

**PENGARUH *BURNOUT* DAN *WORK LIFE BALANCE*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA *J&T EXPRESS* KERTAPATI**



Disusun Oleh:

**FITRI ANGGRAINI**

**201510102**

**KARYA AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu

Pada Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH *BURNOUT* DAN *WORK LIFE BALANCE*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA J&T *EXPRESS* KERTAPATI**

**FITRI ANGGRAINI**

**201510102**

**KARYA AKHIR**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Strata Satu  
Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Palembang, 9 September 2024  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma

Pembimbing,



**Efan Elpanso, S.E.,M.M**

Dekan,



Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

**Nuzsep Almigo, S.Psi.,M.Si.,Ph.D**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Karya akhir ini berjudul “**PENGARUH BURNOUT DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA J&T EXPRESS KERTAPATI**” telah dipertahankan didepan komisi penguji pada tanggal 15 Agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Efan Elpanso, S.E.,M.M

(  )

2. Dr. Fitriasuri, S.E.,M.M

(  )

3. Wiwin Agustian, SE.,MSI

(  )

**Palembang, 9 September 2024**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Sosial Humaniora**

**Universitas Bina Darma**

**Ketua Program Studi**

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

**Dr. Trisninawati, S.E.,M.M**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini

**Nama : Fitri Anggraini**

**Nim : 201510102**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain.
2. Karya akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Didalam karya akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan masukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya akhir yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 10 September 2024

membuat pernyataan,



Fitri Anggraini

Nim. 201510102

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh burnout dan work life balance terhadap kepuasan kerja karyawan pada J&T Express Kertapati. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda dengan populasi sebanyak 40 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh karena peneliti mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Secara simultan burnout dan work life balance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Burnout dan work life balance memiliki hubungan terhadap kepuasan kerja karyawan ini dinyatakan oleh nilai R Square yaitu 0,636 atau 63,6%. J&T Express kertapati disarankan untuk mengadakan kegiatan sosial atau kebersamaan, program pelatihan berkelanjutan, serta rotasi pekerjaan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan populasi yang lebih luas serta menambahkan variabel lainnya.

**Kata Kunci** : Burnout; WLB; Kepuasan Kerja

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of burnout and work life balance on employee job satisfaction at J&T Express Kertapati. This type of research is descriptive research with a quantitative approach with multiple linear regression analysis methods with a population of 40 samples. The sampling technique uses saturated sampling because the researcher took the entire population as a sample. The results of the study indicate that Burnout has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Work life balance has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Simultaneously, burnout and work life balance have a significant effect on employee job satisfaction. Burnout and work life balance have a relationship with employee job satisfaction, this is stated by the R Square value of 0.636 or 63.6%. J&T Express Kertapati is advised to hold social or togetherness activities, ongoing training programs, and job rotation. For further researchers, it is recommended to use a wider population and add other variables.*

**Keywords** : Burnout; WLB; Job Satisfaction

## MOTTO

“Cukuplah Allah menjadi penolong bagi kami dan Dia sebaik-baiknya pelindung”

(QS. Al-Imran:173)

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah:216)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan cinta, karya akhir ini penulis persembahkan kepada:

- Kedua orang tua, ayahanda mat zali dan ibunda hotama, yang selalu memberikan cintanya, doanya, dukungan, dan pengorbanan tiada henti-hentinya baik secara moral maupun material. Tanpa kalian semua ini tidak akan mungkin bisa terjadi.
- Keluarga tersayang, semua saudara-saudari yang telah memberikan semangat dan dorongan untuk terus maju dan pantang menyerah dalam menyelesaikan karya akhir ini.
- Almamater tercinta, Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk belajar dan berkembang selama masa studi.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Biodata Data Diri**

Nama : Fitri Anggraini  
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjung Seteko, 21 November 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Indralaya, Desa Tanjung Seteko  
No. Telepon : 0813-6899-9231  
Email : [fitrianggraini13460@gmail.com](mailto:fitrianggraini13460@gmail.com)

### **Pendidikan Formal**

Tahun 2007 - 2013 SD Negeri 16 Indralaya  
Tahun 2013 – 2016 MTS Al-Ittifaqiah  
Tahun 2016 – 2019 MAN 1 Ogan Ilir  
Tahun 2020 – 2024 Universitas Bina Darma Palembang

### **Pendidikan Non Formal**

- Himpunan Mahasiswa Manajemen (Tahun 2020-2023).
- Sertifikat Webinar “Optimalisasi SDM Dalam Menghadapi Dunia Kerja di Era New Normal” oleh Himpunan Mahasiswa Manajemen (Tahun 2021).

- PT Bank Central Asia, Tbk. BCA KCU Masjid lama “Literasi dan Inklusi Keuangan “ (Tahun 2021).
- Sharing Session How To Achieve Scholarship Without IELTS AND TOEFL as Participant (Tahun 2021).
- Has Finished Table Manner Training In Hotel Santika Radial Palembang (Tahun 2022).
- IMA (Indonesia Marketing Association) “CEO TALK” Pulih Lebih Cepat, Bangkit Lebih Kuat (Tahun 2022).
- Kelas HR Talent Management (Tahun 2023).
- Webinar How To Start Career as Web Developer (Tahun 2023).
- Webinar Merancang Prestasi Yang Powerful (Tahun 2023).
- ESGI Dataset Seminar by ESGI Dataset “Nulis Skripsi: Mulai Dari Mana” (Tahun 2023).
- ESGI Dataset How Tax Avoidance Affects Investment (Tahun 2023).
- Magang di Perusahaan Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Jakabaring (Tahun 2023).
- Latihan Dasar Organisasi (LDO) “Building a leadership spirit that is characterized, innovative, intellectual, and has a social spirit in the organization” (Tahun 2023).
- Sosialisasi Entrepreneur Dan Pajak Desa (Tahun 2023).
- Panitia Tempat Pemungutan Suara (PTPS) (Tahun 2024).
- Program Career Coaching (Tahun 2024).
- Sertifikat TOEFL di Universitas Bina Darma (Tahun 2024).

