Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen ISSN
Volume 17, No.1, April 2022: 85-97 1978-3884 (Printed)
DOI: https://doi.org/10.33369/insight.17.1.85-97 2685-6654 (Online)

FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR SEBAGAI PEMODERASI PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DI MASA PANDEMI *COVID-19* PADA KARYAWAN PERUSAHAAN EKSPEDISI DI KOTA BENGKULU

Rahma Fitria Ningsih [1]
Sugeng Susetyo *[1]

[1]Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Family Supportive Supervisor Behavior* dapat memoderasi pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Job Satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* dan *offline* serta data sekunder yang diperoleh dari internet. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, kuesioner disebarkan kepada 111 karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Bengkulu dan 105 karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; 1) *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. 2) *Family supportive supervisor behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. 3) *Family supportive supervisor behavior* tidak dapat memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu.
Keywords : COVID-19, Family Supportive Supervisor Behavior, Job Satisfaction, Work Life Balance

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether family supportive supervisor behavior can moderate the effect of work life balance on job satisfaction during the COVID-19 pandemic for employees of shipping companies in Bengkulu City. This study uses a quantitative approach by using primary data obtained through questionnaires and secondary data obtained through the internet. The sample is 111 employees at PT. Pos Indonesia (Persero) Bengkulu City and 105 employees at PT. Tiki Jallur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkulu City using simple random sampling method. The results of this study; 1) Work life balance has a positive and significant effect on job satisfaction. 2) Family supportive supervisor has a positive and significant effect on job satisfaction. 3) Family supportive supervisors cannot moderate the effect of work life balance on job satisfaction.
Keywords : COVID-19, Family Supportive Supervisor Behavior, Job Satisfaction, Work Life Balance

Article History: Received: (06-04-2022); Revised: (20-04-2022); and Published: (30-04-2022)
Copyright © 2022 Rahma Fitria Ningsih dan Sugeng Susetyo

How to cite this article: Ningsih, F. N, dan Susetyo, S. (2022). Family Supportive Supervisor Behavior Sebagai Pemoderasi Pengaruh Work Life Balance Terhadap Job Satisfaction Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Karyawan Perusahaan Ekspedisi Di Kota Bengkulu. Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen. 17 (1), 85-97

Retrevied from: https://ejournal.unib.ac.id/index.php/Insight

**Correspondence to: Sugeng Susetyo*
E-Mail: sugengsusetyo*@unib.ac.id*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting serta tidak dapat dilepaskan dari organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Hal ini didukung pernyataan (Hasibuan, 2015) yakni manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi maupun instansi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dengan demikian, perlu memberikan perhatian yang besar terhadap karyawan serta mampu menciptakan dan memelihara kepuasan kerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas akan membawa pengaruh postif bagi perusahaan, seperti meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan kerja disebut dengan *work life balance*. Menurut Rondonuwu, dkk (2018) organisasi atau perusahaan perlu menerapkan konsep *work life balance* untuk meningkatkan kepuasan kerja. Pembahasan mengenai *Work Life Balance* (WLB) telah menjadi topik yang sangat penting untuk dibicarakan dan diteliti oleh ilmuwan dan organisasi (Baral & Bhargava, 2010). *Work life balance* pada suatu perusahaan sangatlah penting karena karyawan tidak hanya menghadapi peran serta masalah dalam pekerjaan, namun juga di luar pekerjaannya. Selain itu, menurut (Grande, *et al*., 2005) salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan *job satisfaction* adalah *work life balance.*

Apabila dikaitkan dengan situasi di tengah pandemi *COVID-19* seperti saat ini, maka tingkat *job satisfaction* dan *work life balance* yang dimiliki para karyawan di berbagai perusahaan sangat rentan mengalami penurunan akibat merebaknya wabah *COVID-19* (Yodi Mardiyawan, 2020) . Menurut data dari RedSeer penggunaan layanan *e-commerce* selama pandemi *COVID-19* meningkat tajam sebanyak 69%, hal tersebut dapat meningkatkan aktivitas di perusahaan serta bertambahnya beban kerja bagi para karyawan perusahaan ekspedisi ataupun jasa kurir sehingga sulit membagi waktu untuk kehidupan pribadi dan berdampak negatif pada *work life balance* dan *job satisfaction*. Tidak adanya penerapan *work from home* juga menjadi tantangan besar bagi para karyawan, karyawan dituntut untuk beradaptasi dengan segala peraturan serta protokol kesehatan agar terhindar dari *COVID-19* dan hal ini membuat karyawan mengalami kesulitan khususnya dalam melaksanakan pekerjaan dibandingkan sebelum adanya pandemi *COVID-19*.

