E-Jurnal Manajemen, Vol. 14, No. 7, 2025: 496-509 ISSN: 2302-8912
DOI: https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2025.v14.i7.p02

PERAN *WORK LIFE BALANCE* MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA

Ni Putu Dinda Febriyanti[1]
I Gusti Bagus Honor Satrya[2]

[1,2]Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeritas Udayana, Bali, Indonesia
E-mail: dinda.febriyanti024@student.unud.ac.id

ABSTRAK

Menurunnya target pencapain karyawan karena beban kerja yang terlalu berat dan ketidakseimbangan kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaan mengakibatkan adanya indikasi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada *Account Executives* di XL Center Sunset Road. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh karyawan XL Center Sunset Road dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang dari *Account Executives*. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistis inferensial menggunakan *Partial Least Squares* (PLS). Hasil analisis menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap work life balance. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *work life balance* mampu memediasi secara penuh pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Implikasi teoritis penelitian ini adalah memperkuat *social exchange theory* dalam menjelaskan perilaku kepuasan kerja. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah menjadi l&asan strategis yang kuat untuk merancang manajemen sumber daya manusia yang efektif bagi manajemen XL Center Sunset Road.

Kata Kunci: beban kerja; kepuasan kerja; *work life balance*

ABSTRACT

The decline in employee achievement targets due to excessive workload and work-life imbalance indicates low job satisfaction. This study examines the effect of workload on job satisfaction with work-life balance as a mediating variable among Account Executives at XL Center Sunset Road. A sample of 30 Account Executives was selected using purposive sampling, and *data was collected through a questionnaire. Descriptive and inferential statistical analyses were conducted using Partial Least Squares (PLS). The results show that workload has no significant effect on job satisfaction, work life balance has a positive and significant effect on job satisfaction, workload has a negative and significant effect on work life balance. The results of the study also show that work life balance is able to fully mediate the effect of workload on job satisfaction. This study strengthens social exchange theory in explaining job satisfaction behavior and provides a strategic foundation for designing effective human resource management. The findings offer insights for XL Center Sunset Road management to improve employee job satisfaction and work-life balance, ultimately enhancing organizational performance. By underst&ing the fully mediating role of work-life balance,*

management can develop targeted strategies to mitigate the negative effects of workload and promote a healthier work environment.
Keywords: *job satisfaction; work life balance; work load*

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi bisnis sangat bergantung pada kemampuan meningkatkan kepuasan karyawan. Karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannnya cenderung bekerja lebih efektif dan menunjukkan kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan produktifitas karyawan (Wahyuni & Dewi, 2024). Dengan memahami keinginan dan kebutuhan karyawan, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengidentifikasi dan meningkatkan faktor-faktor yang mendukung kepuasan kerja, serta mengurangi faktor-faktor yang menghambatnya. Adapun faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja (Sunarwati *et al*., 2024) yaitu: promosi jabatan. Promosi jabatan merupakan proses perencanaan perusahaan untuk menempatkan orang-orang yang tepat pada posisi yang tepat. Kemudian disiplin kerja, disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mematuhi peraturan, norma, dan st&ar yang berlaku di tempat kerja. Selanjutnya beban kerja, beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu jabatan. Setiap individu memiliki keunikan tersendiri, sehingga tingkat kepuasan kerja mereka juga berbeda-beda. Hal ini berarti bahwa dampak kepuasan kerja dapat bervariasi tergantung pada karakteristik masing-masing karyawan (Saputra, 2021). Kepuasan kerja karyawan juga merupakan bagian penting yang diperhatikan oleh XL Center Sunset Road. Setelah melakukan wawancara dengan *Territory Sales* di XL Center Sunset Road, beliau mengatakan bahwa beberapa bulan terakhir target pencapaian *Account Executives* (AE) mengalami penurunan. Dalam dunia persaingan kompetitif dengan provider lain saat ini, masing-masing *Account Executives* (AE) di XL Center Sunset Road ditugaskan untuk mencapai angka penjualan yang sudah ditargetkan. Tugas utama dari *Account Executive* yaitu menawarkan layanan Wi-fi XL Satu kepada user secara langsung sehingga tenaga dan stamina tubuh yang baik sangat diperlukan ketika turun ke lapangan. Tekanan pekerjaan yang mengharuskan para *Account Executive* untuk turun ke lapangan secara langsung menawarkan layanan Wifi kepada calon konsumen dan target yang harus mereka capai setiap bulan, menyebabkan mereka terkadang tidak cukup memiliki waktu untuk kehidupan pribadi mereka. Bahkan di hari libur mereka, jika ada jadwal pemasangan Wifi di rumah konsumen, mereka turun ke lokasi untuk mengawasi teknisi dan memberikan arahan kepada konsumen. Walaupun pada bulan tertentu target pencapaian *Account Executive* naik, hal itu tidak menutup kemungkinan bahwa ada masa dimana target pencapaian mereka menurun. Menurunnya target pencapaian berakibat pada kinerja karyawan *Account Executive* rendah yang berindikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja menjadi prioritas utama bagi organisasi karena karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Seseorang yang menikmati pekerjaannya, akan memberikan dampak positif terhadap apa yang ia kerjakan sehingga memberikan

