecommunications Policy*, 44 2, DOI:10.1016/j.telpol.2019.101868.
- Kossek, E., & Ozeki, C. 1998. Work-Family Conflict, Policies, and the Job-Life Satisfaction Relationship: a Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139–149.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. 2015. Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 436, 1854–1884. DOI:10.1177/0149206315575554
- Mali, D., & Lim, H. 2021. How do Students Perceive Face-to-Face/Blended Learning as A Result of the Covid-19 Pandemic?. *International Journal of Management Education*, 193, 100552.
- M. Almetwazi, N. Alzoman, S. Al-Massarani. 2020. COVID-19 Impact on Pharmacy Education in Saudi Arabia: Challenges and opportunities. *Saudi Pharmaceutical Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2020.09.008>
- McShane, Steven L., Glinow, Mary Ann V. 2018. *Organizational Behavior*. Eight Edition. McGraw-Hill Education
- Ninaus, Katharina, Diehl, S., Terlutter, R., Chan, K., Huang, A. 2015. Benefits and stressors – Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*. DOI: 10.3402/qhw.v10.28838
- Ninaus, Katharina, Diehl, S., Terlutter, R. 2021. Employee Perceptions of Information and Communication Technologies in Work Life, Perceived Burnout, Job Satisfaction and The Role of Work-Family Balance. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Noonan, M.C. and Glass, J. 2012, "The Hard Truth About Telecommuting", *Monthly Labor Review*, Vol. 135 No. 6, pp. 38-45.
- Omran, Sally K. A. 2016. Work-Family Balance Dilemma Among Employed Parents an Empirical Study. *International Journal of Business and Economic Development*, 41, 31–46.
- Rahman, M. M., Uddin M. J., Abdul M., Mansor, Z., Ali, Noor A., Khairuddin I., Samuel, A. B., & Rahaman, M. S. 2017. Factors of Work-Family Balance and Its Outcomes: A Syntesis of Literature Review. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. 2016. *Organizational Behavior*. 17th Edition. Pearson Education
- Sekaran, U., & Bougie, Roger. 2020. *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. 8th Edition. Wiley.
- Schieman, S., & Young, M. C. 2013. Are Communications About Work Outside Regular Working Hours Associated with Work-To-Family Conflict, Psychological Distress and Sleep Problems? *Work & Stress*, 273, 244–261. DOI:10.1080/02678373.2013.817090
- Shia, S. M., & Monroe, R. W. 2006. Telecommuting's Past and Future: A Literature Review and Research Agenda. *Business Process Management Journal*, 12, 455-482.

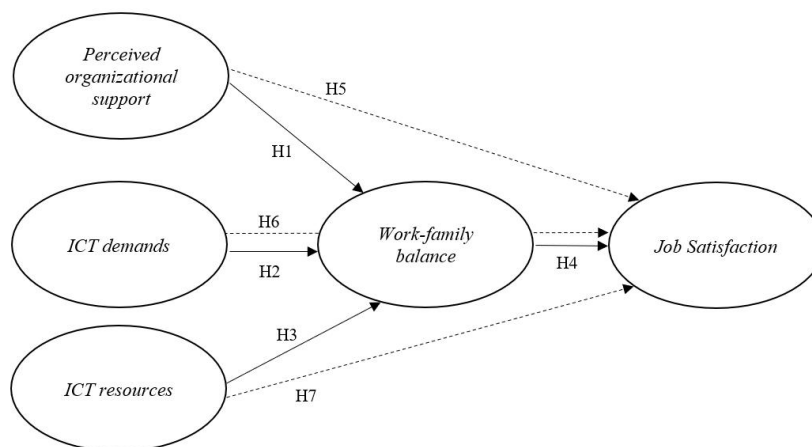
- Suifan, T.S., Abdallah, A.B. and Al Janini, M. 2018. The Impact of Transformational Leadership on Employees' Creativity: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Management Research Review*, Vol. 41 No. 1, pp. 113-132.
- Van Zoonen, Ward, & Ter Hoeven, Claartje L. 2015. Flexible Work Designs and Employee Well-Being: Examining the Effects of Resources and Demands. *New Technology, Work, and Employment*, 30:3
- Wattoo, Mashal A., Zhao, Shuming, & Xi, Meng. 2018. Perceived Organizational Support and Employee Well-Being: Testing the Mediatory Role of Work–Family Facilitation and Work–Family Conflict. *Chinese Management Studies*. <https://doi.org/10.1108/CMS-07-2017-0211>
- Wayne, Julie H., Butts, Marcus M., Casper Wendy J., & Allen, Tammy D. 2013. What Really is Work-Family Balance? An Investigation of Balance Satisfaction and Effectiveness. DOI: 10.5465/AMBPP.2013.14358abstract
- World Health Organization, 2020a. Coronavirus. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1.
- Zulkarnaen, W., & Sofyan, Y. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Bepindah Karyawan PT. Delami Garmen Kota Bandung. *Widya Cipta*, 2(2), 183–192.