Meningkatkan *work life balance* serta *job satisfaction* tidak terlepas dari peran *supervisor* dalam organisasi itu sendiri. Bentuk dukungan *supervisor* yang spesifik terkait dengan dukungan *supervisor* terhadap peran karyawan di dalam keluarga disebut *family supportive supervisor behavior* (FSSB). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jundah Ayu Permatasari, Umar Nimran, Tri Wulida Afrianty pada tahun 2020 mengahasilkan bahwa *family supportive supervisor behavior* (FSSB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang merasa *supervisor* mereka mendukung WLB ditemukan memiliki kepuasan kerja dan komitmen yang lebih tinggi (Aryee, *et al.*, 2005).

Atasan yang mau mendengarkan, peduli, dan perhatian terhadap persoalan keluarga memberikan nilai tambah pada sebuah organisasi. Dukungan yang diberikan oleh atasan mampu mengarahkan karyawan menuju kepuasan kerja (Baloyi, *et al*., 2014). Penelitian oleh Mas-Machuca, *et al*., (2016) menemukan bahwa *supervisor* yang mendukung WLB

berpengaruh positif terhadap *employee work life balance.* Semakin tinggi *Family supportive supervisor behaviors* maka akan semakin tinggi *work life balance* (Dessy Dwi Lestari, 2019).

TINJAUAN PUSTAKA

Job Satisfaction

Job satisfaction atau kepuasan kerja merupakan elemen yang penting di dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja. Kepuasan kerja menurut Robbins dan Judge (2009), merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya.

Greenberg dan Baron (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif ataupun negatif yang dimiliki setiap individu terhadap pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Menurut Luthans (2011), indikator *job satisfaction* ada 5, yaitu :

1. *The Work it Self*
2. *Pay*
3. *Promotions*
4. *Supervision*
5. *Work group.*

Menciptakan dan memelihara kepuasan kerja karyawan merupakan upaya yang dapat berdampak besar bagi kelangsungan perusahaan. Hal ini dikarenakan, karyawan yang merasa puas dapat membawa pengaruh positif bagi suatu perusahaan, seperti meningkatkan efisiensi dan produktivitas (Kanwar, *et al.,*2009).

Ada banyak faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* kepuasan kerja. Menurut Burt (dalam As'ad, 2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor hubungan antar karyawan, Faktor individual yang berhubungan dengan sikap orang terhadap pekerjaannya, umur orang saat bekerja, jenis kelamin, serta faktor luar antara lain keadaan keluarga karyawan/pegawai, rekreasi, pendidikan.

Work Life Balance

Menurut Lockwood (2003) *Work life balance* merupakan suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan di mana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Menurut McDonald & Bradley (2005) *work life balance* adalah sejauh mana individu merasa puas dan terlibat secara seimbang pada peran-perannya dalam pekerjaan maupun kehidupan lainnya diluar pekerjaan. Fisher (2009) mendefinisikan *work life balance* sebagai bentuk upaya yang dilakukan oleh individu untuk menyeimbangkan dua peran atau lebih yang dijalani. Ketika seseorang mengalami *Work life balance* dalam hidupnya dapat dipastikan individu tersebut merasa sangat puas dengan keadaan yang sedang dijalaninya.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *work life balance* menurut McDonald & Bradley (2005) yaitu :

1. *Time Balance*
2. *Involvement Balance*
3. *Satisfaction Balance*

Hubungan antara *work life balance* dan *job satisfaction* dapat dikaitkan dengan *border theory* (Clark, 2000). *Border theory* menjelaskan bagaimana seorang individu mengatur dan menegosiasikan bidang antar pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan, dan batasan antara keduanya untuk mencapai keseimbangan dan meminimalisir konflik.

Family Supportive Supervisor Behavior

Hammer, Kossek, Zimmerman, & Daniels menjelaskan bahwa para peneliti sudah mulai menguji berbagai perilaku pemimpin (*supervisor*) yang dapat mendorong terbentuknya iklim yang mendukung keluarga yang kemudian disebut dengan istilah *family supportive supervisor behaviors* (Johnson, 2014).