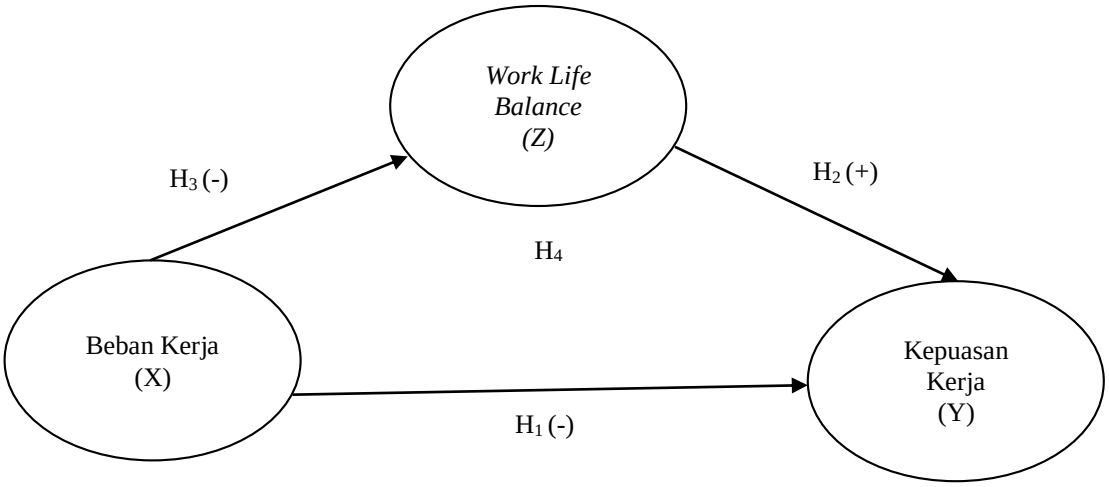
performa yang baik di dalam pekerjaannya (Yulistiana & Satrya, 2022).

Studi literatur menunjukkan kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk beban kerja (Lumunon & Sendow, 2019) dan *work life balance* (Damayanti & Atmaja, 2022). Beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan beban kerja yang ideal untuk meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda, beberapa penelitian menyatakan bahwa beban kerja yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan kerja, sementara penelitian lain menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kepuasan kerja. Dari hasil *research gap* yang ditemukan pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja. Selain beban kerja, variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja yaitu *work life balance*. *Work life balance* adalah kemampuan untuk mengelola tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi secara efektif (Nawarcono *et al*., 2021.). Ketika seseorang mencapai keseimbangan ini, mereka cenderung merasa lebih puas dan bahagia dalam pekerjaan mereka. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Damayanti & Atmaja, 2022). Namun ini berlawanan dengan penelitian lainnya yang menyebutkan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Lumunon & Sendow, 2019). Berdasarkan perbedaan kedua hasil penelitian sebelumnya, memperlihatkan adanya peluang dilakukannya pengujian ulang pada variabel *work life balance* untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan sebagai peran mediasi antara hubungan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja.

Studi pendahuluan telah dilakukan pada 10 orang responden yang merupakan perwakilan karyawan dari masing-masing departemen di XL Center Sunset Road dengan menyebar kuesioner melalui link *Google Form*. Berdasakan hasil data *preliminary study* dari responden di XL Center Sunset Road, dapat dilihat bahwa karyawan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya karena tidak sesuai dengan keinginan karyawan. Kemudian target pencapaian yang diberikan kepada mereka tidak realistis dan waktu yang diberikan untuk mencapai target tersebut tidak konsisten. Setelah sampai di rumah, karyawan bahkan membawa pekerjaan ke rumah dan mengganggu waktu pribadinya. Banyaknya tekanan terhadap target yang harus dicapai dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan mengakibatkan adanya indikasi terhadap kurangnya kepuasan kerja mereka.

