

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *CAREER DEVELOPMENT* TERHADAP
WORK LIFE BALANCE MELALUI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL*
SUPPORT PADA KARYAWAN GREAT DIPONEGORO HOTEL**

SURABAYA

SKRIPSI



Disusun oleh :

Intan Wiani

NPM. 22042010156

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *WORKLOAD* DAN *CAREER DEVELOPMENT* TERHADAP
WORK LIFE BALANCE MELALUI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL*
SUPPORT PADA KARYAWAN GREAT DIPONEGORO HOTEL
SURABAYA**

Disusun Oleh :

INTAN WIANI

NPM. 22042010156

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM

NIP. 196408141993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M. Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH WORKLOAD DAN CAREER DEVELOPMENT TERHADAP
WORK LIFE BALANCE MELALUI PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT PADA KARYAWAN GREAT DIPONEGORO HOTEL
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Intan Wiani
NPM. 22042010156

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 16 Juli 2026**

Pembimbing Utama

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

Tim Penguji

1. Ketua

Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB
NIP. 198910302020121007

2. Sekretaris

Sumeinah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

Anggota

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

**Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Wiani
NPM : 22042010156
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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, 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, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Intan Wiani
NPM.22042010156

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Workload dan Career Development terhadap Work Life Balance melalui Perceived Organizational Support pada Karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya."**

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibu Dr. Dyah Widowati, S.H., MM. Sebagai Dosen Pembimbing Utama, beliau memberi penulis bimbingan dan inspirasi selama studi. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada semua orang yang telah membantu selama penulis berproses. Penulis menyatakan rasa terima kasihnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Pimpinan Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu manajemen Great Diponegoro Hotel Surabaya serta seluruh staff yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses pengambilan data.
6. Keluarga penulis, yaitu kedua orang tua tercinta, Bapak Purwinanto dan Ibu Sulastri, serta yang terkasih Adik Fira Winanti, atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral dan materi luar biasa yang tidak pernah terputus dalam memberi motivasi kepada penulis untuk mendapatkan gelar sarjana.

7. Seluruh teman dan sahabat penulis yang pernah dan masih kebersamaan penulis sampai sekarang, yang pernah dan selalu hadir untuk menemani penulis dalam melewati setiap lika-liku proses kehidupan.
8. Diri sendiri, atas seluruh kerja keras, ketekunan, dan dedikasi yang tiada henti. Terima kasih telah berani berjuang, mampu beradaptasi dengan segala dinamika, dan selalu bangkit menghadapi setiap kesulitan hingga berhasil menyelesaikan babak ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala keterbatasan dalam ruang lingkup penelitian ini, serta berharap agar hasil penelitian ini dapat berdaya guna bagi pembaca.

Surabaya, 10 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.2.2 Beban Kerja (<i>Workload</i>)	23
2.2.3 Pengembangan Karir (<i>Career Development</i>).....	27
2.2.4 Dukungan Organisasi Yang Dipersepsikan (<i>Perceived Organizational Support</i>)	31
2.2.5 Keseimbangan Kehidupan Kerja (<i>Work Life Balance</i>)	36
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.4 Kerangka Berfikir	45
2.5 Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.2.1 Definisi Operasional	47
3.2.2 Pengukuran Variabel	51
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	52
3.3.1 Populasi	52
3.3.2 Sampel	53
3.3.3 Penarikan Sampel	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1 Jenis Data	55
3.4.2 Sumber Data	55
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Uji Instrumen Penelitian	58
3.5.1 Uji Validitas	58
3.5.2 Uji Reliabilitas	59
3.6 Analisis Data	60
3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	61
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif	64
3.6.3 Analisis Statistik Inferensial	66
3.7 Waktu Penelitian	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Objek Penelitian dan Penyajian Data	73
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	73
4.1.2 Deskriptif Penelitian	77
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	81
4.2 Analisis dan Pengujian Hipotesis	106
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	106
4.2.2 Analisis Data	112
BAB V KESIMPULAN	142
5.1 Kesimpulan	142

5.2 Saran.....	144
5.2.1 Bagi Manajemen Great Diponegoro Hotel Surabaya	144
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	146
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN.....	152