Menurut Hammer L. B., Kossek, Zimmerman, & Daniels (2007). *Family supportive supervision behavior* adalah perilaku suportif dari atasan terhadap keadaan keluarga bawahannya, yang dapat membentuk persepsi bawahannya mengenai dukungan organisasi. *Family Supportive Supervisor Behavior* (FSSB) merupakan dukungan yang ditunjukkan oleh atasan terhadap peran pegawai dalam kehidupan keluarga (Hammer, *et al*., 2013). Dukungan yang diberikan oleh supervisor memungkinkan karyawan untuk dapat mengatur waktunya dengan lebih baik (Lapierre dan Allen, 2006).

(Hammer, *et al*., 2013) membagi *family supportive supervisior behaviors* menjadi 4 dimensi, yaitu :

1. *Emotional Support*
2. *Instrumental Support*
3. *Role Modelling Behavior*
4. *Creative Work Family Management.*

Pandangan terhadap *Family Supportive Supervisor Behavior (FSSB)* didasarkan pada *social support theory* (teori dukungan sosial) yang menekankan bahwa dukungan-dukungan psikologis dan instrumental dari pihak yang memiliki kewenangan dapat menjadi sumber daya yang besar bagi seseorang (Hammer, *et al*., 2013).

Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Job Satisfaction*

Work life balance adalah suatu keadaan seimbang pada dua tuntutan di mana pekerjaan dan kehidupan seorang individu adalah sama. Hubungan antara *work life balance* dan *job satisfaction* dapat dikaitkan dengan *border theory* (Clark, 2000). *Border theory* menjelaskan bagaimana individu mengatur dan menegosiasikan bidang antar pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan, dan batasan antara keduanya untuk mencapai keseimbangan dan meminimalisir konflik.

Konsep *border theory* menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) domain berbeda antara kehidupan di luar pekerjaan dan pekerjaan, sehingga individu harus melakukannya dalam aturan yang berbeda, baik dalam pola maupun perilakunya. Penelitian telah menunjukkan bahwa WLB berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Haar, *et al.*, 2014; Mas Machuca, *et al*., 2016). Seorang karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya ketika telah tercipta *work life balance*. Salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan dalam mengembangkan *job satisfaction* adalah *work life balance* (Grandey, *et al*., 2005).

Pengaruh *Family Supportive Supervisor Behavior* Terhadap *Job Satisfaction*

Family Supportive Supervisor Behavior (FSSB) adalah dukungan yang ditunjukkan oleh atasan terhadap peran pegawai dalam kehidupan keluarga (Hammer, *et al*., 2013). Pandangan terhadap *Family Supportive Supervisor Behavior (FSSB)* didasarkan pada *social support theory* (teori dukungan sosial) yang menekankan bahwa dukungan-dukungan psikologis dan instrumental dari pihak yang memiliki kewenangan dapat menjadi sumber daya yang besar bagi seseorang (Hammer, *et al*., 2013). Maka dari itu, aplikasi dari teori ini dapat diterapkan dalam hubungan antara karyawan yang merasakan dukungan dari atasan terhadap peran-perannya di luar pekerjaan dengan sikap dan perilaku kerja yang positif (dalam bentuk kepuasan kerja).

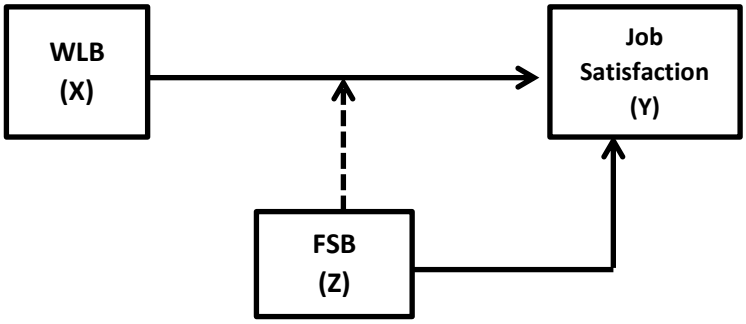
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jundah Ayu Permatasari, Umar Nimran, Tri Wulida Afrianty pada tahun 2020 mengahasilkan bahwa *family supportive supervisor behavior* (FSSB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang merasa *supervisor* mereka mendukung WLB ditemukan memiliki kepuasan kerja dan komitmen yang lebih tinggi (Aryee, *et al.*, 2005)

Family Supportive Supervisor Behavior* Memoderasi Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Job Satisfaction

Dalam kaitannya dengan keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kantor, supervisor memegang peran yang cukup strategis. Apabila supervisor memiliki kepekaan dan kepedulian terhadap kebutuhan non-pekerjaan, maka karyawan merasa mendapatkan perhatian. Supervisor dapat berperan sebagai mentor dalam kehidupan karyawan. Saran maupun kritik yang bersifat membangun dapat diberikan kepada karyawan agar mampu melewati aktivitas sehari-hari dengan penuh sukacita.

