



**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, BEBAN KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK  
KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD ALFAROBI 2010111205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA**

**2023**



**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, BEBAN KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK  
KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**MUHAMMAD ALFAROBI 2010111205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Alfarobi

NIM : 2010111205

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26/09 '2023  
Yang menyatakan,



( Muhammad Alfarobi )

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Alfarobi  
NIM : 2010111205  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, BEBAN KERJA, DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK KANTOR CABANG BUMI  
SERPONG DAMAI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Desember 2023

Yang menyatakan,



(..... Muhammad Alfarobi)

**SKRIPSI**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Muhammad Alfarobi 2010111205**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M., CRA, CRP**  
Ketua Penguji



**Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc**  
Penguji I



**Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., M.M**  
Penguji II (Pembimbing)



**Dr. Jubaedah, S.E., M.M**  
Dekan



**Siti Hidayati, S.E., M.M**  
Ketua Program Studi

***The Effect of Work Life Balance, Workload, Work Environment,  
and Work Satisfaction at PT Bank Tabungan Negara Tbk Bumi  
Serpong Damai Branch Office***

***By Muhammad Alfarobi***

***ABSTRACT***

*This study uses quantitative methods at PT Bank Tabungan Negara Tbk Bumi Serpong Damai Branch Office. This study aims to determine and prove the effect of work life balance on work satisfaction, the effect of workload on work satisfaction, and the effect work environment on work satisfaction. The sampling technique used was total sampling, so that a sample of 75 employees was obtained. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS). The test results obtained in this study (1) work life balance has a positive and significant effect on work satisfaction (2) workload has a positive and significant on work satisfaction (3) workload has a positive and significant effect on work satisfaction. The implications of this research are theoretically and practically, the information in the research is expected to add insight in the development of knowledge in the field of human resource management, as material for thought and consideration in solving existing problems. The contribution in this research is to assist PT Bank Tabungan Negara Tbk Bumi Serpong Damai Branch Office in tackling problems, especially in terms of work life balance, workload, and work environment towards employee work satisfaction.*

***Keywords:*** *Work Life Balance, Workload, Work Environment, and Work Satisfaction*

**Pengaruh *Work-life Balance*, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja  
terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank Tabungan  
Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai**

**Oleh Muhammad Alfarobi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dilakukan di PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja, pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, dan pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, sehingga didapatkan sampel sebanyak 75 pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Partial Least Square (PLS). Hasil pengujian yang diperoleh dalam penelitian ini (1) *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (2) beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Implikasi dari penelitian ini yaitu secara teoritis dan praktis, informasi dalam penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia, sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan dalam penyelesaian masalah yang ada. Kontribusi dalam penelitian ini adalah membantu PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai dalam menanggulangi masalah khususnya dalam hal *work life balance*, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** *Work Life Balance*, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 13 Desember 2023:

Nama : Muhammad Alfarobi  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111205  
Program Studi : Manajemen S.I

PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE*, BEBAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT BANK TABUNGAN NEGARA TBK  
KANTOR CABANG BUMI SERPONG DAMAI  
dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus \***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M, CRA.CRP	Ketua	1.
2	Airlangga Surya Kusuma, S.E., M.Sc	Anggota I	2.
3	Dr. Suryani Maryam, S.Kep., Ns., M.M	Anggota II**	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13-12-2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi, Manajemen S.I

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Skripsi ini dilaksanakan sejak Bulan Juli sampai dengan Bulan Desember 2023 dengan judul **”Pengaruh *Work-life Balance*, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Bapak Dr. Yudi Nur Supriyadi, Sos.I., M.M selaku Kepala Jurusan Manajemen, dan Ibu Dr. Suryani Maryam, S.Kep, Ns, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan kririk yang membangun dalam penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai, khususnya kepada Ibu Windy Caprina selaku General Support yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan untuk skripsi ini. Di samping itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada ayah, ibu, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca.

Jakarta, 13 Desember 2023

Muhammad Alfarobi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	18
2.1.3 <i>Work-life Balance</i> .....	21
2.1.4 Beban Kerja .....	26
2.1.5 Lingkungan Kerja .....	31
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	34
2.3 Model Penelitian.....	44
2.3.1 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	45

2.3.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	46
2.3.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	48
3.1.1. Pengukuran Variabel.....	49
3.2 Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1 Populasi.....	51
3.2.2 Sampel .....	51
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.3.1 Jenis Data.....	51
3.3.2 Sumber Data .....	52
3.3.3 Pengumpulan Data .....	52
3.4 Teknik Analisis Data .....	53
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial .....	54
3.4.3 Uji Hipotesis .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Deskripsi Singkat Perusahaan.....	62
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	64
4.3 Analisis Deskriptif Penelitian.....	67
4.4 Analisis Inferensial.....	73
4.4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	73
4.4.2 Model Struktural .....	78
4.5 Uji Hipotesis dan Analisis .....	81
4.4 Pembahasan .....	83
4.4.1 Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	83
4.4.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	84
4.4.3 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>

5.1 Simpulan.....	88
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	88
5.3 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pra-Survey Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai.....	3
Tabel 2. Waktu Pulang Karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai Bulan Mei-Juli 2023 .....	5
Tabel 3. Pra-Survey <i>Work-life Balance</i> Karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai .....	6
Tabel 4. Pra-Survey Beban Kerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai .....	8
Tabel 5. Pra-Survey Lingkungan Kerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Bumi Serpong Damai .....	10
Tabel 6. Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 7. Pengukuran Variabel.....	49
Tabel 8. Pengukuran Indikator Variabel .....	50
Tabel 9. Pengukuran Kuesioner .....	50
Tabel 10. Interval Rata-rata Skor Masing-masing Kategori .....	54
Tabel 11. Kantor Cabang Pembantu .....	62
Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Posisi/Jabatan Pekerjaan.....	65
Tabel 14. Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	65
Tabel 15. Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	66
Tabel 16. Interval Skor Rata-rata Masing-masing Kategori .....	67
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja .....	67
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Work-life Balance</i> .....	69
Tabel 19. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Beban Kerja .....	70
Tabel 20. Hasil Jawaban Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja .....	71
Tabel 21. Hasil <i>Output Loading Factor</i> SmartPLS .....	74
Tabel 22. <i>Average Variance Extracted</i> .....	76

Tabel 23. Hasil Uji Coba <i>Cross Loading</i> .....	76
Tabel 24. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
Tabel 25 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). .....	79
Tabel 26. <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	79
Tabel 27. <i>Standarized Root Mean Square Residual</i> (SRMR).....	80
Tabel 28. Rekapitulasi Uji Hipotesis .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian .....	45
Gambar 2. Langkah-langkah Penggunaan <i>SmartPLS</i> .....	56
Gambar 3. <i>Outer</i> Model .....	73
Gambar 4. <i>Inner</i> Model.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner .....	102
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	113
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> PLS.....	114
Lampiran 5. Surat Riset.....	123
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	124