TABEL DAN GAMBAR

Grafik 1. Faktor dalam *Job Satisfaction*



Sumber: Olahan Data Internal Universitas XYZ (2022)



Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian

Sumber: Data olahan penelitian (2022)

Tabel 1. Hasil *convergent validity*

Variabel	Indikator	Loading (>0,7)	AVE (>0,5)
ICT's Demands	ICTD1	0,720	0,534
	ICTD2	0,747	
	ICTD4	0,746	
	ICTD5	0,765	
	ICTD6	0,749	
	ICTD7	0,760	
	ICTD8	0,763	
	ICTD9	0,709	
	ICT's Resources	ICTR1	
ICTR2		0,819	
ICTR3		0,827	
ICTR4		0,854	
ICTR5		0,765	
ICTR6		0,796	
ICTR7		0,857	
Job Satisfaction	JS1	0,853	0,579
	JS2	0,810	
	JS3	0,744	
	JS5	0,775	
	JS7	0,822	
	JS9	0,832	
Perceived Organization Support	POS1	0,757	0,610
	POS2	0,824	
	POS3	0,789	
	POS4	0,812	
	POS6	0,778	
	POS7	0,809	
Work-Family Balance	WFB1	0,878	0,715
	WFB2	0,883	
	WFB3	0,923	
	WFB4	0,905	
	WFB5	0,758	
	WFB6	0,702	

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 2. Hasil *discriminant validity*

Variabel	ICT Demands	ICT Resources	Job Satisfaction	Perceived Organization Support	Work-Family Balance
ICT's Demands					
ICT's Resources	0,463				
Job Satisfaction	0,302	0,284			
Perceived Organization Support	0,320	0,301	0,645		
Work-Family Balance	0,336	0,298	0,343	0,356	

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 3. Hasil *construct reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> >0,7	<i>Composite Reliability</i> >0,7
ICT's Demands	0,892	0,911
ICT's Resources	0,919	0,935
Job Satisfaction	0,908	0,924
Perceived Organization Support	0,893	0,916
Work-Family Balance	0,918	0,937

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

	Job Satisfaction	Work-Family Balance
ICT's Demands		1,282
ICT's Resources		1,261
Job Satisfaction		
Perceived Organization Support		1,114
Work-Family Balance	1,000	

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 5. Hasil Uji *Coefficient of Determination*

Variabel Dependen	R Square Adjusted
Job Satisfaction	0,100
Work-Family Balance	0,178

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 6. Hasil Uji *Effect Size*

Path	F ²
Perceived Organization Support → Work-Family Balance	0,072
ICT's Demands → Work-Family Balance	0,043
ICT's Resources → Work-Family Balance	0,014
Work-Family Balance → Job Satisfaction	0,118

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 7. Hasil Uji *Predictive Relavance*

Variabel Dependen	Q ² Predict
Job Satisfaction	0,056
Work-Family Balance	0,119

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)

Tabel 4.14 Hasil Uji *Path Coefficient*

Hipotesis	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Hasil
H1(+): Perceived Organization Support → Work-Family Balance	0,257	0,075	3,400	0,000	Diterima
H2(-): ICT's Demands → Work-Family Balance	-0,211	0,087	2,408	0,008	Diterima
H3(+): ICT's	0,120	0,094	1,281	0,100	Ditolak

<i>Resources → Work-Family Balance</i>					
H4(+): <i>Work-Family Balance → Job Satisfaction</i>	0,326	0,072	4,538	0,000	Diterima
H5(+): <i>Perceived Organization Support → Work-Family Balance → Job Satisfaction</i>	0,084	0,034	2,444	0,007	Diterima
H6(-): <i>ICT's Demands → Work-Family Balance → Job Satisfaction</i>	-0,069	0,039	1,778	0,038	Diterima
H7(+): <i>ICT's Resources → Work-Family Balance → Job Satisfaction</i>	0,039	0,032	1,212	0,113	Ditolak

Sumber: Hasil olahan penelitian (2022)