Landasan teori mengacu pada *Social Exchange Theory*. *Social Exchange Theory* adalah teori yang menjelaskan sifat timbal balik dan pentingnya membangun kepercayaan, yang dapat ditegakkan melalui prinsip pertukaran sosial (Soelistyawati & Mujanah, 2023). *Social Exchange Theory* memprediksi bahwa sebagai reaksi terhadap tindakan awal yang positif, target akan cenderung membalas dengan cara yang sama dengan terlibat lebih banyak respon balik yang positif dib&ingkan respon balik yang negatif. Apabila perusahaan menyusun kebijakan agar beban kerja ideal sehingga tetap menjaga keseimbangan waktu pribadi karyawan dan kehidupan di tempat kerja, karyawan merasakan dukungan yang positif dari perusahaan sehingga dapat

menentukan kepuasan kerja mereka (Athar, 2020). Kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dikatakan puas bila tidak ada kesenjangan (*difference*) antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang ditinggalkan telah terpenuhi (Bhastary, 2020). Karakteristik setiap individu tidak ada yang sama, sehingga kepuasan kerja yang mereka rasakan di tempat kerja juga tidak sama. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai st&ar, st&ar beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Neksen, Wadud, & H&ayani, 2021). Beban kerja berlebihan akan mengakibatkan dampak kurang baik terhadap karyawan, begitu pun sebaliknya beban kerja yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan kebosanan untuk karyawan. *Work life balance* adalah tentang mencapai keseimbangan yang harmonis antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga mencapai keselarasan dalam kedua aspek tersebut (Firdaus *et al*., 2024). Kemampuan seseorang untuk mengatur waktu antara kehidupan personal dan kehidupan pekerjaan mereka sangat penting agar produktivitas dan waktu santai bisa dijalankan dengan sama rata. Berdasarkan latar belakang dan kajian teori tersebut, disusunlah kerangka konseptual sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data diolah, 2025

Kerangka konseptual tersebut membentuk empat hipotesis. Variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Inegbedion *et al*., 2020; Esteban *et al*., 2022; Cayupe *et al*., 2023). Penelitian lainnya mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Nurhasanah *et al*., 2022; Sitorus & Siagian, 2023). Hasil penelitian lainnya juga mengatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Saputra, 2021). Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik rumusan hipotesis pertama: beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Work life*

balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Bellmann & Hübler, 2020; Dilby & Farmanesh, 2023; Tosun & Ozkan, 2023). Hasil ini mengungkapkan bahwa jika tingkat *work life balance* tinggi maka tingkat kepuasan kerja meningkat (Amelia *et al*., 2023; Jaysan *et al*., 2024). Dengan mempertimbangkan temuan-temuan penelitian sebelumnya, hipotesis kedua dapat dirumuskan sebagai berikut: *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh beban kerja terhadap *work life balance* menunjukkan hubungan negatif dan signifikan, artinya semakin tinggi beban kerja, maka akan berdampak pada penurunan kualitas *work life balance* (Latama *et al*., 2022; Tekin & Demirkasimoğlu, 2023). Penelitian lainnya menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work life balance* (Suparman *et al*., 2023; Natanael *et al*., 2023). Dari kajian literartur sebelumnya, hipotesis ketiga yang dapat dirumuskan adalah: beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work life balance*. Dalam peran *work life balance* sebagai variabel mediasi, terdapat hubungan tidak langsung yang signifikan antara beban kerja, *work life balance*, dan kepuasan kerja (Aruldoss, Kowalski, & Parayitam, 2021; Inegbedion *et al*., 2020). *Work life balance* memediasi hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja (Soelistyawati & Mujanah, 2023; Suparman *et al*., 2023). Fenomena ini menggambarkan bahwa ketika karyawan memiliki beban kerja yang tinggi, mereka cenderung ingin menyelesaikan tugasnya di tempat kerja secepat mungkin agar dapat memiliki waktu yang berkualitas dengan keluarga mereka (Wirawan, 2022). Beban kerja yang dimediasi oleh *work life balance* memiliki hubungan yang tidak langsung dengan kepuasan kerja (Fuadiputra & Novianti, 2021). Dengan mempertimbangkan temuan-temuan penelitian sebelumnya, hipotesis keempat yang dapat diajukan adalah: *Work life balance* memediasi hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.

