PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERVICE POINT PADA PT SIMBIKA TEKNOLOGI SOLUSI

SKRIPSI

Nama : Laelatul Uliya

NIM : 43122110099

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

(Studi pada PT Simbika Teknologi Solusi)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta

Nama : Laelatul Uliya

NIM : 43122110099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laelatul Uliya

NIM : 43122110099

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2026



Laelatul Uliya

43122110099

UNIVERSITAS MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

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

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: LAELATUL ULIYA
NIM	: 43122110099
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN SERVICE POINT PADA PT SIMBIKA TEKNOLOGI SOLUSI
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, 10 October 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

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

2026/Oktober/10/0000001705/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Laelatul Uliya
NIM	:	43122110099
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Service Point Pada PT Simbika Teknologi Solusi

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 01 September 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

Dr. Sugiyono, M.Si
NIDN/NUPTK: 0319076602

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-09266905

Scan QR or click here to Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Service Point pada PT Simbika Teknologi Solusi"**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Assoc. Prof. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Sugiyono, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Proposal Skripsi ini.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

5. Kedua orang tua tercinta bapak Lapin dan Ibu Sudarmi yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Proposal Skripsi ini.
6. Saudara kandung saya Lefinia Uttamimah yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan menjadi tempat berbagi cerita bagi penulis selama penyusunan proposal skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan UMB 41 Pejaten yang selalu berbagi cerita, dan saling memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, proposal skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan tidak terlepas dari kesalahan maupun kekurangan, baik dari segi penulisan maupun substansi, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan, serta kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan gambaran awal yang jelas mengenai penelitian yang akan dilakukan serta bermanfaat sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Jakarta, 14 Agustus 2026



Laelatul Uliya

UNIVERSITAS MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama	: Laelatul Uliya
NIM	: 43122110099
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Service Point pada PT Simbika Teknologi Solusi.

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

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2026



Laelatul Uliya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan Service Point pada PT Simbika Teknologi Solusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan service point PT Simbika Teknologi Solusi dengan jumlah 74 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara itu, *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, beban kerja dan *work life balance* terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan stres kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, *Work-Life Balance*, Kepuasan Kerja.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyse the influence of workload, work-related stress and work-life balance on the job satisfaction of Service Point employees at PT Simbika Teknologi Solusi. This study employs a quantitative approach using a survey method. The population for this study comprises all Service Point employees at PT Simbika Teknologi Solusi, totalling 74 employees. The sampling technique used was saturation sampling. Data collection was carried out via a questionnaire, whilst data analysis utilised Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the aid of the SmartPLS 4 application. The results of the study indicate that workload has a positive and significant effect on job satisfaction, whilst work-related stress has a negative but insignificant effect on job satisfaction. Meanwhile, work-life balance has a positive and significant effect on job satisfaction. Thus, workload and work-life balance were found to influence job satisfaction, whilst job stress did not show a significant effect on job satisfaction.

Keywords: *Workload, Job Stress, Work-Life Balance, Job Satisfaction.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	**0**
HALAMAN JUDUL	**i**
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	**ii**
HALAMAN PERNYATAAN SIMILARITY	**iii**
HALAMAN PENGESAHAN	**iv**
KATA PENGANTAR	**v**
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	**vii**
ABSTRAK	**viii**
ABSTRACT	**ix**
DAFTAR ISI	**x**
DAFTAR GAMBAR	**xiii**
DAFTAR TABEL	**xiv**
DAFTAR LAMPIRAN	**xv**
BAB I PENDAHULUAN	**1**
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	**16**
A. Kajian Pustaka	16
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2. Keterkaitan Penelitian dengan Sustainable Development Goals	21
3. Kepuasan Kerja	23
4. Beban Kerja	27
5. Stres Kerja	31
6. Work Life Balance	35
7. Penelitian terdahulu	38

UNIVERSITAS MERCU BUANA

B. Pengembangan Hipotesis 44
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja 44
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja 46
3. Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja 47
C. Kerangka Konseptual 48
D. Hipotesis 49

BAB III METODE PENELITIAN 50

A. Waktu dan Tempat Penelitian 50
B. Desain Penelitian 50
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel 51
1. Definisi Variabel 51
2. Operasional Variabel 53
D. Skala Pengukuran Variabel 54
E. Populasi dan Sampel Penelitian 55
1. Populasi Penelitian 55
2. Sampel Penelitian 55
F. Metode Pengumpulan Data 56
G. Metode Analisis Data 57
1. Analisis Deskriptif 57
2. Uji Instrumen 58
3. Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS) 60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 66

A. Analisis Deskriptif 66
1. Gambaran Umum Objek Penelitian 66
2. Deskripsi Responden 67
3. Deskripsi Variabel 68
B. Uji Instrumen 73
1. Model Pengukuran (Outer Model) 73
2. Model struktural (Inner Model) 81
C. Pembahasan Hasil Penelitian 88
1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja 88
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja 89
3. Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja 90

UNIVERSITAS MERCU BUANA

BAB V SIMPULAN DAN SARAN **92**

A. Simpulan 92
B. Saran 93

DAFTAR PUSTAKA **96**

LAMPIRAN **99**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Survei awal kepuasan kerja	4
1.2	Capaian Target MTTR Service Point Periode Juni - September 2025	6
2.1	Kerangka Konseptual	48
4.1	Diagram Hasil Uji Outer Model	74
4.2	Diagram Hasil Uji Outer Model (Sesudah di eliminasi)	76
4.4	Hasil Uji bootstrapping	85

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra-survey Penelitian	9
2.1	Penelitian terdahulu	38
3.1	Operasional Variabel Penelitian	53
3.2	Pengukuran Skala Likert	55
4.1	Karakteristik responden berdasarkan usia	67
4.2	Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja	68
4.3	Deskripsi Variabel Beban Kerja	69
4.4	Deskripsi Variabel Stres Kerja	69
4.5	Deskripsi variabel Work Life Balance	71
4.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	72
4.7	Hasil Uji Outer Loading	73
4.8	Hasil Uji Outer Loading (Sesudah di eliminasi)	75
4.9	Hasil Uji Validitas Average Variance Extracted (AVE)	77
4.10	Hasil Uji Cross Loading	78
4.11	Uji Discriminant Validity HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio)	80
4.12	Uji Reliability Composite dan Cronbach's Alpha	81
4.13	Hasil Uji Nilai (R-Square)	82
4.14	Uji Q-Square	82
4.15	Hasil Uji Model Fit	83
4.16	Hasil Uji Hipotesis	86

UNIVERSITAS MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Penugasan Penelitian	100
2	Kuesioner Penelitian	101
3	Hasil Kuesioner Penelitian	103
4	Karakteristik Responden	111
5	Deskripsi Variabel	111
6	Outer Model	113
7	Inner Model	118
8	Surat Keterangan Hasil Turnitin	121

UNIVERSITAS
MERCU BUANA