Hubungan antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dan *Work Life Balance* dapat dikaitkan dengan *border theory* (Clark, 2000), salah satu konsep *border theory* adalah *border keeper*, yaitu beberapa anggota dari ranah yang khususnya berpengaruh dalam mendefinisikan ranah dan *border* (batas). *Border keeper* di dalam suatu pekerjaan yaitu *supervisor* atau atasan. *Border keeper* seperti atasan memiliki definisi atas apa yang akan membentuk pekerjaan dan keluarga. komunikasi yang intensif antara *border keepers* dapat membantu mencapai suatu pengertian. Komunikasi yang intensif antara *border keepers* dapat membantu mencapai suatu pengertian. Menurut Merton (Clark, 2002), sering menjalin komunikasi adalah satu cara untuk mengurangi konflik peran karena tuntutan yang tidak realistis dan tidak tepat secara waktu

Supervisor berperan sangat penting dalam membantu karyawan mencapai WLB. Penelitian oleh Mas-Machuca *et al*. (2016) menemukan bahwa *supervisor* yang mendukung WLB berpengaruh positif terhadap *employee work life balance.* Penelitian oleh Dessy Dwi Lestari (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi *Family supportive supervision behaviors* maka akan semakin tinggi *Work life balance.*



Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber: Clark (2000), Hammer (2013)

H1 : Pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction*
H2 : *family supportive supervisor behavior* berpengaruh terhadap *job satisfaction*
H3 : *family supportive supervisor behavior* memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Probability sampling* yaitu teknik *Simple Random Sampling*, sehingga sampel yang digunakan yaitu 111 karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Bengkulu dan 105 karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Bengkulu. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan berupa *hard copy* serta melalui *google for*m yang harus dijawab oleh responden. Teknik pengolahan data penelitian ini menggunakan *Software Statistical Package For Social Science* (SPSS) versi 22.0. Metode analisis yang digunakan yaitu uji hipotesis dan *Moderated Regression Analysis* (MRA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji T (Uji Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen). Apabila nilai probalitas signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji T dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.475	4.632		2.477	.014
	WORK LIFE BALANCE	.715	.092	.517	7.773	.000
	FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR	.338	.075	.298	4.483	.000

a. Dependent Variable: JOB SATISFACTION

Sumber : hasil Penelitian, 2021

Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (terikat). Nilai determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square*. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674[a]	.454	.446	6.482

a. Predictors: (Constant), FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR, WORK LIFE BALANCE

Sumber : hasil Penelitian, 2021

Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Hasil analisis MRA digunakan untuk mengetahui apakah dengan adanya variabel moderasi dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y). Pengujian dilakukan dengan MRA (*Moderated Regression Analysis*) dengan bantuan IBM SPSS *Statistic* 22. Berikut ini adalah hasil uji moderasi dari variabel :

Tabel 3
Hasil Uji MRA

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.874	20.126		-.093	.926
	WORK LIFE BALANCE	1.017	.453	.736	2.246	.026
	FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR	.612	.409	.540	1.496	.137
	MODERASI	-.006	.009	-.376	-.682	.497

a. Dependent Variable: JOB SATISFACTION

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

PEMBAHASAN

Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Job Satisfaction* di Masa Pandemi *COVID-19* Pada Karyawan Perusahaan Ekspedisi di Kota Bengkulu

Hasil menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 7,773 > dari nilai t tabel yaitu sebesar 1,97743 dan signifikansinya 0.000 < dari 0,005 dengan nilai koefesien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,715. Hal ini menunjukan bahwa w*ork life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Edy Azwar (2018) dengan judul Kepuasan Kerja Pegawai : *Family Supportive Supervisor Behavior* dan *Work Life Balance*. Temuan dalam penelitian tersebut mengindikasikan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Studi yang pernah dilakukan oleh (Haar, et.al 2014) juga memperkuat penelitian ini, dengan menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan *life satisfaction.* Temuan yang sama diperoleh dari hasil studi yang dilakukan oleh (Morgan, 2009) yang mengungkapkan bahwa *work life balance* mempengaruhi kepuasan kerja.

