

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DUKUNGAN SOSIAL,
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH
JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

**RISNA WARDAH FIDAQIL JANNAH
223402516223**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

**PENGARUH WORK-LIFE BALANCE, DUKUNGAN SOSIAL, DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIT
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH
JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

RISNA WARDAH FIDQIL JANNAH

223402516223



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2026

HALAMAN PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DUKUNGAN SOSIAL, DAN KEPuasan
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN
PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH JAKARTA SELATAN**

Merupakan ide atas temuan penelitian yang mana dilaksanakan penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis perguruan tinggi lain, Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 12 Februari 2026



Risna Wardah Fidaqil Jannah

223402516223


HALAMAN PERSETUJUAN

LEMBER PERSETUJUAN

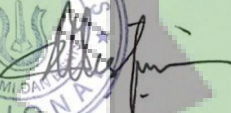
Judul Skripsi : **PENGARUH WORK-LIFE BALANCE, DUKUNGAN SOSIAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Risna Wardah Fidaqil Jannah**
NPM : **223402516223**
Program Studi : **Manajemen**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


Dr. Ir. Farida, M.M.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Resti Hardini, S.E., M. Si.

Jakarta, 12 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH WORK-LIFE BALANCE,
DUKUNGAN SOSIAL, DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIT
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH
JAKARTA SELATAN**

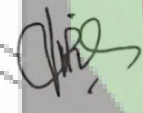
Nama Mahasiswa : **RISNA WARDAH FIDAQIL JANNAH**

Nomor Pokok : **223402516223**


Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir


Dr. Ir. Farida, M.M

Ketua Penguji,


Dr. Lisa Sarinah, SE., M. Si, M.

Anggota Penguji,


Santi Retno Sari, S.E., M.Si

Mengetahui, Dekan



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta,

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, DUKUNGAN SOSIAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH JAKARTA SELATAN

Oleh:

Risna Wardah Fidaqil Jannah

Npm: 223402516223

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr. Ir. Farida, M.M.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menemukan *work-life balance*, dukungan sosial, dan kepuasan kerja berdampak terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UP3D) Jakarta Selatan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 95 responden yang diambil dari populasi 124 pegawai menggunakan teknik *simple random sampling* dan rumus Taro Yamae. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert 1-4, dan penelitian ini dibantu oleh program *Statistical Product Service Solution* (SPSS) versi 23. Hasil analisis ini menguraikan variabel *Work-Life Balance* (X1) bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kemudian variabel Dukungan Sosial (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, setelah itu variabel Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: *Work-Life Balance*, Dukungan Sosial, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT***THE INFLUENCE OF WORK-LIFE BALANCE, SOCIAL SUPPORT, AND
JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT UNIT
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH SOUTH JAKARTA***

By

Risna Wardah Fidaqil Jannah

Npm: 223402516223

This Final Project is under the guidance of Dr. Ir. Farida, M.M.

The purpose of this study was to examine the effect of work-life balance, social support, and job satisfaction on employee performance at the Regional Tax Collection Service Unit (UP3D) of South Jakarta. This research employed a quantitative approach with a sample of 95 respondents selected from a population of 124 employees using simple random sampling technique and the Taro Yamane formula. Data were collected through questionnaires using a 4-point Likert scale, and the analysis was assisted by Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 23 software. The results of the analysis indicate that the Work-Life Balance variable (X1) has a positive and significant effect on employee performance. Furthermore, the Social Support variable (X2) has a positive and significant effect on employee performance. In addition, the Job Satisfaction variable (X3) also has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Work-Life Balance, Social Support, Job Satisfaction and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul "Pengaruh *Work-Life Balance*, Dukungan Sosial, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Jakarta Selatan" dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penelitian ini mungkin tidak membuahkan hasil jika tidak ada dukungan, doa, bimbingan, serta semangat yang menjadi sumber kekuatan penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1 Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
- 2 Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T.,S.E., M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 3 Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 4 Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 5 Ibu Dr. Ir. Farida, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu yang dibutuhkan penulis, arahan serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 6 Kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya sampaikan sebagai mahasiswi atas ilmu yang telah diberikan kepada saya dari semester awal hingga saat ini.

- 7 Kepada Bapenda DKI Jakarta yang telah memberikan saya izin dan bekerja sama untuk penyusunan penelitian saya.
- 8 Kepada kedua orang tua saya yang saya sangat sayangi dan cintai, Bapak Agus Budi Priyanto dan Ibu Sumiati, yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, nasehat, dukungan moral maupun materi yang selalu diusahakan tiada henti serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
- 9 Kepada orang yang istimewa kehadirannya yaitu, Alvin Indi Mahardhika terimakasih sudah menjadi sumber semangat, motivasi, menghibur penulis dalam kesedihan dan selalu memberi dukungan kepada penulis serta terimakasih atas segala bantuanmu, kesabaranmu mendengarkan keluh kesah dan selalu ada di setiap langkah perjalanan ini.
- 10 Kepada teman-teman ku Amel, Ayu, Ane dan anggota grup *Entrepreneur* lainnya yg tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih sudah memberi dukungan, menjadi tempat berbagi cerita, berbagi tawa serta menguatkan tekad untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 11 Kepada teman-teman seperjuangan penulis yaitu Icha, Eca, Dhini,Okta, Esya dan Adel saya sangat mengapresiasi segala bantuan, kenangan, dan inspirasi kalian dalam menyelesaikan skripsi saya.
- 12 Dan terakhir terimakasih untuk diri sendiri, Risna Wardah Fidaqil Jannah karena sudah berusaha sampai bisa sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan, hambatan dan keraguan. Terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan diri sendiri, karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, memilih untuk kuat dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak boleh lelah untuk mencoba.

Sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, Peneliti sadar bahwa tugas akhir ini tidak sepenuhnya sempurna. Peneliti dengan rendah hati menginginkan kritik dan saran untuk memperbaiki penulisan tugas akhir ini. Tugas Akhir ini semoga bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wa rahmatullahi Wa Barakaatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori Yang Terkait Dengan Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2. Work-Life Balance	Error! Bookmark not defined.
3. Dukungan Sosial	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Kerja	Error! Bookmark not defined.
5. Kinerja Pegawai	Error! Bookmark not defined.
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Keterkaitan Work-Life Balance dengan Kinerja Pegawai	Error! Bookmark not defined.
2. Keterkaitan Dukungan Sosial dengan Kinerja Pegawai	Error! Bookmark not defined.
3. Keterkaitan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian Terdahulu yang Sesuai sebagai Rujukan Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Sumber Data dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
C. Metode dan Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Survei	Error! Bookmark not defined.
2. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis dan Penguji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
1. Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Deskriptif Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
7. Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**
 B. Saran**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Presentase Kinerja Pegawai Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Jakarta Selatan Tahun 2022-2024 **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert**Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....**Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai**Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja..... **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Work-Life Balance (X1) **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Dukungan Sosial (X2) **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (X3) **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y) **Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**
defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji F**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 19 Hasil Uji t**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 1 Struktur Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Pasar Minggu
.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...**Error!
Bookmark not defined.**
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not
defined.**
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error!
Bookmark not defined.**
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Berdasarkan Status Pegawai ..**Error! Bookmark
not defined.**
Gambar 4. 6 Diagram Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja....**Error! Bookmark
not defined.**

