

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA OPERASIONAL DANA
BANK JATIM KC DR. SOETOMO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

WIDYA SURYA ANDINI

21012010118/FEB/EM

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

2025

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA OPERASIONAL DANA
BANK JATIM KC DR. SOETOMO SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

WIDYA SURYA ANDINI

21012010118/FEB/EM

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

2025

SKRIPSI

PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA OPERASIONAL DANA BANK JATIM KC DR. SOETOMO SURABAYA

Disusun Oleh :

WIDYA SURYA ANDINI

21012010118/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 : 13 Juni 2025

Pembimbing Utama



Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Tim Penguji
Ketua



Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Pembimbing Pendamping



Ayundha Evanthi, S.E., M.S.M.
NPT. 21219870301350

Anggota



Daisy Marthina Rosyanti, S.E., M.M.
NPT. 21219940327351

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 : Widya Surya Andini
NPM : 21012010118
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
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, 13 Juni 2025

Yang Membuat pernyataan



Widya Surya Andini
NPM 21012010118

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, serta kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan tanggung jawab, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Overload* Dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Operasional Dana Bank Jatim KC Dr. Soetomo Surabaya”** dapat terselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, CHRA selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Tri. Kartika Pertiwi, M.M., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen
4. Ibu Dra. Endang Iryanti, M.M. selaku Dosen Wali penulis yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan dari awal saat menjadi mahasiswa baru hingga sekarang
5. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M. dan Ibu Ayundha Evanthy S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu, tenaga, dan pikiran yang dicurahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan dedikasi yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal
6. Untuk seluruh pihak yang membantu baik selama proses perkuliahan maupun administrasi

7. Pihak Bank Jatim KC Dr. Soetomo Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada cinta pertamaku Bapak Hartono dan Ibu Sarmi yang senantiasa memberikan doa yang tak pernah putus, dukungan, semangat, nasihat, kesabaran, didikan, kepercayaan, dan kasih sayang yang tiada henti. Keduanya memang tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, namun keduanya memberikan segala bentuk pengorbanan, perjuangan, kerja keras dan air mata yang dicurahkan kepada penulis yang mendampingi dan membersamai disetiap langkah kehidupan penulis. Semoga bapak dan ibu senantiasa berada di lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam hidup, dan terus membersamai penulis di setiap kehidupan yang penulis jalani.
9. Untuk kakak sepupu penulis Rina dan Reni yang memberikan dukungan dan motivasi untuk tetap berkuliah di tengah keputusan untuk tidak melanjutkan ke perguruan tinggi. Dan untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa, serta ucapan baik kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penulis dapat sampai di titik ini.
10. Sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga hari ini, Noris, Keyla, Tiara, dan Shofi terima kasih telah menemani setiap proses penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Terima kasih untuk segala kebahagiaan, pengalaman baru, serta canda tawa yang sangat berkesan bagi penulis. Dimanapun kalian nantinya, semoga kebahagiaan selalu ada di setiap proses kehidupan kalian.
11. Untuk teman-teman *sharing is caring* Kafita, Nelista, Cindy, Adel, Nabila, Kiki, dan Dinda yang menjadi teman selama perkuliahan. Terima kasih untuk semua bantuan dan kebersamaan selama berada di tempat ini
12. Untuk sahabat penulis dari SMA, Isna dan Hasya terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan. Serta untuk seluruh teman teman yang menjadi bagian di setiap perjalanan perkuliahan ini. Dimanapun kalian nantinya, semoga senantiasa diberikan kemudahan di setiap proses kehidupan kalian

13. Untuk seseorang yang senantiasa hadir dan memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta penguatan bagi penulis selama menjalani proses perkuliahan dan menemani selama merantau di kota ini. Terima kasih untuk waktu, tenaga, kesabaran dan pengalaman serta berbagai nasihat baiknya kepada penulis. Terima kasih untuk kebersamaan dan kebahagiaan yang diberikan.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah mau berjalan sejauh ini menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih atas usaha, kerja keras dan perjuangan yang diiringi air mata dan ketidakpastian hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun jalan yang ditempuh. Berbahagialah selalu di setiap langkahmu dan dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari selalu merayakan dirimu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan evaluasi yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan pihak yang berkepentingan serta berkontribusi dalam menyelesaikan permasalahan.

