

**PENGARUH BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN WORK
LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN**
**(Studi pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot
Soebroto)**

SKRIPSI



Nama : Leny Nopiyanti
NIM : 43121120099

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

**PENGARUH BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN WORK
LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot
Soebroto)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana



Nama : Leny Nopiyanti
NIM : 43121120099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Leny Nopiyanti

NIM : 43121120099

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2025



Leny Nopiyanti

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Leny Nopiyanti
NIM : 43121120099
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGARUH BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN
WORK LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD
Gatot Soebroto)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 04 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Junaedi, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0318057205

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266202



Scan QR or [click here](#) to
Verification

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : LENY NOPIYANTI
NIM : 43121120099
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH BEBAN KERJA, KEPUASAN KERJA DAN WORK LIFE
 BALANCE TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Tenaga Kesehatan di
 Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto)
Hasil Pengecekan Turnitin : 30%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **30%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 15 August 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/April/18/0000001002/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leny Nopiyanti
NIM : 43121120099
Fakultas/Program Studi : FEB / Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja, dan
Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan
(Studi pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat
Jalan RSPAD Gatot Soebroto)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Maret 2026

Yang menyatakan,



(Leny Nopiyanti)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja dan *Work Life Balance* pada Kinerja Karyawan (Studi pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto)”**. Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk mengikuti seminar proposal pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia yang tidak sempurna, tentu saja mempunyai keterbatasan ilmu dan melakukan kesalahan pada penelitian proposal skripsi. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Junaedi, SE., MM. selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan proposal skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng, sebagai Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Dudi Permana, MM., Ph.D, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Kedua orang tua tercinta Bapak Sanawi dan Ibu almh Nurhayati berserta Suami dan Anak-anak saya yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan materil dan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

5. Kolonel Ckm Hendik Wicaksono, S.Kep.,M.Kes selaku Pimpinan Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan kerja beliau. Bantuan dan keterbukaan informasi yang diberikan sangat membantu kelancaran proses penelitian ini.
6. Seluruh karyawan RSPAD Gatot Soebroto, terutama di instalasi rawat jalan yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Seluruh rekan seperjuangan FEB Manajemen khususnya Angkatan 2021. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 4 Maret 2026



Leny Nopiyanti

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kepuasan kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tingginya beban pelayanan, penurunan kecepatan respon layanan, serta meningkatnya keluhan pasien dalam tiga tahun terakhir. Pendekatan yang diimplementasikan adalah kuantitatif dengan metode survei, dan data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada 87 responden. Variabel terdiri dari beban kerja, kepuasan kerja, *work life balance*, dan kinerja karyawan. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square* (SEM-PLS).. Hasil analisis menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, *Work Life Balance*, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of workload, job satisfaction, and work-life balance on employee performance at the Outpatient Installation of Gatot Soebroto Army Hospital. The background of this study was based on the high service load, decreasing speed of service response, and increasing patient complaints in the last three years. The implemented approach was quantitative with a survey method, and data were collected through distributing questionnaires to 87 respondents. The variables consisted of workload, job satisfaction, work-life balance, and employee performance. Data processing was carried out using the Structural Equation Modeling method with the Partial Least Square (SEM-PLS) approach. The results of the analysis showed that workload had no negative and insignificant effect on employee performance, job satisfaction had a positive and significant effect on employee performance, and work-life balance had a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *Workload, Job Satisfaction, Work-Life Balance, Employee Performance*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. Kinerja Karyawan	20
3. Beban Kerja	26
4. Kepuasan Kerja	30
5. <i>Work Life Balance</i>	34
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Pengembangan Hipotesis	43
1. Pengaruh antara Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	43
2. Pengaruh antara Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	44
3. Pengaruh antara <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Karyawan	44
D. Kerangka Konseptual	45
 BAB III METODE PENELITIAN	 47
A. Tempat dan Waktu Penelitian	47
B. Desain Penelitian	47
C. Definisi dan Operasional Variable	48
1. Definisi <i>Variable</i>	48
2. Operasionalisasi Variabel	53
D. Skala Pengukuran Variabel	55
E. Populasi dan Sampel Penelitian	56
1. Populasi	56
2. Sampel	57
F. Metode Pengumpulan Data	58
1. Analisis Deskriptif (Descriptive Analysis)	58
2. Uji Instrumen	59
3. SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) – PLS (<i>Partial Least Square</i>)	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Analisis Deskriptif	66
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
2. Hasil Deskripsi Responden	67
3. Hasil Deskripsi Variabel	69
B. Analisis Partial Lest Square (PLS)	74
1. Evaluasi <i>Measurement</i> (<i>Outer Model</i>)	74
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	83
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	83
2. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan	84
3. Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kinerja Karyawan	84
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 86
A. Simpulan	86
B. Saran	86
 DAFTAR PUSTAKA	 89
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Kecepatan Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto	4
1.2	Laporan Ulasan Google	5
1.3	Hasil <i>Pra survey</i>	6
1.4	<i>Research Gap</i>	10
2.1	Penelitian Terdahulu	40
3.1	Definisi Operasional Variabel Kinerja Tenaga Kesehatan (Y)	53
3.2	Definisi Operasional Variabel Beban Kerja (X1)	54
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X2)	54
3.4	Definisi Operasional Variabel <i>Work Life Balance</i> (X3)	55
3.5	Skala Likert	56
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	68
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	69
4.5	Statistik Deskriptif Variabel Beban kerja	70
4.6	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	71
4.7	Statistik Deskriptif Variabel <i>Work Life Balance</i>	72
4.8	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	73
4.9	Hasil Uji <i>Outer Loadings</i>	74
4.10	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	76
4.11	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i>	78
4.12	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	79
4.13	Hasil Uji <i>R-Square</i>	79
4.14	Hasil Uji <i>F Square</i>	80
4.15	Hasil Uji Predictive Relevance	80
4.16	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	81
4.17	Hasil Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	46
4.1	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	75
4.2	Hasil Uji Hipotesis	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	93
2	Deskripsi Responden	93
3	Deskripsi Variabel	94
4	Hasil Uji Model Pengukuran	107
5	Hasil Uji Model Struktural	110