METODE PENELITIAN

Metode aosisatif kausalitas digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel beban kerja (X), *work life balance* (Z), dan kepuasan kerja (Z) dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian adalah XL Center Sunset Road yang beralamat di Jalan Sunset Road No. 818, Kuta, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia 80361. Dengan populasi sebanyak 69 orang, penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk memilih sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu. Fokus penelitian ini adalah pada *Account Executives* yang bekerja di lapangan untuk mencapai target pemasangan Wi-fi, sehingga sampel yang dipilih sebanyak 30 orang karyawan. Kuesioner yang disebarkan melalui *Google Form* digunakan sebagai instrumen penelitian ini. Jenis data yang digunakan meliputi data kuantitatif berupa data jumlah karyawan di XL Center Sunset Road dan hasil tabulasi dari kuesioner serta data kualitatif berupa gambaran umum mengenai lokasi penelitian dan hasil wawancara terhadap *Territory Sales* di XL Center Sunset Road. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer yaitu penilaian yang diberikan oleh responden atas pernyataan yang terdapat dalam kueisoner dan sumber data sekunder yaitu data *Territory Sales* XL Center Sunset Road seperti jumlah karyawan dan

sejarah perusahaan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi perilaku dan proses kerja *Account Executive* di XL Center Sunset Road, melakukan wawancara dengan *Territory Sales* untuk melihat fenomena adanya indikasi kepuasan kerja karyawan yang rendah, dan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk keperluan penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *software* Warppls 7.0, yang meliputi evaluasi model pengukuran berdasarkan hasil *convergent validity* dan *discriminant validity* dari indikator konstruk laten serta *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk blok indikator, evaluasi model struktural berdasarkan hasil R-*square* dan Q-*square*, pengujian hipotesis berdasarkan hasil uji oengaruh langsung dan uji pengaruh tidak langsung, dan pengujian variabel mediasi dengan memeriksa pengaruh P_1, P_2, dan P_3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap *Account Executive* XL Center Sunset Road, dapat diketahui karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, dan masa kerja. Tabel 1. menunjukkan karakteristik responden penelitian, yaitu *Account Executive* di XL Center Sunset Road.

Tabel 1.
Karakteristik Responden Penelitian

Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (persen)
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	66,7
	Perempuan	10	33,3
	Total	**30**	**100**
Usia	20-24	3	10
	25-29	21	70
	30-34	3	10
	35-39	1	3,3
	≥40	2	6,7
	Total	**30**	**100**
Masa Kerja	1-6 bulan	10	33,3
	1-3 tahun	16	53,3
	≥4 tahun	4	13,4
	Total	**30**	**100**

Sumber: Data diolah, 2025

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden laki-laki dengan persentase 66,7 persen. Sedangkan responden perempuan dengan persentase 33,3 persen. Gender karyawan didominasi laki-laki karena pekerjaan yang membutuhkan tenaga lebih besar untuk turun ke lapangan menawari layanan Wi-fi ke rumah-rumah calon pelanggan. Karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan rentang usia 25-29 tahun sebanyak 70 persen, sedangkan yang memperoleh hasil terendah yaitu rentang usia 35-39 tahun sebanyak 3,3 persen. Mayoritas karyawan pada usia 25-29 tahun merupakan usia produktif dan sudah

memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup untuk memahami pekerjaan mereka. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja didominasi oleh responden dengan rentang masa kerja 1-3 tahun sebanyak 53,3 persen, sedangkan hasil terendah diperoleh oleh rentang masa kerja ≥4 tahun sebanyak 13,4 persen. Masa kerja yang didominasi karyawan merupakan masa kerja yang masih dalam tahap pembelajaran dan pengembangan karir, sehingga banyak karyawan yang baru bergabung dalam rentang masa kerja 1-3 tahun.

Tabel 2.
Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	*Outer Loading*
Kepuasan Kerja (Y)	0,715
	0,818
	0,894
	0,806
	0,917
Beban Kerja (X)	0,806
	0,856
	0,765
Work life balance (Z)	0,781
	0,813
	0,700
	0,707

Sumber: Data diolah, 2025

Convergent validity dievaluasi dengan menggunakan *outer loading* dari setiap indikator. *Outer model* yang memenuhi syarat validitas yaitu *outer loading* harus di atas 0,70. Hasil analisis *convergent validity*, nilai *outer loading* semua indikator melebihi 0,70, sehingga indikator-indikator tersebut valid dalam mengukur variabel yang terkait.

