

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini menjadikan Generasi Z sebagai objek penelitian, yaitu kelompok individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Fokus penelitian diarahkan pada karyawan Generasi Z yang bekerja di sektor *sales* di wilayah Tangerang, dengan ketentuan bahwa mereka telah memiliki pengalaman kerja setidaknya selama dua tahun. Pemilihan objek ini disesuaikan dengan data yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, di mana Generasi Z saat ini menjadi kelompok yang paling mendominasi dunia kerja atau angkatan kerja.

3.2 Desain Penelitian

Menurut Malhotra (2017:61), *research design* merupakan sebuah rencana atau kerangka yang digunakan dalam menjalankan suatu penelitian. Di dalam *research design* terdapat serangkaian langkah yang diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam merumuskan maupun menyelesaikan permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

3.2.1 Populasi

Menurut Malhotra (2017:69), terdapat dua jenis *research design*, yaitu:

1. Exploratory Research Design, yaitu desain penelitian yang bersifat fleksibel dan digunakan untuk memahami suatu fenomena yang pada dasarnya sulit diukur.
2. Conclusive Research Design, yaitu desain penelitian yang ditandai dengan pengukuran fenomena yang dapat didefinisikan secara jelas dan tepat. *Conclusive research design* ini kemudian terbagi menjadi dua jenis:

- Descriptive Research, yaitu penelitian konklusif yang bertujuan menggambarkan suatu hal, seperti karakteristik pasar atau fungsi tertentu.
- Causal Research, yaitu penelitian konklusif yang bertujuan memperoleh bukti mengenai hubungan sebab-akibat.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Conclusive Research Design* dengan pendekatan *Causal Research Design*. Penelitian bersifat kuantitatif dan bertujuan menguji hubungan kausal antara variabel *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Job Satisfaction*, dengan *work family balance* dan *burnout* sebagai variabel mediasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, yaitu karyawan *sales* Generasi Z (lahir 1997–2012) di wilayah Tangerang yang memiliki pengalaman kerja minimal dua tahun.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala *Likert* 1–5, sesuai dengan jurnal utama yang direplikasi (Ninaus, Diehl, & Terlutter, 2021). Responden diminta memberikan jawaban sesuai tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, untuk mengukur variabel *ICT Demands*, *ICT Resources*, *work family balance*, *burnout*, dan *Job Satisfaction*.

3.2.2 Data Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah kerangka yang menjadi panduan dalam pelaksanaan penelitian, yang menjelaskan langkah-langkah untuk memperoleh informasi atau data yang diperlukan guna menjawab rumusan masalah. Menurut Malhotra (2017; 92), terdapat dua jenis sumber data, yaitu:

1. *Primary Data*, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dengan tujuan memperoleh jawaban atas isu atau

permasalahan yang sedang diteliti.

2. *Secondary Data*, yaitu data yang sebelumnya telah dihimpun untuk keperluan lain dan bukan secara khusus untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

Pada penelitian ini digunakan kedua jenis data tersebut. *Primary data* diperoleh melalui jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarluaskan secara daring menggunakan media *Google Form*, yang ditujukan kepada karyawan sales Generasi Z (lahir tahun 1997–2012) di wilayah Tangerang dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun. Sementara itu, *secondary data* diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan berita yang relevan untuk mendukung analisis fenomena yang berhubungan dengan variabel penelitian, yaitu *ICT Demands*, *ICT Resources*, *work family balance*, *burnout*, dan *Job Satisfaction*.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan elemen yang memiliki karakteristik serupa dan secara keseluruhan menjadi ruang lingkup atau cakupan yang dituju dalam suatu penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Malhotra (2017; 412).

3.3.2 Sampel

Sampling frame ditetapkan dari sejumlah bagian kecil yang mewakili populasi sasaran, yang berisi panduan untuk mengidentifikasi kelompok tersebut. Pada penelitian ini, peneliti melakukan *screening* terhadap responden berdasarkan karakteristik tertentu seperti usia, demografi, *tenure*, dan aspek lainnya. Peneliti telah menentukan kriteria

khusus untuk memastikan seluruh responden sesuai dengan target populasi. Adapun *sampling frame* yang digunakan meliputi:

1. Karyawan yang termasuk Generasi Z (lahir antara tahun 1997–2012).
2. Karyawan yang bekerja di sektor *sales* di wilayah Tangerang.
3. Karyawan yang memiliki pengalaman kerja minimal 2 (dua) tahun.

