



**ANALISIS *WORKLOAD*, *WORK LIFE BALANCE*, DAN *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *RESILIENCE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA PT JASARAHARJA PUTERA
KANTOR PUSAT JAKARTA**

SKRIPSI

AULIA MAULIDA 2210111038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**ANALISIS *WORKLOAD*, *WORK LIFE BALANCE*, DAN *WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *RESILIENCE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI
PADA PT JASARAHARJA PUTERA
KANTOR PUSAT JAKARTA**

SKRIPSI

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

AULIA MAULIDA 2210111038

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aulia Maulida

NIM : 2210111038

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

Jakarta, 3 Oktober 2025

Yang menyatakan,



1000
Rp
METERAI
TEMPEL
88F00AKX378070256
(Aulia Maulida)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

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

Nama : Aulia Maulida
NIM : 2210111038
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 :

Analisis Workload, Work Life Balance, Dan Work Environment Terhadap Employee Performance Dengan Resilience Sebagai Variabel Moderasi Pada Pt Jasaraharja Putera Kantor Pusat Jakarta

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 : Desember 2025
Yang menyatakan,



(Aulia Maulida)

***ANALYSIS OF WORKLOAD, WORK LIFE BALANCE, AND
WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE
WITH RESILIENCE AS A MODERATING VARIABLE AT PT
JASARAHARJA PUTERA HEAD OFFICE JAKARTA***

By Aulia Maulida

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of workload, work-life balance, and work environment on employee performance, with resilience serving as a moderating variable among employees of PT Jasaraharja Putera, Head Office Jakarta. Issues related to workload imbalance, disruptions in work-life balance, and dynamics within the work environment form the underlying reasons for conducting this research. The study employs a quantitative approach using a survey method with a total sample of 132 respondents. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) based on SmartPLS 4.0. The findings indicate that workload and work-life balance have a significant positive effect on employee performance, whereas work environment shows no significant effect. Furthermore, resilience is proven to moderate the relationship between workload and work environment on employee performance by strengthening the effects. However, the moderating effect of resilience on the relationship between work-life balance and employee performance is weaker compared to its direct influence. Overall, these results emphasize that managing workload, maintaining work-life balance, and enhancing employees' psychological resilience are crucial factors in improving employee performance within the organization.

Keywords: workload, work life balance, work environment, resilience, employee performance.

ANALISIS BEBAN KERJA, KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN RESILIENSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT JASARAHARJA PUTERA KANTOR PUSAT JAKARTA

Oleh Aulia Maulida

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan resiliensi sebagai variabel moderasi pada karyawan PT Jasaraharja Putera Kantor Pusat Jakarta. Fenomena ketidakseimbangan beban kerja, terganggunya keseimbangan kehidupan kerja, serta dinamika lingkungan kerja menjadi latar belakang perlunya penelitian ini dilakukan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dengan jumlah sampel 132 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, resiliensi terbukti memoderasi hubungan beban kerja dan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan arah memperkuat, namun moderasi resiliensi pada hubungan keseimbangan kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan pengaruh yang lebih lemah dibandingkan pengaruh langsungnya. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja, serta penguatan ketahanan psikologis karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan perusahaan.

Kata kunci: beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja, lingkungan kerja resiliensi, dan kinerja karyawan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026**

Pada hari ini, Rabu, tanggal 10 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Aulia Maulida

NIM : 2210111038

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS WORKLOAD, WORK LIFE BALANCE, DAN WORK ENVIRONMENT
TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN RESILIENCE SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT JASARAHARJA PUTERA KANTOR PUSAT
JAKARTA**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M.	Ketua	
2	Renny Hasniati, SE., MM	Anggota I	
3	Dr. Yudi Nur Supriyadi, S.Sos., MM	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 10 Desember 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS *WORKLOAD*, *WORK LIFE BALANCE*, DAN *WORK ENVIRONMENT*
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *RESILIENCE* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI PADA PT JASARAHARJA PUTERA KANTOR PUSAT
JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AULIA MAULIDA 2210111038

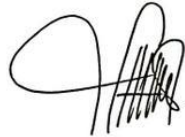
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 10 Desember 2025
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Jubei Levianto, S.Sos., M.M
Ketua Penguji