Tabel 3.
Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Beban Kerja (X)	Kepuasan Kerja (Y)	*Work life balance* (Z)
X_1	**0,806**	-0,060	0,024
X_2	**0,856**	0,188	-0,155
X_3	**0,765**	-0,147	0,148
Y_1	0,151	**0,715**	0,443
Y_2	0,017	**0,818**	-0,030
Y_3	-0,108	**0,894**	-0,113
Y_4	-0,049	**0,806**	-0,230
Y_5	0,016	**0,917**	-0,007
Z_1	-0,429	-0,041	**0,781**
Z_2	-0,188	-0,278	**0,813**
Z_3	0,161	0,303	**0,700**
Z_4	0,530	0,064	**0,707**

Sumber: Data diolah, 2025

Discriminant validity dapat dievaluasi dengan menggunakan*cross loading*. Nilai *cross loading* pada setiap indikator variabel terkait harus lebih tinggi dari nilai *cross loading* variabel lainnya, maka indikator dikatakan valid. Analisis *discrimininat validity* menunjukkan bahwa setiap indikator variabel memiliki nilai *cross-loading* yang lebih tinggi dengan variabel terkait daripada dengan variabel lainnya. Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki validitas yang baik.

Tabel 4.
Hasil Uji *Average Variance Extracted*

	***Average Variance Extracted* (AVE)**
Beban Kerja (X)	0,810
Kepuasan Kerja (Y)	0,833
Work life balance (Z)	0,752

Sumber: Data diolah, 2025

Selain melihat nilai *cross loading*, validitas juga dapat dinilai melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Apabila nilai AVE masing-masing indikator variabel nilainya lebih besar dari 0,50 maka indikator variabel dinyatakan valid. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki validitas yang memadai.

Tabel 5.
Hasil Uji *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	Composite Reliability	***Cronbach's Alpha***
Beban Kerja (X)	0,815	0,736
Kepuasan Kerja (Y)	0,918	0,887
Work life balance (Z)	0,838	0,742

Sumber: Data diolah, 2025

Composite reliability dievaluasi menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Kedua nilai ini harus melebihi 0,70 untuk memenuhi syarat reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* semua indikator lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator reliabel.

Tabel 6.
Hasil Uji R-*square*

	R-*square*	**R-*square Adjusted***
Kepuasan Kerja (Y)	0,386	0,341
Work life balance (Z)	0,174	0,144

Sumber: Data diolah, 2025

Nilai R-*square* mengukur seberapa besar variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen, dengan nilai antara 0 dan 1. Nilai R-*square* yang rendah (mendekati

0) menunjukkan pengaruh yang lemah, sedangkan nilai yang tinggi (mendekati 1) menunjukkan pengaruh yang kuat variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R-*square* untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0,386 menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi sekitar 38,6 persen variasi dalam kepuasan kerja *Account Executives* di XL Center Sunset Road, sedangkan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model mempengaruhi sisanya. Sementara itu, nilai R-*square* untuk variabel *work life balance* adalah 0,174, yang berarti bahwa beban kerja hanya mempengaruhi sekitar 17,4 persen variasi dalam *work life balance*, dan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model mempengaruhi sisanya. Model dikatakan memiliki *predictive relevance* jika nilai Q-*square* lebih tinggi dari nol. Sebaliknya, jika nilai Q-*square* lebih rendah dari nol, maka model dikatakan kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai Q-*square* dihitung dengan rumus sebagai berikut.

Q2 = 1-(1-R12)(1-R22)
Q2 = 1-(1-0,386)(1-0,174)
Q2 = 1-(0,614)(0.826)
Q2 = 1-(0,507)
Q2 = 0,493

Hasil perhitungan menunjukkan nilai Q-*square* sebesar 0,493 yang artinya lebih besar dari 0 sehingga model penelitian memiliki nilai *predictive relevance*.

Pengujian hipotesis diukur dengan uji p-*statistics* (p-value). Apabila diperoleh hasil p-*value* kurang dari 0,05 maka pengujian signifikan, sebaliknya jika diperoleh p-*value* lebih besar dari 0,05 maka pengujian tidak signifikan. Hasil pengujian hipotesis diuraikan sebagai berikut.