3.3.3 Sampling Technique

Sampel merupakan para partisipan penelitian yang berasal dari subkelompok elemen dalam populasi, sebagaimana dijelaskan oleh Malhotra (2017; 413). Dalam teknik *sampling*, terdapat dua kategori utama, yaitu:

1. *Probability Sampling*, yaitu metode pemilihan sampel di mana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih.
2. *Non-Probability Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan subjektif peneliti, bukan pada peluang acak. Dalam *non-probability sampling*, terdapat empat teknik, yaitu:
 - a. *Convenience Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel non-probabilitas yang berfokus pada pengumpulan elemen sampel yang paling mudah dijangkau, di mana peneliti memiliki peran utama dalam menentukan unit sampel.
 - b. *Judgemental Sampling*, yaitu teknik yang relatif mudah digunakan, di mana elemen populasi dipilih secara sengaja berdasarkan penilaian peneliti.
 - c. *Quota Sampling*, yaitu metode non-probabilitas yang melibatkan dua langkah, yakni menetapkan kategori kontrol atau kuota bagi elemen populasi, kemudian memilih elemen sampel berdasarkan

kemudahan atau pertimbangan peneliti.

- d. *Snowball Sampling*, yaitu teknik non-probabilitas yang dimulai dengan pemilihan peserta awal, kemudian peserta tersebut memberikan rekomendasi untuk peserta berikutnya. Proses ini berlanjut secara bertahap melalui rujukan dari satu responden ke responden lainnya.

Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan metode *Judgemental Sampling*, karena peneliti membatasi anggota sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap paling mampu mewakili karakteristik populasi dalam penelitian.

3.3.4 Sampling Size

Sampling size merupakan proses penentuan jumlah sampel yang didasarkan pada berbagai pertimbangan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Malhotra (2017; 417) menyatakan bahwa jumlah elemen yang akan disertakan dalam penelitian disebut sebagai ukuran sampel. Pada penelitian ini, peneliti mengacu pada teori Hair *et al.* (2019) dengan menggunakan nilai *Alpha* 0,05 dan 0,01 dalam menentukan ukuran sampel, di mana jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden atau lebih, dengan perhitungannya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Total Sample} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5 \\ &= 27 \times 5 = 135 \end{aligned}$$

Maka dapat disimpulkan, penelitian ini akan mengambil total sampel sebanyak atau minimal 135 responden untuk menguji dan/atau membuktikan penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini memperoleh informasi dengan memanfaatkan *secondary data*, di mana seluruh data yang digunakan, baik jurnal, artikel, maupun fenomena, dikumpulkan melalui internet dan bukan melalui wawancara langsung atau penggunaan *primary data*.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menyusun sejumlah pertanyaan terkait *ICT Demands*, *ICT Resources*, *Work-Family Balance*, *Burnout*, dan *Job Satisfaction* yang akan dijawab oleh para responden. Oleh karena itu, penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data menggunakan platform *Google Forms* sebagai sarana penyebaran kuesioner, dengan penerapan skala *Likert* 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

3.5 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini akan menguji Variabel bebas (Independen variabel) yaitu *ICT Demands* dan *ICT Resources*, serta Variabel terikat (Dependen variabel) yaitu *Job Satisfaction*, dengan dua variabel mediasi yaitu *Work-Family Balance* dan *Burnout*.

3.5.1 Variabel Eksogen/Independen

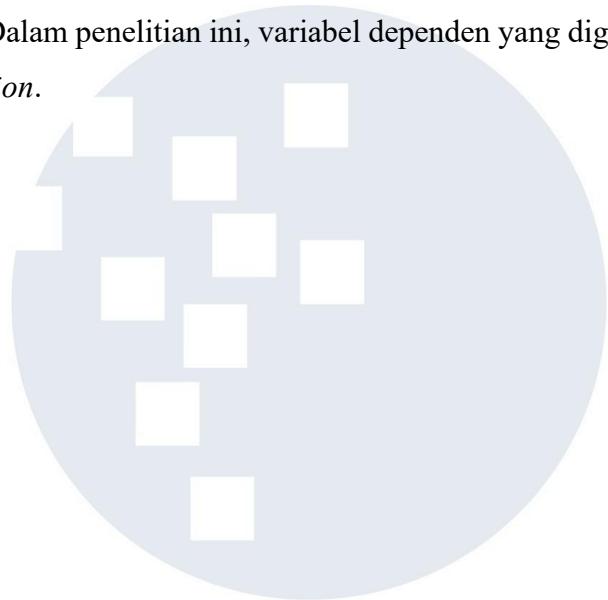
Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat dimodifikasi atau diatur oleh peneliti, di mana dampaknya kemudian diukur dan dibandingkan menurut *Malhotra* (2020). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah *ICT Demands* dan *ICT Resources*.