Surabaya, Mei 2025

Widya Surya Andini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
2.2. Kajian Teori.....	22
2.2.1. <i>Grand Theory</i>	22
2.2.2. <i>Work Overload</i>	23
2.2.3. <i>Work Life Balance</i>	27
2.2.4. Kinerja Karyawan	30
2.2.5. Kepuasan Kerja	35
2.3. Hubungan Antar Variabel	38
2.4. Kerangka Konseptual	45
2.5. Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1. Jenis dan Objek Penelitian	47

3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.3.	Teknik Penentuan Sampel	51
3.4.	Teknik dan Pengumpulan Data	52
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.3.	Analisa dan Pengujian Hipotesis.....	71
4.4.	Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1.	Kesimpulan	92
5.2.	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan dan Data Lembur Operasional Dana.....	6
Tabel 1. 2 Standar Jam Lembur Karyawan Operasional Dana	7
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei <i>Work Overload</i>	8
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei <i>Work Life Balance</i>	10
Tabel 3.1 Standar Pengukuran Variabel	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan.....	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	63
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Work Overload</i>	64
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Work Life Balance</i>	66
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Karyawan.....	67
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Kerja	69
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading</i>	71
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	73
Tabel 4. 12 <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4. 13 <i>R-Square</i>	76
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficients</i> Hipotesis Langsung	77
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficients</i> Hipotesis Tidak Langsung	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Konsumen Bank Jatim Dr. Soetomo Surabaya	4
Gambar 1. 2 Data Kinerja DPK Bank Jatim Dr. Soetomo Surabaya	5
Gambar 1. 3 Survei Kepuasan Kerja Karyawan	12
Gambar 2. 1 <i>Integrative Model of Organizational Behaviour</i>	22
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	45
Gambar 3. 1 Diagram Konstruksi	55
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 4. 2 <i>Outer Model</i> dengan <i>Factor Loading, Path Coefficients, R-Square</i>	74
Gambar 4. 3 <i>Inner Model</i> dengan Nilai <i>T-Statistic Bootsrapping</i>	75

**PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA OPERASIONAL DANA
BANK JATIM KC DR. SOETOMO SURABAYA**

Oleh:

WIDYA SURYA ANDINI

21012010118/FEB/EM

ABSTRAKSI

Karyawan merupakan aspek penting dalam keberlanjutan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) diperlukan untuk memastikan terciptanya lingkungan kerja yang baik khususnya dalam pendistribusian beban kerja, penerapan keseimbangan kerja, serta pemenuhan kepuasan kerja untuk mencapai kinerja optimal. Pengelolaan yang baik dapat menjadi upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *work overload* dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *non probability sampling* yaitu *sampling* jenuh, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian sebanyak 40 orang karyawan bagian Operasional Dana Bank Jatim KC Dr. Soetomo Surabaya. Teknik pengumpulan data melalui media *google form* yang disebarakan secara *online* kepada karyawan dalam bentuk pernyataan kuesioner serta penggunaan data primer didapatkan dari internal perusahaan. Data sekunder berasal dari jurnal penelitian terdahulu, survei lembaga terkait, dan data pendukung yang telah dipublikasikan. Analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat analisis *Partial Least Square* (*SmartPLS 3.0*).

Penelitian ini membuktikan bahwa *work overload* tidak berkontribusi pada peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. *Work life balance* berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Serta kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh *work overload* dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut mengartikan bahwa karyawan terbiasa dengan tugas berlebih yang diiringi dengan penerapan keseimbangan kerja yang baik serta pemenuhan kepuasan yang tinggi untuk menunjang kinerjanya sebagai bagian dari keberlanjutan organisasi.

Kata Kunci: *Work overload; Work life balance; Kinerja Karyawan; Kepuasan Kerja*