Tabel 7.
Hasil Uji Pengaruh Langsung

Variabel	*Path Coefficient*	*p-value*	Keterangan
Beban Kerja > Kepuasan Kerja	0,142	0,205	Tidak signifikan
WLB > Kepuasan Kerja	0,601	<0.001	Signifikan
Beban Kerja > WLB	-0,417	0,004	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 8.
Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	*Path Coefficient*	*p-value*	Keterangan
Beban Kerja > WLB > Kepuasan Kerja	-0,250	0,018	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2025

Analisis pengaruh langsung menunjukkan bahwa *path coefficient* pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,142 dengan p-*value* 0,205 yang nilainya lebih tinggi dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja, sehingga hipotesis pertama ditolak. Hasil analisis hipotesis kedua menunjukkan *path coefficient* pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja sebesar 0,601 dengan p-*value* sebesar <0,001 yang

nilainya lebih rendah dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis kedua diterima. Selain itu, hasil analisis hipotesis ketiga menunjukkan *path coefficient* pengaruh beban kerja terhadap *work life balance* sebesar -0,417 dengan p-*value* sebesar 0,004 yang nilainya lebih rendah dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *work life balance*, sehingga hipotesis ketiga diterima. Hasil analisis pengaruh tidak langsung menunjukkan *path coeffient* pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh work life balance sebesar -0,250 dengan p-*value* sebesar 0,018 yang nilainya lebih rendah dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa *work life balance* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis keempat diterima.

Pada pengujian mediasi dilakukan dalam tiga tahap, tahap pertama yaitu memeriksa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel mediasi (P_1), hasilnya pengaruh variabel beban kerja terhadap *work life balance* sebesar 0,004 yang berarti signifikan karena nilainya dibawah 0,05. Tahap kedua yaitu memeriksa pengaruh variabel mediasi terhadap variabel endogen (P_2), hasilnya pengaruh variabel *work life balance* terhadap kepuasan kerja sebesar <0,001 yang berarti signifikan karena nilainya dibawah 0,05. Tahap ketiga yaitu memeriksa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen (P_3), hasilnya pengaruh variabel beban kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,205 yang berarti tidak signifikan karena nilainya diatas 0,05. Berdasarkan pemeriksaan pengujian variabel diatas, maka dapat disimpulkan variabel *work life balance* merupakan variabel mediasi dalam pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada penelitian yang dilakukan pada *Account Executive* XL Center Sunset Road. Hal ini ditunjukkan pada pemeriksaan pengujian mediasi yang memperoleh hasil P_1 dan P_2 bernilai signifikan sedangkan P_3 bernilai tidak signifikan, maka tipe mediasi pada penelitian ini adalah mediasi penuh (*full mediation*).

Temuan penelitian hipotesis pertama adalah beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat beban kerja tidak secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan *Account Executive* di tempat kerja mereka. Dalam penelitian ini, variabel beban kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, dan target yang harus dicapai. Berdasarkan hasil jawaban responden, indikator kondisi pekerjaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi dari seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel beban kerja. Hal ini berarti indikator kondisi pekerjaan belum mampu mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan *Account Executive*. Apabila dihubungkan dengan *social exchange theory*, *Account Executive* tidak melihat beban kerja sebagai faktor utama dalam menilai kepuasan kerja mereka. *Account Executive* mungkin menilai hubungan mereka dengan perusahaan berdasarkan aspek lain, seperti *work life balance*, sehingga beban kerja tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menemukan hasil penelitian yang sama (Saputra, 2021).

Temuan penelitian hipotesis kedua adalah *work life balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga semakin tinggi *work life balance* yang dirasakan *Account Executive* XL Center Sunset Road maka dapat menciptakan semakin tinggi pula kepuasan kerja *Account Executive* XL Center Sunset Road. Dalam penelitian ini, variabel *work life balance* diukur dengan beberapa indikator, yaitu *work interference with personal life*, *personal life interference with work*, *personal life enchancement of work*, dan *work enchancement of personal life*. Berdasarkan hasil jawaban responden, indikator *personal life enchancement of personal work* memperoleh nilai rata-rata tertinggi dari seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *work life balance*. Hal ini berarti kehidupan pribadi *Account Executive* dapat meningkatkan kepuasan kerja *Account Executive*. Apabila dikaitkan dengan *social exchange theory*, *Account Executive* lebih puas jika mereka merasa diperlakukan secara adil dalam hubungan kerja. Jika perusahaan memberikan dukungan terhadap keseimbangan kehidupan kerja, *Account Executive* akan merasa bahwa perusahaan menghargai mereka yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja. Hasil penelitian terdahulu juga menyatakan temuan yang sama (Bellmann & Hübler, 2020; Dilby & Farmanesh, 2023; Tosun & Ozkan, 2023).

