

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA MELALUI PERAN MEDIASI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN DIREKTORAT OPERASI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

NURJIHAN ERLINDA

21012010147/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA MELALUI PERAN MEDIASI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN DIREKTORAT OPERASI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

NURJIHAN ERLINDA

21012010147/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA MELALUI PERAN MEDIASI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN DIREKTORAT OPERASI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

**NURJIHAN ERLINDA
21012010147/FEB/EM**

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**

Pada Tanggal : 5 Juni 2025

Pembimbing Utama



**Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si
NIP. 380061003021**

**Tim Penguji
Ketua**



**Dra. Ec. Kustini, M.Si, CHRA
NIP. 196304291991032001**

Anggota



**Dra. Endang Iryanti, MM
NIP. 196201081990032001**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001**



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurjihan Erlinda
NPM : 21012010147
Program : Sarjana(S1)/~~Magister (S2)~~/Doktor (S3)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Juni 2025
Yang Membuat pernyataan



Nurjihan Erlinda
NPM. 21012010147

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT ata segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Work Life Balance* dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja melalui Peran Mediasi Burnout Pada Karyawan Direktorat Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis menghadapi tantangan dan hambatan. Namun, berkat doa, usaha, serta dukungan dan Motivasi dari berbagai pihak, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Bantuan berupa waktu, tenaga, dan pikiran dari semua pihak Sangat berarti dalam membantu Penulis mengatasi kesulitan selama proses penyusunan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan penghargaan Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah menyediakan sarana dan prasarana dalam mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.
2. Ibu. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas segala dukungan dan fasilitas yang diberikan.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bimbingan akademik serta arahan selama masa studi.
4. Ibu Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh perhatian, kesabaran, serta ketulusan meluangkan waktu untuk membantu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada Penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Kepada segenap karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kemudahan dalam proses

perizinan dan pelaksanaan penelitian. Terima kasih atas kerja sama dan kebaikan hati Bapak/Ibu yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian ini dengan penuh pengertian dan keterbukaan.

6. Mama dan Papa tercinta, terima kasih atas segala cinta, doa, dan dukungan yang tak pernah putus mengiringi setiap langkahku. Kalian adalah rumah bagi semangatku, tempat segala lelah berakhir, dan harapan bermula. Doa tulus kalian menjadi cahaya yang tak pernah padam, menuntunku hingga sampai pada tahap ini. Skripsi ini kutulis sebagai ungkapan hormat dan cinta yang mendalam sebuah persembahan kecil untuk kasih sayang yang begitu besar dan tak tergantikan.
7. Kakak Wili dan Mbak Nita, terima kasih atas dukungan, semangat, dan motivasi yang tak henti kalian berikan, terutama di saat Penulis merasa kehilangan arah dan diliputi kesedihan. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi penguat dalam setiap tantangan yang dihadapi, serta sumber semangat untuk terus melangkah dan menyelesaikan proses ini dengan penuh keyakinan.
8. Rafly Azhar Mahendra, terima kasih telah menjadi sosok yang senantiasa hadir, mewarnai setiap langkah dalam perjalanan ini dengan ketenangan dan ketulusanmu. Kehadiranmu bukan sekadar menemani, tetapi juga menjadi sandaran saat hati mulai goyah dan menjadi cahaya kecil yang menyinari ketika semangat nyaris padam. Dukunganmu adalah kekuatan yang mungkin tak selalu tampak, namun selalu terasa, dan untuk itu, Penulis sangat bersyukur.
9. Syarifatul Ummah, terima kasih telah menjadi teman seperjalanan yang tak pernah lelah hadir di setiap fase perjuangan ini. Dalam kebersamaanmu, aku menemukan semangat yang tulus dan ajakan lembut untuk terus melangkah, walau kadang hanya dengan langkah kecil. Kehadiranmu bukan sekadar menemani, tapi juga menguatkan di saat-saat ragu, lelah, dan hampir menyerah.
10. Devita Maharani, terima kasih telah menjadi sosok yang setia menemani langkah demi langkah perjuangan ini. Dari mendampingi proses

permohonan penelitian yang penuh lika-liku, menjadi tempatku berbagi cerita, hingga ruang nyaman untuk berdiskusi dan meluapkan lelah. Terima kasih karena selalu ada, menghadirkan semangat di tengah keraguan, dan mengingatkanku bahwa setiap langkah kecil pun tetap berarti.