3.5.2 Variabel Endogen/Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang digunakan untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap objek yang diteliti menurut *Malhotra* (2020). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Job Satisfaction*.

3.5.3 Variabel Mediasi

Variabel mediasi merupakan variabel yang berperan sebagai penghubung atau perantara antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel ini berfungsi untuk menjelaskan lebih lanjut proses bagaimana variabel independen dapat memengaruhi variabel dependen menurut *Malhotra* (2020). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Job Satisfaction*.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Berikut merupakan rincian Tabel Operasionalisasi Variabel:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Table	Definition	Code	Items from Journal	Measurement	Sources
ICT Demands	ICT demands merupakan proses atau elemen ICT yang memicu tekanan seperti telepressure, ekspektasi belajar terkait teknologi baru, hingga gangguan teknologi dalam aktivitas sehari-hari kerja. Menurut Cianci, Weibel, dan Elfering (2024)	ICTD1	I frequently feel great time pressure because of the use of ICTs	Saya sering merasa tekanan waktu tinggi karena penggunaan ICT	Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021)
		ICTD2	I am stressed by the possibility of constant accessibility granted by ICTs	Saya stres karena kemungkinan harus selalu dapat diakses melalui ICT	
		ICTD3	My work processes are constantly interrupted by phone calls, text messages, or e-mail	Proses kerja saya sering terganggu oleh panggilan, pesan, atau email	
		ICTD4	Working all day with ICT is a strain for me	Bekerja sepanjang hari dengan ICT merupakan beban bagi saya	
		ICTD5	ICT creates more work for me so that I work longer hours and away from the office	ICT menciptakan lebih banyak pekerjaan sehingga saya bekerja lebih lama	
		ICTD6	I find it difficult to manage the many different technologies (email, SMS, social media, etc.)	Saya merasa sulit mengelola berbagai teknologi seperti email, SMS, media sosial	

Table	Definition	Code	Items from Journal	Measurement	Sources
ICT Resources	ICT resources juga dipahami sebagai segala bentuk teknologi, bantuan, maupun fasilitas ICT yang tidak hanya membantu penyelesaian pekerjaan, tetapi juga mengurangi beban kerja dan mendorong pertumbuhan serta pengembangan karyawan. menurut Day et al. (2010) dalam Cianci, Weibel, dan Elfering (2024)	ICTR1	ICT simplifies the coordination and communication of work processes	ICT mempermudah koordinasi & komunikasi kerja	Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021)
		ICTR2	Thanks to ICT I accomplish more work in a shorter period	Berkat ICT saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan lebih cepat	
		ICTR3	ICTs improve my productive capacity at work	ICT meningkatkan kapasitas produktivitas saya	
		ICTR4	ICTs help me to find innovative ways to perform my work	ICT membantu saya menemukan cara inovatif bekerja	
		ICTR5	ICTs allow me the flexibility to access information at any time	ICT memberi fleksibilitas mengakses informasi kapan saja	
		ICTR6	ICTs allow me constant accessibility to work so that I can stay up to date	ICT memungkinkan saya selalu update pekerjaan	

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Table	Definition	Code	Items from Journal	Measurement	Sources
Work Family Balance	Work–Family Balance adalah kesetaraan antara keterlibatan individu dalam tanggung jawab pekerjaan dan keluarga. Menurut Farida Khoirunnisa (2024)	WFB1	I am satisfied with the way I divide my time between work and family or personal life.	Saya puas dengan cara membagi waktu antara kerja & keluarga	Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021), Vicente Llorent Bedmar, Celia Corchuelo Fernández, Lucía Torres Zaragoza (2023)
		WFB2	I am satisfied with my ability to balance the needs of my job with those of my personal or family life.	Saya puas dengan kemampuan menyeimbangkan kebutuhan kerja & keluarga	
		WFB3	In my working place, I have been informed about the work-family balance assistance I have access to	Saya telah menerima informasi mengenai bantuan keseimbangan kerja dan keluarga yang dapat saya akses di tempat kerja saya	
		WFB4	My working hours allow me to fulfill my responsibilities at home	Jam kerja saya memungkinkan saya untuk memenuhi tanggung jawab saya di rumah	
		WFB5	I would like to spend more time with my family	Saya ingin menghabiskan lebih banyak waktu bersama keluarga saya	