Temuan penelitian hipotesis ketiga adalah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work life balance*, sehingga semakin rendah beban kerja *Account Executive* XL Center Sunset Road maka semakin tinggi *work life balance* yang dirasakan begitu pula sebaliknya. Berdasarkan hasil jawaban responden, indikator kondisi pekerjaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi dari seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel beban kerja. Hal ini berarti jika *Account Executive* tidak dapat memahami suatu pekerjaannya dengan baik sesuai SOP, mereka tidak dapat bekerja lebih efisien yang menyebabkan pekerjaan tambahan seperti lembur atau membawa pekerjaan ke luar jam kerja, begitupun sebaliknya. Hal ini berkontribusi pada *work life balance* yang baik maupun buruk. Apabila dikaitkan dengan *social exchange theory*, ketika beban kerja meningkat, *Account Executive* harus mengalokasikan lebih banyak waktu dan energi untuk pekerjaan mereka yang mengurangi waktu untuk kehidupan pribadi. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan dalam pertukaran antara karyawan dan perusahaan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian terdahulu (Latama *et al*., 2022; Tekin & Demirkasimoğlu, 2023).

Hasil pengujian hipotesis keempat yang ditunjukkan oleh nilai uji pengaruh tidak langsung dan uji model mediasi menunjukkan bahwa *work life balance* memediasi penuh (*full mediation*) pengaruh beban kerja pada kepuasan kerja. Beban kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Oleh sebab itu dimasukkan *work life balance* yang berperan sebagai variabel mediasi yang berdampak pada beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja jika melewati *work life balance*. Apabila dikaitkan dengan social exchange theory, jika organisasi mengelola beban kerja dengan baik dan mendukung *work life balance*, *Account Executive* akan merasa dihargai dan berkontribusi lebih banyak. Sebaliknya, jika *Account Executive*

merasa mereka memberikan lebih banyak tenaga, jam kerja panjang, tekanan tinggi tanpa mendapatkan dukungan yang seimbang, mereka akan mengalami ketidakpuasan. Hasil penelitian terdahulu juga menyatakan hasil penelitian yang sama (Aruldoss *et al*., 2021; Inegbedion *et al*., 2020).

SIMPULAN DAN SARAN

Beban kerja yang diberikan kepada *Account Executives* yang bekerja di XL Center Sunset Road tidak dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh sebab itu dibutuhkan variabel perantara yaitu *work life balance* sebagai pemediasi, sehingga beban kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja melalui *work life balance*.

Pihak *Human Resource Development* XL Center Sunset Road perlu mengkaji lebih lanjut agar ada kesempatan peningkatan karir dan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keinginan *Account Executives* yang bekerja di XL Center Sunset Road. Kemudian melakukan analisis beban kerja yang berlaku agar beban kerja yang diberikan kepada karyawan tidak terlalu berat, serta menerapkan kebijakan *work life balance* yang mendukung seperti batasan jam kerja, lembur, dan cuti yang memadai. Pihak manajemen XL Center Sunset Road perlu melakukan survei rutin untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja, beban kerja, dan *work life balance*, serta mencari solusi atas kendala yang dihadapi karyawan.

REFERENSI

Amelia, R. F., Heriyadi, Daud, I., Shalahuddin, A., & Sulistiowati. (2023). Influence of work-life balance & job stress to employee performance mediated by job satisfaction on millenial employees. In *Enrichment: Journal of Management* (Vol. 13), 3066–3081.

Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2021). The relationship between quality of work life & work life balancemediating role of job stress, job satisfaction & job commitment: evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*, *18*(1), 36–62. https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2020-0082

Athar, H. S. (2020). Dampak Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal RisetManajemen Dan Bisnis (JRMB) FakultasEkonomi UNIAT*, *5*(2), 29–40.

Bellmann, L., & Hübler, O. (2020). Working from home, job satisfaction & work–life balance – robust or heterogeneous links? *International Journal of Manpower*, *42*(3), 424–441. https://doi.org/10.1108/IJM-10-2019-0458

Bhastary, M. D. (2020). *Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. *3*(2), 160-170. https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5287

Cayupe, J. C., Bernedo-Moreira, D. H., Morales-García, W. C., Alcaraz, F. L., Peña, K. B. C., Saintila, J., & Flores-Paredes, A. (2023). Self-efficacy, organizational commitment, workload as predictors of life satisfaction in elementary school teachers: the mediating role of job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, *14*.

https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1066321

Dilby, H. K. A., & Farmanesh, P. (2023). Exploring the impact of virtual leadership on job satisfaction in the post-COVID-19 era: The mediating role of work–life balance & trust in leaders. *Frontiers in Psychology*, *14*, 1-11.