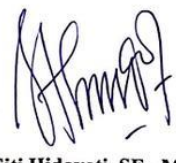
Renny Husniati SE., MM
Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.
Penguji II




Dr. Juhadedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Desember 2025

PRAKATA

Puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Analisis *Workload*, *Work life balance*, Dan *Work environment* Terhadap *Employee performance* dengan *Resilience* Sebagai Variabel Moderasi Pada PT Jasaraharja Putera Kantor Pusat Jakarta”** dengan lancar dan tepat waktu. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada pihak yang telah membantu penulis, antara lain:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Plt Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, pengetahuan, dan waktunya.
4. Pimpinan PT Jasaraharja Putera kantor pusat yang telah mengizinkan pembuatan skripsi.
5. Kedua orang tua dan keluarga, yang selalu memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi
6. Rekan-rekan seperjuangan dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyampaikan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Oleh karena itu, penulis membuka dan menerima kritik serta saran yang konstruktif demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.

Jakarta, 3 Oktober 2025

Aulia Maulida

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.2 <i>Employee performance</i>	32
2.1.3 <i>Workload</i>	35
2.1.4 <i>Work life balance</i>	38
2.1.5 <i>Work environment</i>	41
2.1.6 <i>Resilience</i>	45
2.2 Penelitian Terdahulu.....	48
2.3 Model Penelitian	60
2.3.1 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Employee performance</i>	61
2.3.2 Pengaruh <i>Work life balance</i> terhadap <i>Employee performance</i>	62
2.3.3 Pengaruh <i>Work environment</i> terhadap <i>Employee performance</i>	62
2.3.4 <i>Resilience</i> memoderasi <i>Workload</i> terhadap <i>Employee performance</i>	62
2.3.5 <i>Resilience</i> memoderasi <i>Work life balance</i> terhadap <i>Employee</i> <i>performance</i>	63
2.3.6 <i>Resilience</i> memoderasi <i>Work environment</i> terhadap <i>Employee</i> <i>performance</i>	63
2.4 Hipotesis.....	64
 BAB III METODE PENELITIAN	 65
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	65
3.1.1 Definisi Operasional.....	65