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Table	Definition	Code	Items from Journal	Measurement	Sources
-------	------------	------	--------------------	-------------	---------

Burnout	<p>Burnout adalah bentuk stres yang berkaitan dengan pekerjaan dan berpotensi memengaruhi kesehatan psikologis maupun fisik individu secara negatif.</p> <p>Menurut, Muhammad Genta Rahmadani, Veny Puspita, Janusi Waliamin (2023)</p>	B1	I feel burned out from my work.	Saya merasa burnout dari pekerjaan saya	<p>Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021), Bettina F. Piko, Orsolya T'othp'al Halasi, David Mellor (2025)</p>
		B2	I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job.	Saya merasa lelah ketika bangun pagi dan harus bekerja lagi	
		B3	I feel used up at the end of a workday.	Saya merasa terkuras di akhir hari kerja	
		B4	There are days when I feel tired before I arrive at work	Ada hari-hari di mana saya sudah merasa lelah bahkan sebelum tiba di tempat kerja	
		B5	It happens more and more often that I talk about my work in a negative way	Saya semakin sering membicarakan pekerjaan saya dengan cara yang negatif	

Table	Definition	Code	Items from Journal	Measurement	Sources
Job Satisfaction	Kepuasan kerja merupakan perasaan positif pada suatu pekerjaan yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2015) dalam Siti Haerani, Dian Intan Tangkeallo, Nurdjanah Hamid, Fatmawati (2023).	JS1 JS2 JS3 JS4 JS5	I am very satisfied with this job I am satisfied with the kind of work I do in this job I look forward to coming to work every day At the end of each working day, I feel that the day has been well-spent If I were to start my career again, I would choose this job	Saya sangat puas dengan pekerjaan ini Saya puas dengan jenis pekerjaan yang saya lakukan Saya selalu menantikan untuk datang bekerja setiap hari Di akhir setiap hari kerja, saya merasa hari tersebut telah saya jalani dengan baik Jika saya memulai karier saya dari awal, saya akan tetap memilih pekerjaan ini	Katharina Ninaus, Sandra Diehl, dan Ralf Terlutter (2021), Lamia Al Saikhan (2025)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Pre-Test

Penelitian ini menggunakan uji *pretest* dengan menyebarluaskan survei melalui Google Form kepada responden dalam jumlah yang lebih sedikit dibandingkan dengan *main test*. Uji *pretest* dilakukan untuk menguji kelayakan dan kejelasan indikator pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian utama.

Peneliti menyebarluaskan survei kepada minimal 30 dan maksimal 40 responden dengan kriteria karyawan sales Generasi Z (lahir pada tahun 1997–2012) yang telah bekerja selama minimal 2 tahun di perusahaannya. Hasil dari uji *pretest* digunakan untuk memastikan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner dapat dipahami dengan baik, serta untuk menguji validitas dan reliabilitas awal sebelum dilakukan pengolahan data menggunakan metode SEM pada *main test*.

3.6.2 Uji Instrumen

Dalam penelitian ini dilakukan uji instrumen yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud. Uji instrumen dalam penelitian ini terbagi menjadi dua tahap, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan agar peneliti dapat mengetahui sejauh mana pengukuran mewakili ciri-ciri suatu instrumen atau fenomena yang diselidiki menurut Hair et al. (2021). Berikut merupakan tabel pengukuran dari uji validitas berdasarkan Hair et al. (2021),

Tabel 3.2 Uji Validitas

No	Ukuran Validitas	Kriteria	Syarat
1	<i>Outer Loading</i>	Nilai korelasi antara indikator dengan konstruk laten	Dinilai VALID jika $\geq 0,708$
2	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Rata-rata varians indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten	Dinilai VALID jika $AVE \geq 0,50$
3	<i>Factor Loading of Component Matrix</i>	<i>Factor Loading of Component Matrix</i> yang digunakan untuk menunjukkan korelasi sederhana antara faktor dan variabel.	Dinilai VALID jika $\sqrt{AVE} >$ korelasi antar konstruk dan/atau HTMT $< 0,90$

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan agar peneliti dapat mengetahui sejauh mana suatu konstruk menghasilkan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran berulang kali (Malhotra, 2017;160). Berikut merupakan tabel pengukuran dari uji validitas berdasarkan Malhotra (2017),

