

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori.....	17
1. <i>Social Exchange Theory</i>	17
2. Kinerja Sektor Publik	17
3. Kinerja Pegawai.....	19
4. <i>Flexible Working Arrangement</i>	23
5. <i>Work Overload</i>	27
6. <i>Work Life Balance</i>	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Pengaruh Antarvariabel dan Hipotesis.....	42
D. Kerangka Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Rancangan Penelitian	51
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51

C. Populasi	52
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
E. Sampel Penelitian	53
F. Jenis Data	53
G. Teknik Pengumpulan Data	53
H. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	55
I. Definisi Operasional – Variabel yang Diteliti.....	56
J. Teknik Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Analisis Data <i>Structural Equation Modelling</i> Berbasis PLS.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskriptif Data Penelitian	62
B. Teknik Analisis Data.....	73
1. Teknik Analisis Data – <i>Outer Model</i>	73
2. Teknik Analisis Data – <i>Inner Model</i>	78
C. Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	106
C. Keterbatasan Penelitian.....	107
D. Kontribusi Penelitian.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Distribusi Pegawai Kanwil DJP DIY Tahun 2025	4
Tabel 1.2. Kategori Pra-Survei.....	8
Tabel 1.3. Pra-Survei <i>Work Overload</i>	8
Tabel 1.4. Pra-Survei <i>Work Life Balance</i>	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1. Waktu Penelitian	52
Tabel 3.2. Distribusi Sampel.....	53
Tabel 3.3. Skor Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3.4. Nilai Interval Skala <i>Likert</i>	55
Tabel 3.5. Definisi Operasional.....	56
Tabel 4.1. Karakteristik Pegawai Kanwil DJP DIY	62
Tabel 4.2. Variabel yang Diteliti – Kinerja Pegawai (Y)	66
Tabel 4.3. Variabel yang Diteliti – <i>Flexible Work Arrangement</i> (X_1)	68
Tabel 4.4. Variabel yang Diteliti – <i>Work Overload</i> (X_2)	70
Tabel 4.5. Variabel yang Diteliti – <i>Work Life Balance</i> (Z).....	71
Tabel 4.6. Uji Validitas – <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.7. Uji Validitas – <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	77
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.9. Uji <i>R Square</i>	80
Tabel 4.10. Uji <i>Goodness of fit</i>	81
Tabel 4.11 Uji Hipotesis.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kinerja organisasi Kanwil DJP DIY Tahun 2024 – Triwulan II 2025.	4
Gambar 1.2. Nilai Kinerja Pegawai Kanwil DJP DIY Tahun 2023-Tahun 2024.	5
Gambar 2.1. Kerangka penelitian	50
Gambar 4.1. <i>Outer Model – Path Model</i>	74
Gambar 4.2. <i>Outer Model – Path Model</i> (Elimitasi data tidak valid).....	75
Gambar 4.3. <i>Inner Model – Path Model</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian	117
Lampiran 2 – Data Responden.....	121
Lampiran 3 – Variabel Kinerja Pegawai	125
Lampiran 4 – Variabel <i>Fleksible Working Arrangement</i>	131
Lampiran 5 – <i>Work Overload (WO)</i> dan <i>Work Life Balance (WLB)</i>	137
Lampiran 6 – Karakteristik Pegawai Kanwil DJP DIY	143
Lampiran 7 – Variabel yang Diteliti – Kinerja pegawai (Y).....	144
Lampiran 8 – Variabel yang Diteliti – <i>Flexible Working Arrangement (X1)</i>	145
Lampiran 9 – Variabel yang Diteliti – <i>Work Overload (X₂)</i>	146
Lampiran 10 – Variabel yang Diteliti – <i>Work Life Balance (Z)</i>	146
Lampiran 11 – <i>Outer Model – Path Model</i>	147
Lampiran 12 – <i>Outer Model – Path Model</i> (Elimitasi data tidak valid).....	147
Lampiran 13 – Uji Validitas – <i>Outer loading</i>	148
Lampiran 14 – Uji Validitas – <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	148
Lampiran 15 – Uji Reliabilitas.....	149
Lampiran 16 – <i>Inner Model – Path Model</i>	149
Lampiran 17 – Uji <i>R Square</i>	149
Lampiran 18 – Uji <i>Goodness of fit</i>	150
Lampiran 19 – Uji Hipotesis.....	150