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	48
Tabel 3. 2 Bobot Skala Pengukuran	52
Tabel 3. 3 Kriteria Taraf Kelas	66
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	78
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kerja.....	79
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	80
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelatihan Yang Diikuti	80
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Workload (X1)	82
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Career Development (X2).....	88
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Perceived Organizational Support (Z)	96
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Work Life Balance (Y)	103
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Awal.....	108
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Akhir	110
Tabel 4. 13 Hasil Outer Loading dan AVE (Model Awal).....	114
Tabel 4. 14 Hasil Outer Loading dan AVE (Model Akhir)	116
Tabel 4. 15 Hasil Uji Fornell-Larcker	119
Tabel 4. 16 Hasil Uji Composite Reliability	120
Tabel 4. 17 Hasil Uji R-square	122
Tabel 4. 18 Hasil Uji F-Square.....	123
Tabel 4. 19 Hasil Uji Path Coefficient	124
Tabel 4. 20 Hasil Uji Spesific Indirect Effect	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 4. 1 Logo Great Diponegoro Hotel Surabaya.....	75
Gambar 4. 2 Hasil Model Konstruk Reflektif (Model Awal).....	113
Gambar 4. 3 Hasil Model Konstruk Reflektif (Model Akhir).....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	152
Lampiran 2 Permohonan Izin Penelitian.....	158
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	159
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner.....	160
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	168
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	174
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Konvergen	175
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	175
Lampiran 9 Hasil Uji Composite Reliability	175
Lampiran 10 Hasil Uji R-square	176
Lampiran 11 Hasil Uji f-square.....	176
Lampiran 12 Hasil Uji Path Coefficient.....	176
Lampiran 13 Hasil Uji Spesific Indirect Effect.....	176
Lampiran 14 Hasil Uji Plagiarisme.....	177
Lampiran 15 Letter of Acceptance (LOA).....	178

ABSTRAK

Intan Wiani, 22042010156, Pengaruh Workload dan Career Development terhadap Work Life Balance melalui Perceived Organizational Support pada Karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya

Intan Wiani, Dyah Widowati

Penelitian ini menyoroti tantangan operasional di Great Diponegoro Hotel Surabaya, di mana fluktuasi beban kerja yang tinggi dan risiko turnover mengancam *work life balance* (WLB) karyawan. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh langsung *workload* dan *career development* terhadap WLB, serta peran mediasi *Perceived Organizational Support* (POS). Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode sensus, data dikumpulkan dari seluruh 51 karyawan operasional dan dianalisis menggunakan PLS-SEM melalui SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* dan *career development* berpengaruh signifikan secara langsung terhadap POS. Namun sebaliknya, POS, *workload*, dan *career development* terbukti tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *work life balance* karyawan. Sementara untuk analisis efek tidak langsung membuktikan bahwa POS gagal memediasi hubungan dalam model struktural akibat ketatnya batasan sistem *shift* 24 jam pada operasional hotel.

Kata Kunci: beban kerja; dukungan organisasi yang dirasakan; keseimbangan kehidupan-kerja; pengembangan karier

ABSTRACT

Intan Wiani, 22042010156, The Influence of Workload and Career Development on Work-Life Balance Through Perceived Organizational Support Among Employees of Great Diponegoro Hotel Surabaya

Intan Wiani, Dyah Widowati

This study addresses the operational challenges at Great Diponegoro Hotel Surabaya, where workload fluctuations and high turnover risks threaten employees' work-life balance (WLB). The purpose is to analyze the direct effects of workload and career development on WLB, alongside the mediating role of Perceived Organizational Support (POS). Utilizing an explanatory quantitative design and a census method, data were gathered from all 51 operational employees and analyzed via PLS-SEM using SmartPLS 4. The results reveal that workload and career development exert a significant positive direct effect on POS. Conversely, POS, workload, and career development demonstrate no significant direct effect on WLB. Furthermore, indirect effect analysis proves that POS fails to mediate any relationships within the structural model due to the rigid 24-hour shift constraints inherent in hotel operations.

Keywords: career development; perceived organizational support; workload; work-life balance