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Tabel 3.3 Uji Reabilitas

No	Ukuran Reliabilitas	Kriteria	Syarat
1	<i>Cronbach's Alpha (CA)</i>	Mengukur konsistensi internal indikator dalam konstruk	Dinilai RELIABEL jika $\geq 0,70$
2	<i>Composite Reliability (CR)</i>	Mengukur reliabilitas internal konstruk secara keseluruhan dalam PLS	Dinilai RELIABEL jika $0,70 \leq CR \leq 0,95$

3.6.3 Analisis Data Penelitian Menggunakan SEM

3.6.3.1 Measurement (Outer) Model

Measurement model menjelaskan bagaimana variabel laten atau konstruk diukur (Hair et al., 2017). Dalam pengujian *outer model*, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai ukuran serta signifikansinya, yaitu:

a. Convergent Validity

Menurut Hair et al. (2017), validitas konvergen mengukur sejauh mana suatu indikator memiliki korelasi positif dengan indikator lain yang berada dalam konstruk yang sama. Validitas ini dapat dinilai melalui nilai *factor loadings* yang sebaiknya $\geq 0,7$, serta nilai *average variance extracted* (AVE) yang harus memenuhi syarat minimal $\geq 0,5$.

b. Discriminant Validity

Menurut Hair et al. (2017), validitas diskriminan digunakan untuk menilai sejauh mana suatu konstrak benar-benar berbeda dari konstrak lain dan tidak menunjukkan korelasi yang terlalu tinggi

dengan konstrak tersebut. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui *cross loading factor* dengan nilai tiap variabel $\geq 0,7$, serta melalui kriteria *Fornell Larcker*, yaitu ketika korelasi suatu variabel dengan dirinya sendiri harus lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain.

c. Reliability

Menurut *Hair et al.* (2017), metode yang paling umum digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Kedua ukuran tersebut berfungsi untuk mengevaluasi konsistensi internal berdasarkan keterkaitan antar item yang diobservasi, di mana nilai reliabilitas ditentukan oleh komposit dari setiap indikator.

Tabel 3.4 Measurement Model

No	Kategori	Parameter	Syarat
1	<i>Convergent Validity</i>	<i>Outer Loadings</i>	$OL \geq 0.7$
		<i>Average Variances Extracted</i>	$AVE \geq 0.5$
2	<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading Factor</i>	$CLF \geq 0.7$
		<i>Fornell Larcker</i>	$\sqrt{AVE} > \text{korelasi variabel lain}$
3	<i>Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	$CA \geq 0.7$
		<i>Composite Reliability</i>	$\rho_c \geq 0.7$

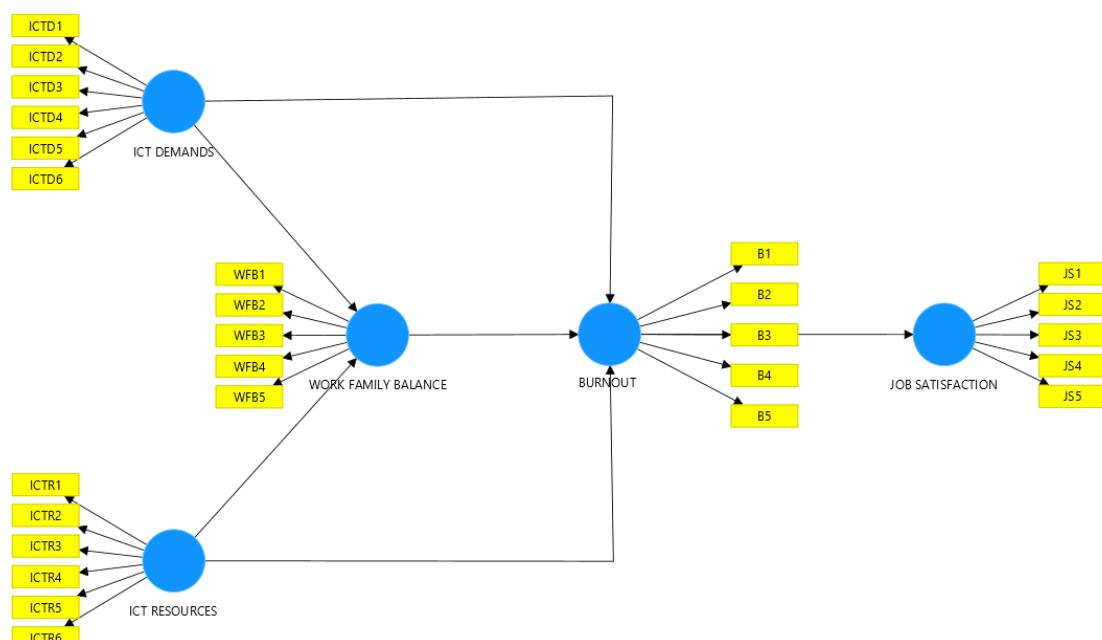
3.6.3.2 Structural (Inner) Model

Structural model menggambarkan hubungan antar variabel laten, di mana penempatan serta urutan konstruksi ditentukan berdasarkan

landasan teori atau pengalaman penelitian menurut *Hair et al.* (2017).