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim Puji & Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada baginda kita suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta para pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya akhir ini. Dan adapun tujuan dari penulisan karya akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar strata satu sarjana pada program studi manajemen fakultas sosial humaniora. Dalam proses penyusunan karya akhir ini tentunya banyak semua pihak yang turut mendukung dan memberikan motivasi serta nasihat sehingga. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Nuzsep Almigo, S.PSI.,M.Si.Ph. D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
- Dr. Trisninawati, S.E.,M.M selaku Ketua Program studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
- Efan Elpanso, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan dengan sabarnya mengkoreksi dan memberikan saran-saran yang sangat bermanfaat sehingga karya akhir ini dapat terselesaikan.
- Ayahanda tercintaku bapak mat zali dan ibunda tercintaku ibu hotama yang sangat aku cintai dan sayangi terima kasih tetap selalu ada terima kasih tetap

menggenggam tanganku disaat semua orang tak menggenggam tanganku terima kasih telah mengajarkan anakmu ini untuk tetap baik, untuk tidak menjadi pembenci dan dendam kepada orang yang telah menyakitiku terima kasih selalu mendoakan yang terbaik terima kasih untuk segalanya yang telah engkau usahakan dan berikan kepadaku. Bahkan selembar kertas yang berisikan kata cintapun tak cukup untuk mengungkapkan semuanya. Sehat selalu ayahandaku dan ibundaku yang sangat penulis sayangi dan cintai.

- Teman-teman seperjuangan terima kasih telah menjadi tempat bertukar cerita dan tempat berdiskusi.

Selaku penulis, saya telah berusaha untuk memenuhi segala kriteria yang ada dalam penulisan karya akhir ini, namun penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan karya akhir ini masih banyak terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, guna untuk kesempurnaan karya akhir ini. Penulis berharap penulisan karya akhir ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca. Khususnya untuk program studi manajemen fakultas sosial humaniora agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 15 Agustus 2024

Fitri Anggraini

Nim. 201510102

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Dua Faktor.....	11
2.2 Burnout.....	12
2.2.1 Pengertian Burnout.....	12
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Burnout.....	13
2.2.3 Dimensi Burnout.....	14
2.2.4 Indikator-Indikator Burnout.....	15

2.3 Work Life Blance.....	16
2.3.1 Pengertian Work Life Balance.....	16
2.3.2 Manfaat Program Work Life Balance.....	17
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Work Life Balance.....	18
2.3.4 Indikator Work Life Balance.....	19
2.4 Kepuasan Kerja.....	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	20
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	20
2.4.3 Indikator Work Life Balance.....	21
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.5.1 Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja.....	22
2.5.2 Hubungan Work Life Balance Dengan Kepuasan Kerja.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
2.7 Kerangka Berpikir.....	27
2.8 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel.....	32
3.6 Teknik dan Analisis Data.....	32
3.6.1 Analisis Linear Berganda.....	33
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	34
3.7 Pengujian Instrumen dan Hipotesis.....	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7.3 Uji T (Parsial).....	35
3.7.4 Uji F (Simultan).....	35
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.1 Uji Normalitas.....	36
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.9 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.9.1 Definisi Operasional.....	37
3.9.2 Pengukuran Variabel.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

4.1 Profil Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah J&T Express.....	39
4.1.2 Logo.....	40
4.1.3 Visi Misi dan Motto J&T Express.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	46
4.3 Tabulasi Data.....	47
4.3.1 Hasil Tabulasi Data Variabel Burnout (X1).....	47
4.3.2 Hasil Tabulasi Data Variabel WLB (X2).....	49
4.3.3 Hasil Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	51
4.4 Uji Instrumen.....	54
4.4.1 Uji Validitas.....	54
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1 Uji Normalitas.....	59
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	61
4.6 Teknik Analisis Data.....	62
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.7 Uji Hipotesis.....	63
4.7.1 Uji F (Simultan).....	63
4.7.2 Uji T (Parsial).....	64
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	66
4.8 Pembahasan.....	67
4.8.1 Pengaruh Burnout Terhadap Kepuasan Kerja.....	67
4.8.2 Pengaruh WLB Terhadap Kepuasan Kerja.....	68
4.8.3 Pengaruh Burnout dan WLB Terhadap Kepuasan Kerja.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	46
Tabel 4.5 Tabulasi Variabel Burnout (X1).....	47
Tabel 4.6 Tabulasi Variabel Work Life Balance (X2).....	49
Tabel 4.7 Tabulasi Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Burnout (X1).....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Work Life Balance (X2).....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Burnout (X1).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Work Life Balance (X2).....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Parsial).....	65
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Performance J&T Express Kertapati.....	6
Gambar 1.2 Data Turnover Karyawan J&T Express Kertapati.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 Logo J&T Express.....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Tabulasi
- Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran 5 : Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7 : Surat Balasan
- Lampiran 8 : Pengajuan Judul
- Lampiran 9 : SK Pembimbing
- Lampiran 10 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 11 : SK Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 12 : SK Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 13 : Hasil Turnitin
- Lampiran 14 : Lembar Perbaikan Seminar Hasil