3.1.2	Pengukuran Variabel	67
3.2	Populasi dan Sampel	71
3.2.1	Populasi Penelitian	71
3.2.2	Sampel Penelitian	72
3.3	Teknik Pengumpulan Data	73
3.3.1	Jenis Data	73
3.3.2	Sumber Data	74
3.3.3	Pengumpulan Data	75
3.4	Teknik Analisis Data	76
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	76
3.4.2	Analisis Statistik Inferensial	77
3.4.3	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	78
3.4.4	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	80
3.4.5	Uji Hipotesis	82
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	85
4.2	Deskripsi Data Penelitian	87
4.3	Analisis Deskriptif	90
4.3.1	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Employee performance</i>	90
4.3.2	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Workload</i>	102
4.3.3	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Work life balance</i>	108
4.3.4	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Work environment</i>	116
4.3.5	Analisis Data Deskriptif Variabel <i>Resilience</i>	122
4.4	Analisis Inferensial	131
4.5	Pembahasan	155
4.5.1	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Employee performance</i>	155
4.5.2	Pengaruh <i>Work life balance</i> terhadap <i>Employee performance</i>	156
4.5.3	Pengaruh <i>Work environment</i> terhadap <i>Employee performance</i>	158
4.5.4	<i>Resilience</i> memoderasi pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Employee performance</i>	161
4.5.5	<i>Resilience</i> memoderasi pengaruh <i>Work life balance</i> terhadap <i>Employee performance</i>	163
4.5.6	<i>Resilience</i> memoderasi pengaruh <i>Work environment</i> terhadap <i>Employee performance</i>	165
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	169
5.1	Simpulan	169
5.2	Keterbatasan Penelitian	171
5.3	Saran	171
DAFTAR PUSTAKA		174
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kriteria Penilaian Employee performance PT. Jasaraharja Putera	8
Tabel 2.	Pencapaian Employee performance PT. Jasaraharja Putera.....	8
Tabel 3.	Hasil Pra-Survei <i>Employee performance</i>	9
Tabel 4.	Hasil Pra-Survei <i>Workload</i>	11
Tabel 5.	Hasil Pra-Survei <i>Work life balance</i>	13
Tabel 6.	Hasil Pra-Survei <i>Work environment</i>	15
Tabel 7.	Hasil Pra-Survei <i>Resilience</i>	16
Tabel 8.	Matriks Penelitian Terdahulu	58
Tabel 9.	Pengukuran Variabel <i>Employee performance</i>	67
Tabel 10.	Pengukuran Variabel <i>Workload</i>	68
Tabel 11.	Pengukuran Variabel <i>Work life balance</i>	68
Tabel 12.	Pengukuran Variabel <i>Work environment</i>	69
Tabel 13.	Pengukuran Variabel <i>Resilience</i>	69
Tabel 14.	Skor Item Instrumen.....	70
Tabel 15.	Kisi-Kisi Instrumen Pengukuran Variabel.....	70
Tabel 16.	Populasi Penelitian	72
Tabel 17.	Interpretasi Nilai Indeks Responden	77
Tabel 18.	Interpretasi Nilai Indeks Responden	90
Tabel 19.	Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Kerja.....	91
Tabel 20.	Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Kerja.....	94
Tabel 21.	Analisis Deskriptif Dimensi Kerjasama.....	96
Tabel 22.	Analisis Deskriptif Dimensi Tanggung Jawab	98
Tabel 23.	Analisis Deskriptif Dimensi Inisiatif	100
Tabel 24.	Analisis Deskriptif Dimensi Beban Mental (<i>Mental Effort Load</i>)	102
Tabel 25.	Analisis Deskriptif Dimensi Beban Waktu (<i>Time Load</i>).....	104
Tabel 26.	Analisis Deskriptif Dimensi Beban Fisik (<i>Physical Load</i>)	106
Tabel 27.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Work Interference with Personal Life (WIPL)</i>	109
Tabel 28.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Personal Life Interference with Work (PLIW)</i>	111
Tabel 29.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Work/Personal Life Enhancement (PLIW)</i>	113
Tabel 30.	Analisis Deskriptif Dimensi Lingkungan Fisik.....	117
Tabel 31.	Analisis Deskriptif Dimensi Lingkungan Non Fisik.....	119
Tabel 32.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Self Efficacy</i>	123
Tabel 33.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Self Regulation</i>	127
Tabel 34.	Analisis Deskriptif Dimensi <i>Social Support</i>	128
Tabel 35.	Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Re-Estimate	134
Tabel 36.	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	137
Tabel 37.	Hasil <i>Cross Loading Factor</i>	139
Tabel 38.	Hasil <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	141
Tabel 39.	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	143
Tabel 40.	Nilai Koefisien Determinasi.....	144
Tabel 41.	Nilai <i>Q-Square</i>	145

Tabel 42.	Uji Model Fit.....	146
Tabel 43.	Nilai <i>Original Sample</i>	147
Tabel 44.	Nilai Uji T	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Tingkat Produktivitas Tenaga Kerja di Asia Tenggara.....	3
Gambar 2.	PDB per jam kerja (\$) Produktivitas Tenaga Kerja di Asia Tenggara.....	4
Gambar 3.	Rata-rata Jam Kerja di ASEAN	5
Gambar 4.	Distribusi Jam Kerja Pekerja Indonesia (Februari 2023).....	6
Gambar 5.	Matriks <i>Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory</i>	32
Gambar 6.	Kerangka Model Penelitian	61
Gambar 7.	Logo PT. Jasaraharja Putera.....	85
Gambar 8.	Struktur Organisasi PT. Jasaraharja Putera	86
Gambar 9.	Karakteris Menurut Jenis Kelamin	87
Gambar 10.	Karakteristik Menurut Usia	88
Gambar 11.	Karakteristik Menurut Lama Masa Kerja	89
Gambar 12.	Garis Kontinum Employee performance	91
Gambar 13.	Garis Kontinum <i>Workload</i>	102
Gambar 14.	Garis Kontinum <i>Work life balance</i>	109
Gambar 15.	Garis Kontinum <i>Work environment</i>	117
Gambar 16.	Garis Kontinum <i>Resilience</i>	123
Gambar 17.	Outer Model sebelum Re-Estimasi	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden dan Data Deskriptif

Lampiran 4. Hasil Output SmartPLS 4.0s