Tabel 3.5 Structural Model

Kategori	Parameter
<i>R</i> 2	0,75 → kuat 0,50 → sedang 0,25 → lemah



Gambar 3.1 Model Keseluruhan Penelitian
Sumber: Data Personal (2025)

3.7 Uji Hipotesis

1. Path Coefficient

Dalam pengujian hipotesis, *path coefficient* digunakan untuk memodelkan hubungan antar variabel dengan menunjukkan arah serta kekuatan hubungan dalam analisis berbasis jalur. Nilai koefisien ini dapat bersifat positif maupun negatif.

2. T-Statistic

Pada proses uji hipotesis, *t-statistic* berfungsi untuk menilai apakah variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen dalam suatu konteks tertentu menurut *Hair et al.* (2017).

3. P-Value

Dalam pengujian hipotesis, *p-value* menggambarkan peluang untuk keliru menolak hipotesis nol yang sebenarnya benar. Dengan kata lain, meskipun koefisien jalur pada dasarnya tidak bernilai nol, *p-value* membantu menentukan apakah perbedaan tersebut signifikan atau tidak secara statistik menurut *Hair et al.* (2017).

Tabel 3.6 Uji Hipotesis

Kategori	Parameter
β -Coefficients	Nilai ≥ 0 menunjukkan korelasi positif Nilai ≤ 0 menunjukkan korelasi negatif
<i>P</i> -values	P -Values $\geq 0,05 \rightarrow H_0$ diterima (tidak berpengaruh) P -Values $\leq 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak (berpengaruh)
<i>T</i> -values	<i>One Tailed</i> - $t \geq 1,64$ <i>Two Tailed</i> - $t \geq 1,96$

3.8 Analisis Pengaruh Mediasi

Mediasi merujuk pada kondisi ketika pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen disampaikan melalui variabel perantara yang dikenal sebagai variabel mediator. Dalam model struktural, keberadaan variabel mediator berfungsi untuk menjelaskan mekanisme serta alasan terjadinya hubungan antar variabel. Hair et al. menjelaskan bahwa analisis mediasi digunakan untuk mengidentifikasi jalur pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen dan variabel endogen, sehingga peneliti dapat memahami proses hubungan kausal secara lebih mendalam. Pada penelitian ini, pendekatan mediasi digunakan untuk menjelaskan bagaimana ICT demands dan ICT resources memengaruhi job satisfaction melalui perubahan pada work–family balance dan burnout.

Merujuk pada klasifikasi yang dikemukakan oleh Hair et al., efek mediasi dibedakan menjadi mediasi penuh (full mediation) dan mediasi parsial (partial mediation).

1. Mediasi penuh terjadi ketika hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen menjadi tidak signifikan setelah variabel mediator dimasukkan ke dalam model.
2. Mediasi parsial terjadi apabila baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung tetap menunjukkan signifikansi. Selain kedua jenis tersebut, Hair et al. juga mengemukakan konsep mediasi berantai (serial mediation), yaitu situasi ketika lebih dari satu variabel mediator membentuk jalur pengaruh secara berurutan dari variabel independen ke variabel dependen.

Dalam model penelitian ini, work–family balance dan burnout berperan sebagai mediator berantai yang menjelaskan pengaruh ICT demands dan ICT resources terhadap job satisfaction.

Berdasarkan pengembangan model penelitian, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menerapkan mediasi parsial berantai (partial serial mediation). Hal ini ditunjukkan oleh tetap signifikannya jalur langsung antara ICT demands dan ICT resources terhadap burnout, serta adanya jalur tidak langsung melalui work–family

balance dan burnout yang secara bersamaan memengaruhi job satisfaction. Dengan demikian, work-family balance dan burnout berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani hubungan antara faktor teknologi dan tingkat kepuasan kerja dalam penelitian ini.