Hubungan antara *work life balance* dan *job satisfaction* dikaitkan dengan *border theory* (Clark, 2000). *Border theory* menjelaskan bagaimana seorang individu mengatur dan menegosiasikan bidang antar pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan, dan batasan antara keduanya untuk mencapai keseimbangan dan meminimalisir konflik. Dengan adanya *work life balance* pada karyawan dapat menimbulkan *job satisfaction* atau kepuasan kerja, sehingga dapat dikatakan bahwa *work life balance* membantu menghasilkan *job satisfaction*. Jika *work life balance* dalam suatu organisasi tinggi maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat, begitupun sebaliknya jika *work life balance* dalam suatu organisasi rendah maka kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Menurut data dari RedSeer penggunaan layanan *e-commerce* selama pandemi *COVID-19* meningkat tajam sebanyak 69%, hal tersebut dapat meningkatkan aktivitas di perusahaan serta bertambahnya beban kerja khususnya bagi karyawan perusahaan ekspedisi. Apabila dikaitkan dengan situasi di tengah pandemi *COVID-19* seperti saat ini, maka tingkat *job satisfaction* dan *work life balance* yang dimiliki para karyawan di berbagai perusahaan sangat rentan mengalami penurunan (Yodi Mardiyawan, 2020). Namun, berdasarkan jawaban responden terhadap variabel *work life balance* dalam penelitian ini diketahui bahwa rata-rata jawaban responden berada pada 3,79 yang termasuk dalam kategori baik sedangkan rata-rata jawaban responden terhadap variabel *job satisfaction* berada pada 3,55 yang juga termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu memiliki tingkat *work life balance* dan tingkat *job satisfaction* yang baik meskipun bekerja dimasa pandemi *COVID-19*.

Pengaruh *Family Supportive Supervisor Behavior* Terhadap *Job Satisfaction* di Masa Pandemi *COVID-19* Pada Karyawan Perusahaan Ekspedisi di Kota Bengkulu

Hasil menunjukkan bahwa *family supportive supervisor behavior* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 4.483 > dari nilai t tabel yaitu sebesar 1,97743 dan signifikansinya 0.000 < dari 0,005 dengan nilai koefesien regresi bernilai positif yaitu 0,338. Ini menunjukan bahwa *family supportive supervisor behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada

karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh R. Rina Novianty Ariawaty (2019) dengan judul *Job Satisfaction Employee* : *Family Supportive Supervisor Behavior* and *Work-Life Balance*. Temuan dalam penelitian tersebut mengindikasikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan *family supportive supervisor behavior* terhadap *job satisfaction*. Temuan yang sama juga diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Jundah Ayu Permatasari, Umar Nimran, Tri Wulida Afrianty (2020) menghasilkan bahwa *family supportive supervisor behavior* (FSSB) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa semakin tinggi *family supportive supervisor behavior* maka semakin tinggi tingkat *job satisfaction,* begitupun sebaliknya semakin rendah *family supportive supervisor behavior* maka semakin rendah pula tingkat *job satisfaction* pada karyawan.

Hasil penelitian ini juga mendukung *social support theory* (teori dukungan sosial) yang menekankan bahwa dukungan-dukungan psikologis dan instrumental dari pihak yang memiliki kewenangan dapat menjadi sumber daya yang besar bagi seseorang (Hammer et al: 2013). Atasan yang mau mendengarkan, peduli, dan perhatian terhadap persoalan keluarga memberikan nilai tambah pada sebuah organisasi. Dukungan yang diberikan oleh atasan mampu mengarahkan karyawan menuju kepuasan kerja (Baloyi et al., 2014). Berdasarkan jawaban responden terhadap variabel *family supportive supervisor behavior* dalam penelitian ini, diketahui bahwa rata-rata jawaban responden berada pada 3,73 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu memiliki tingkat *family supportive supervisor behavior* yang baik dimasa pandemi *COVID-19*.