Damayanti, M. R., & Atmaja, D. R. (2022). Pengaruh Work From Home, Work-Life Balance, Stres Kerja, dan Employee Relations Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pekerja Yang Sedang Berkuliah. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, *1*(4), 783–808. https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i4.423

Esteban, R. F., Mamani-Benito, O., Turpo Chaparro, J. E., Lingán-Huamán, S. K., & Pajares, A. E. (2022). Psychological distress & workload as predictors of satisfaction with life in Peruvian female university professors with a family burden. *Heliyon*, *8*(1). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08711

Fuadiputra, I. R., & Novianti, K. R. (2021). The Effect of Work Autonomy & Workload on Job Satisfaction of Female Workers in the Banking Sector: Mediating the Role of Work Life Balance. *The Winners*, *21*(2), 89-91. https://doi.org/10.21512/tw.v21i2.6908

Inegbedion, H., Inegbedion, E., Peter, A., & Harry, L. (2020). Perception of workload balance & employee job satisfaction in work organisations. *Heliyon*, *6*(1). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03160

Jaysan, R. I., Sudari, S. A., & Pambreni, Y. (2024). Influence Of Work Life Balance & Job Stress On Job Satisfaction Of Employees At PT. Rukun Mitra Sejati South Jakarta. *Best Journal of Administration* & *Management*, *2*(4), 163–171. https://doi.org/10.56403/bejam.v2i4.179

Latama, Z. N., Muhardi, M., & Aspiranti, T. (2022). Pengaruh Psychological Distress Dan Beban Kerja Terhadap Work-Life Balance Perawat Di P&emi-Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, *19*(01), 10–19. https://doi.org/10.29313/performa.v19i01.9717

Lumunon, R. R., & Sendow, G. M. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi The Influence Of Work Life Balance, Occupational Health & Workload On Employee Job Satisfaction Pt. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA*, *7*(4), 4671–4680.

Natanael, K., Christiana, M., Kalis, I., Daud, I., Rosnani, T., & Fahruna, Y. (2023). Enrichment: Journal of Management Workload & working hours effect on employees work-life balance mediated by work stress. In *Enrichment: Journal of Management* (Vol. 13), 3110-3122.

Nawarcono, W. N., & Setiono, A. (2021). Analisis Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Solusi: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*. Vol 16(2), pp. 161-173.

Neksen, A., Wadud, M., & H&ayani, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM.* (Vol. 2), 105-112.

Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, *5*(1), 245–261. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.618

Saputra, A. A. (2021). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Technomedia Journal*, *7*(1), 68–77. https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1755

Sitorus, T. H., & Siagian, H. L. (2023). Beban Kerja dan Fleksibilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi sebagai Pemediasi. *Journal of Management & Bussines (JOMB)*, *5*(2), 1182–1194. https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6558

Soelistyawati, & Mujanah, S. (2023). The Effect of Salary, Workload, & Work Environment to Job Satisfaction with Work-Life Balance as A Mediation. *In International Conference On Economics Business Management & Accounting (ICOEMA)*. (Vol. 2), 648-657.

Sunarwati, E., Sari, L. P., & Pramitasari, T. D. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja ASN Pada Polres Situbondo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *10*, 329–343.

Tekin, S., & Demirkasimoğlu, N. (2023). An Analysis of the Relationship between Teachers' Workload & Work-Life Balance. *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, *2023*(21), 893–937. https://doi.org/10.46778/goputeb.1209332

Tosun, B., & Ozkan, N. (2023). The Role Of Organizational Trust On The Relationship Between Work-Life Balance. *International Journal Of Eurasia Social Sciences*. *14*(51), 60-76 https://doi.org/10.35826/ijoess.3259

Wahyuni, N. K. S., & Dewi, I. G. A. M. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *13*(2), 337-356. https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2024.v13.i02.p09

Wirawan, R. P. E. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Work Life Balance. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *1*(10), 2169–2180. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.319

Yulistiana, D., & Satrya, I. G. B. H. (2022). Peran Stres Kerja Memediasi Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Cabang PT. Bintang Sidoraya. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 11*(1), 62-81.