11. Zeny Amanda, sahabat yang selalu bersedia direpoti dan tanpa ragu memberikan bantuan, dukungan, serta semangat selama proses penyusunan karya tulis ini. Kehadiran dan bantuannya menjadi salah satu kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama pengerjaan tugas akhir ini.
12. Noris, sobat seperjuangan per-PDAM-an, terima kasih telah kebersamai dan menemani setiap langkah dalam masa-masa sulit penelitian ini. Mulai dari proses meminta persetujuan yang harus kesana kemari ke berbagai divisi, hingga melewati hari-hari penuh tantangan dengan semangat dan candamu.
13. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada rekan-rekan “SDM Bohongan” Devita Maharani, Alkhila Habibatul, Zeny Amanda, Jasmine Salwa, dan Sabrina Aulia yang telah menjadi teman seperjalanan sejak awal perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan dukungan yang tak pernah putus, yang membuat setiap langkah di dunia perkuliahan terasa lebih ringan dan penuh warna.
14. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada rekan-rekan “Bayu FC” Sevy Sintya, Vika Putri, Zahra Fierza, Adelia, R.A Retno Ratih, Nuril Maulidya, dan Atha Mifta teman SMA yang selalu memiliki ruang dan tempat untuk menyegarkan pikiran ditengah hiruk pikuk penferjaan skripsi dan berbagi cerita.
15. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada teman-teman SMA “koplak gengs” Clara Claresta, Desnia Aurelia, Willda Islamiyah, Octa, Salsabillah, Adrine, Rati Ayu, Tharisa yang sudah bahagia di surga yang selalu menyediakan ruang untuk menyegarkan pikiran di tengah hiruk pikuk pengerjaan skripsi. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk berbincang

dan berbagi tawa. Kebersamaan kalian selalu menjadi sumber semangat yang tak pernah padam.

16. *Last but not least*, terima kasih untuk diriku sendiri yang telah memilih untuk tetap berdiri tegar di tengah segala keterbatasan, kelelahan, dan keraguan. Meski sering merasa lelah dan ingin menyerah, namun tetap memilih untuk melangkah, berjuang, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga semangat ini tak pernah padam, dan keberanian untuk terus bertumbuh selalu menyertai setiap langkah ke depan.

Surabaya, 1 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Kepuasan Kerja	19
2.2.2 <i>Work Life Balance</i>	22
2.2.3 Stres Kerja.....	27
2.2.4 <i>Burnout</i>	32
2.2.5 Hubungan Antar Variabel	35
2.3 Kerangka Konseptual	38
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.2 Identifikasi Variabel.....	39
3.2 Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel.....	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Sumber Data.....	47

3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.4.1	Uji Validitas	48
3.4.2	Uji Reliabilitas	48
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	49
3.5.1	Teknik Analisis Data.....	49
3.5.2	Cara Kerja PLS	50
3.5.3	Langkah-Langkah PLS.....	51
3.5.4	Asumsi PLS.....	58
3.5.5	Ukuran Sampel.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1	Profil Perusahaan	60
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.2.1	Karakteristik Responden	61
4.2.2	Deskripsi Variabel.....	63
4.3	Hasil Partial Least Square (PLS).....	69
4.3.1	Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	71
4.3.2	Inner Model (Pengujian Model Struktural).....	76
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	78
4.4	Pembahasan	79
4.4.1	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	79
4.4.2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	80
4.4.3	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Peran Mediasi Burnout	81
4.4.4	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Peran Mediasi Burnout	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		1
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perputaran Karyawan PDAM.....	4
Tabel 1. 2 Data Ketidakhadiran Karyawan PDAM	5
Tabel 1. 3 Waktu Kerja Karyawan Direktorat Operasi PDAM	7
Tabel 1. 4 Data Alasan Keterlambatan Karyawan PDAM	8
Tabel 1. 5 Data Jumlah Pelanggan PDAM	10
Tabel 1. 6 Data Jumlah Pengaduan PDAM	12
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pribadi.....	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	63
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai <i>Work Life Balance</i>	64
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Stres Kerja	66
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Burnout	68
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading.....	71
Tabel 4. 10 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	72
Tabel 4. 11 Discriminant Validity (FORNELL-LARCKER).....	72
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Construct Reliability and Validity.....	75
Tabel 4. 14 Hasil Latent Variable Correlations.....	75
Tabel 4. 15 Hasil R-Square dan Q-Square	77
Tabel 4. 16 Hasil Tabel Estimate for Path Coefisients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kapasitas dan Layanan Pdam Tahun 2023	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah PLS.....	51
Gambar 3. 2 Diagram Jalur Partial Least Square	53
Gambar 4. 1 Model Konseptual PLS	70

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA MELALUI PERAN MEDIASI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN DIREKTORAT OPERASI PDAM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Oleh:

**Nurjihan Erlinda
21012010147/FEB/EM**

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki empat variabel, yaitu *Work Life Balance* (X1), stres kerja (X2), *burnout* (Z) sebagai variabel mediasi, dan kepuasan kerja (Y). Kepuasan kerja menjadi aspek penting yang mampu memengaruhi semangat dan produktivitas karyawannya. Ketika karyawan puas terhadap pekerjaannya, maka cenderung lebih bersemangat dalam menjalankan tugas. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh *Work Life Balance* serta tingkat stres kerja yang dialami. Dalam hal ini, *burnout* menjadi faktor perantara yang menggambarkan seberapa besar beban psikologis yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Semakin rendah tingkat *burnout*, maka semakin besar kemungkinan seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Work Life Balance* dan stres kerja terhadap kepuasan kerja melalui peran mediasi *burnout* pada karyawan Direktorat Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Slovin. Analisa data dengan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Work Life Balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, *Work Life Balance* juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui mediasi *burnout*, dan stres kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja melalui peran mediasi *burnout*.

Kata Kunci: *Work Life Balance*, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, *Burnout*, SEM PLS