***Family Supportive Supervisor Behavior* Tidak Dapat Memoderasi Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap *Job Satisfaction* di Masa Pandemi *COVID-19* Pada Karyawan Perusahaan Ekspedisi di Kota Bengkulu**

Supervisor berperan sangat penting dalam membantu karyawan mencapai WLB. Penelitian oleh Mas-Machuca *et al*. (2016) menemukan bahwa *supervisor* yang mendukung WLB berpengaruh positif terhadap *employee work life balance* serta dukungan yang diberikan *supervisor* juga mampu mengarahkan karyawan menuju kepuasan kerja (Baloyi et al., 2014). Penelitian oleh Dessy Dwi Lestari (2019) menunjukkan bahwa semakin tinggi *family supportive supervisor behaviors* maka akan semakin tinggi *work life balance.* Hubungan antara *family supportive supervisor behavior* dan *work life balance* dapat dikaitkan dengan *border theory* (Clark, 2000), salah satu konsep *border theory* adalah *border keeper*, yaitu beberapa anggota dari ranah yang khususnya berpengaruh dalam mendefinisikan ranah dan *border* (batas). *Border keeper* di dalam suatu pekerjaan adalah *supervisor* atau atasan. *Border-keeper* seperti atasan memiliki definisi atas apa yang membentuk pekerjaan dan keluarga.

Berdasarkan pendapat dan teori tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa *family supportive supervisor behavior* memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction.* Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *family supportive supervisor behavior* tidak dapat memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction.* Hal tersebut dapat dilihat dari koefisien regresi variabel perkalian antara *work life balance* dan *family supportive supervisor behavior* sebesar 0,497 > dari 0,05 maka, Hipotesis ditolak. Ini berarti bahwa variabel *family supportive supervisor behavior* tidak dapat memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction.*

Penelitian pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu saat masa pandemi *COVID-19* ini belum dapat mendukung hipotesis. Hal ini dikarenakan atasan atau *supervisor* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Bengkulu dan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Bengkulu memiliki batasan-batasan tertentu untuk terlibat pada permasalahan di luar pekerjaan yang dialami karyawan. Atasan tidak boleh terlalu ikut campur mengenai masalah pribadi karyawannya yang berkaitan diluar pekerjaan ataupun keluarga, karena dianggap melanggar *privasi* seorang karyawan. Untuk itu, penulis menyimpulkan bahwa variabel *family supportive supervisor behavior* tidak dapat memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction* di masa pandemi COVID-19 pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu.

KESIMPULAN

Work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. 2) *Family supportive supervisor behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu. 3) *Family supportive supervisor behavior* tidak dapat memoderasi pengaruh *work life balance* terhadap *job satisfaction* di masa pandemi *COVID-19* pada karyawan perusahaan ekspedisi di Kota Bengkulu.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan pada perusahaan ekspedisi khusus nya PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Bengkulu dan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kota Bengkulu adalah atasan atau *supervisor* dapat menciptakan suasana dilingkungan kerja yang lebih menyenangkan terutama di masa pandemi *COVID-19*, sehingga pekerjaan yang di lakukan tidak membosankan dan menjenuhkan bagi karyawan. Pekerjaan yang membosankan dan menjenuhkan maka akan menurunkan tingkat *job satisfaction* dan *work life balance* sehingga kedepannya akan merugikan perusahaan. Untuk itu, diperlukan strategi dalam menangani hal tersebut misalnya perusahaan dapat menerapkan sistem *flexible work arrangement*, memperbolehkan karyawan untuk melakukan aktivitas lain pada jam kerja, menerapkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan, gathering dengan tetap menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan COVID-19.

Saran untuk penelitian selanjutnya agar melakukan penelitian yang serupa dengan objek penelitian yang berbeda sehingga mampu memperkuat hasil penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel *work family conflict* yang tidak diteliti didalam penelitian ini, kaitannya dengan *work life balance* dan *job satisfaction*, penelitian selanjutnya juga diharapkan menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi *family supportive supervisor behavior* untuk mendapatkan hasil temuan yang lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

Afrianty, T. W. (2013). Work Life Balance Policies in the Indonesian Context. Curtin University. *Espace-Curtin's institutional repository.*

Aryee, S., Srinivas ES, & Tan HH. (2005). Rhythms of life : amtacedents and outcomes of work-family balance in employed parents*. Journal of Applied Psychology.*

As'ad, M. (2004). *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia.* Yokyakarta: penerbit Liberty.

Baral, R., & Bhargava, S. (2010). Work family enrichment as a mediator between organizational interventions for work life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, *25*(3), 274–300.

