

**PENGARUH *QUALITY ASSURANCE* DAN *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* TERHADAP *BURNOUT* DENGAN STRES  
KERJA SEBAGAI PEMEDIASI PADA LEMBAGA  
KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) DI KABUPATEN  
MALANG**

**SKRIPSI**



**Nama : Kholifah Ningtias Sari**  
**NIM : 43118010332**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *QUALITY ASSURANCE* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT*  
TERHADAP *BURNOUT* DENGAN STRES KERJA SEBAGAI  
PEMEDIASI PADA LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL (LKS) DI  
KABUPATEN MALANG**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Kholifah Ningtias Sari**

**NIM : 43118010332**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : KHOLIFAH NINGTIAS SARI

NIM : 43118010332

Program Studi : S1 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).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2022



**(Kholifah Ningtias Sari)**

**NIM: 43118010332**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kholifah Ningtias Sari  
NIM : 43118010332  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Quality Assurance dan Employee Engagement Terhadap Burnout dengan Stres Kerja Sebagai Pemeditasi pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) di Kabupaten Malang  
Tanggal Sidang : 16 Desember 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1  
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA  
01232042



Please Scan  
QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atau limpahan rahmat dan hidayah-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Quality assurance* dan *Employee Engagment* Terhadap *Burnout* dengan Stress Kerja Sebagai Pemediasi Pada Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Di Kabupaten Malang.”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak dapat lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP, Psikolog selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi saya ini. Oleh karena itu, saya ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis ingin secara khusus menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Yang lebih teristimewa, untuk kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Kakak Putra, Kakak Rizky dan keluarga besar saya yang telah memberikan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman saya berdiskusi dan mencari referensi yaitu Ka Priwa sebagai Asisten Dosen, Tomy Dwi Hermawan, Selvy Mauleny, Resti, dan

lainnya yang tidak bisa saya sebutkan seluruhnya. Semoga kita bisa mewujudkan mimpi kita.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.



Jakarta, 20 Agustus 2022

**(Kholifah Ningtias Sari)**

**NIM: 43118010332**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABLE</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	20
C. Tujuan Penelitian .....	20
D. Kontribusi Penelitian .....	21
1. Kontribusi Teoritis .....	21
2. Kontribusi Praktis .....	22
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>23</b>
A. Kajian Pustaka .....	23
1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	23
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	23
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25
c. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	28
d. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	29
2. <i>Burnout</i> .....	30
a. Pengertian <i>Burnout</i> .....	30
b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	31
c. Dimensi dan Indikator <i>Burnout</i> .....	33

3. <i>Quality assurance</i> .....	34
a. Pengertian <i>Quality assurance</i> .....	34
b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi <i>Quality assurance</i> .....	35
c. Dimensi dan Indikator <i>Quality assurance</i> .....	35
4. <i>Employee engagement</i> .....	36
a. Pengertian <i>Employee engagement</i> .....	36
b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagment</i> .....	37
c. Dimensi dan Indikator <i>Employee Engagment</i> .....	41
5. Stres Kerja.....	42
a. Pengertian Stres Kerja.....	42
b. Faktor – faktor yang mempengaruhi Stres Kerja .....	43
c. Dimensi dan Indikator Stres Kerja.....	45
B. Penelitian Terdahulu .....	45
C. Rerangka Konseptual .....	50
D. Hipotesis .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
1. Waktu Penelitian .....	57
2. Tempat Penelitian.....	57
B. Desain Penelitian .....	57
C. Definisi dan Oprasional Variabel .....	58
1. Definisi Variabel .....	58
2. Operasionalisasi Variabel.....	61
D. Skala Pengukuran Variabel.....	63
E. Populasi dan Sampel .....	64
1. Populasi .....	64
2. Sampel.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	65
G. Metode Analisis Data.....	66
1. Analisis Deskriptif .....	66
2. Deskripsi Responden.....	67



3. Deskripsi Jawaban (Kuesioner).....	67
H. <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	67
1. Evaluasi Measurement Model (Outer Model) .....	68
2. Evaluasi Structural Model (Inner Model) .....	71
3. Pengujian Hipotesis.....	72
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran Umum Organisasi.....	73
B. Analisis Deskriptif .....	75
1. Karakteristik Responden .....	75
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	78
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	83
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	83
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )... 91	
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
1. Pengaruh <i>Quality assurance</i> terhadap <i>Burnout</i> .....	95
2. Pengaruh <i>Employee engagement</i> terhadap <i>Burnout</i> .....	95
3. Pengaruh <i>Quality assurance</i> terhadap Stres Kerja.....	96
4. Pengaruh <i>Employee engagement</i> terhadap Stres Kerja .....	97
5. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Burnout</i> .....	98
6. Pengaruh <i>Employee engagement</i> terhadap <i>Burnout</i> melalui Stres Kerja.....	98
7. Pengaruh <i>Quality assurance</i> terhadap <i>Burnout</i> melalui Stres Kerja .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABLE

<b>TABEL</b>	<b>NAMA TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
Tabel 1.1	Lembaga Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Malang	8
Tabel 1.2	Hasil Pra-Survey Variabel <i>Burnout</i>	12
Tabel 1.3	Hasil Pra-Survey Variabel <i>Quality assurance</i>	14
Tabel 1.4	Hasil Pra-Survey Variabel <i>Employee engagement</i>	16
Tabel 1.5	Hasil Pra-Survey Variabel Stres Kerja	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1	Operasional Variabel <i>Quality assurance</i>	61
Tabel 3.2	Operasional Variabel <i>Employee engagement</i>	62
Tabel 3.3	Operasional Variabel Stres Kerja	62
Tabel 3.4	Operasional Variabel <i>Burnout</i>	63
Tabel 3.5	Instrumen Skala Likert	64
Tabel 3.6	<i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas <i>Convergent</i> dan <i>Discriminant</i>	69
Tabel 3.7	<i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas Konstruk	70
Tabel 3.8	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	76
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	77
Tabel 4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Quality assurance</i>	78
Tabel 4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Employee engagement</i>	80
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan <i>Burnout</i>	81

Tabel 4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Stres Kerja	82
Tabel 4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	83
Tabel 4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	85
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loadings</i> )	88
Tabel 4.12	Hasil Pengujian AVE	89
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Lacker Criterium</i> )	90
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability &amp; Cronbach's Alpha</i>	91
Tabel 4.15	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen	91
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	93



## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>NAMA GAMBAR</b>	<b>HALAMAN</b>
Gambar 1.1	Jumlah LKS Yang Tersebar di Indonesia	5
Gambar 1.2	Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Terakreditasi oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia	6
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran Peneliti	51
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	85
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	87
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping	94



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	NAMA LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1	Kuesioner	110
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	116
Lampiran 3	Hasil Output PLS	124
Lampiran 4	Hasil Uji Kualitas Data	126