Breaugh,J. A. and Frye, N. K. (2008). Work-Family Conflict: The Importance of Family-Friendly Employment Practices and Family-Supportive Supervisors. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 22 No. 4, pp. 345-353.

Baloyi, S., van Waveren, C.C., and Chan, K.Y. (2014). The role of supervisor support in predicting employee job satisfaction from their perception of the performance management systems: a test of competing models in engineering environments. *South African Journal of Industrial Engineering*, Vol. 25 No. 1

Clark, S.C. (2000). Work/family border theory : A new theory of work/family balance. *Human Relations*.

Clark, S.C. (2002). Communicating across the work/home border. *Community,Work & Family*.

Cooper, Donald R., & Pamela, S. Schindler. (2006). Metode Riset Bisnis, Vol. 1. PT Media Global Edukasi. Jakarta

Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond Work and Family: A Measure of Work/Nonwork Interference and Enhancement. *Journal of Occupational Helath Psychology.*

Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2013). *Beyond Work and Family: A Measure of Work/Nonwork Interference and Enhancement.*

Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.

Grandey A., A., Cordeiro, B. L. and Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multisource test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, Vol. 78 No. 3, pp. 305-323.

Greenberg, J. & Baron, R.A. (2008). *Behavior in Organizations (9th Ed.*). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. (2003). The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior Volume 63*, 510-531.

Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work–family balance. *Journal of Vocational Behavior, 80*(2), 266–275.

Guest, David. E., (2002). Perspective on the Study of Work Life Balance. *Social Science Information, 41:255.*

Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health: A study across seven cultures. *Journal of Vocational Behavior*, *85*(3), 361–373.

Hammer, L. B., Kossek, E. E., Anger W. K., Bodner T.E., & Crain. (2013). Measurement Development and Validation of the Family Supportive Supervisor Behaviorr Short-From (FSSB-SF) *: A Multilevel Perspective. Research in Occupational Stress and Well Being Volume 6.*

Hammer, L. B., Kossek, E. E., Zimmerman, K., & Daniels, R. (2007). Clarifying The Construct Of Family Supportive Supervisory Behaviors (FSSB): A Multilevel Perspective. *Research in Occupational Stress and Well Being Volume 6*.

Hasibuan, P.S. Malayu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Hudson. 2005. *The Case for Work-Life Balance. 20:20 Series.* E-book *The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice.*

Johnson, D.A.B.2014. *The Effects of Family Supportive Supervisor Behavior (FSSB) on Work and Health Related Outcomes*. Portland State University.

Kanwar, Y. P. S., Singh, A. K., & Kodwani, A. D. 2009. Work-Life Balance and Burnout as Predictors of Job Satisfaction in The It-Ites *Industry. The Journal of Business Perspective.*Vol. 13, No. 2, pp. 1-12.

Lapierre, L. M. & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organisational benefits, and problem-focused coping: Implications for work–family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 11 No. 2, pp. 169–181.

Lockwood, N. R. (2003). *Work Life Balance Challenges and Solutions.* USA: Society for Human Resource Management Research Department. Niharika

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior. 11th edition*. New York Mc Graw Hill.

Luthans, F. 2006. *Organizational Behaviour.* Tenth Edition, McGraw-Hill Companies, Inc.

Martono, Nanang. (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mas-Machuca, M., Berbegal-Mirabent, J., & Alegre, I. (2016). Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, *31*(2), 586–602.

Mc.Donald, p & Bradley L.M. (2005).*The Case For Work Life Balance Closing The Between Policy and Practice.* Australia Hudson Highland Group,Inc.

Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., & Wright, P.M. (2006). *Human Resources Management*. New York: Mc Graw-Hill.

Pouluse, S., and N, Sudarsan. 2014. Work-Life Balance : A Conceptual Review. *International Journal of Advances in Management and Economic* 3: 1-17

Rivai, Veithzal. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik.* Eidi; Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Robbins, S. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behaviour*. England: Pearson Education Limited.

Sekaran, U. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1. Jakarta: *Salemba Empat*.

Singh, P. and Khanna, P. 2011. Work-Lefe Balance: A Tool for Increased Employee Productivity and Retention*. Lachoo Management Journal.*Vol. 2, No. 2.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Predana Media Grup.

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana

Uki Yonda Asepta, 2017. Analisis Pengaruh Work-Life Balance dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkomsel, Tbk Branch Malang. *Jurnal Jibeka. 1 (1)*