

# PENGARUH WORK-LIFE BALANCE DAN BURNOUT TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SERANG

M. Farhan Aldino <sup>1\*</sup> , Hendri Dunan <sup>2</sup>

Program Studi Manajemen<sup>1</sup>, Program Studi Manajemen<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>1</sup>, Fakultas Ekonomi dan Bisnis<sup>2</sup>  
Universitas Bandar Lampung<sup>1</sup>, Universitas Bandar Lampung<sup>2</sup>

\*Correspondent Author: [farhanaldino01@gmail.com](mailto:farhanaldino01@gmail.com) <sup>1</sup>,

Author Email: [hendri.dunan@ubl.ac.id](mailto:hendri.dunan@ubl.ac.id) <sup>2</sup>

**Received:** February 28, 2026. **Revised:** March 23, 2026.

**Accepted:** April 15, 2026. **Issue Period:** Vol.10 No.2 (2026),  
Pp.416-424

**Abstrak:** Peningkatan kebahagiaan kerja berperan penting dalam mendorong produktivitas dan kinerja pegawai, khususnya pada organisasi sektor publik. Tingginya tuntutan pekerjaan dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (work life balance) serta memicu kelelahan kerja (*burnout*) yang berdampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan *burnout* dan *work life balance* terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Serang. Penelitian ini menggunakan desain eksploratif dan metodologi kuantitatif. Populasi lengkap sebanyak 55 karyawan diambil sampelnya menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Kuesioner skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data, dan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan kerja (*burnout*) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan keseimbangan kehidupan kerja memiliki dampak positif dan signifikan. Kepuasan kerja dipengaruhi secara signifikan oleh kedua aspek tersebut secara bersamaan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kelelahan kerja dan keseimbangan kehidupan kerja menyumbang 34,8% dari varians kepuasan kerja, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata kunci: Work Life Balance, *Burnout*, Kepuasan Kerja, Karyawan.

**Abstract:** Improving job satisfaction plays a crucial role in boosting employee productivity and performance, particularly in public sector organizations. High job demands can impact work-life balance and trigger burnout, which in turn decreases employee job satisfaction. This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of burnout and work-life balance on employee job satisfaction at the Serang BPJS Ketenagakerjaan Branch Office. This study employed an exploratory design and quantitative methodology. The complete



DOI: 10.52362/jisamar.v10i2.2358

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

*population of 55 employees was sampled using a saturated sampling technique. A Likert-scale questionnaire was used to collect data, and multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R<sup>2</sup>) were used for analysis. The results indicate that burnout has a negative and significant effect on job satisfaction, while work-life balance has a positive and significant impact. Job satisfaction is significantly influenced by both aspects simultaneously. The coefficient of determination indicates that burnout and work-life balance account for 34.8% of the variance in job satisfaction, with the remainder influenced by factors not included in the study.*

*Keywords: Work Life Balance, Burnout, Job Satisfaction, Employees.*

## I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang terus berubah, persaingan bisnis semakin sengit seiring dengan ekspansi ekonomi dunia. Bisnis harus memenuhi sejumlah tujuan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, dan mereka membutuhkan karyawan yang dapat membantu mereka mencapai tujuan tersebut. Sebagian orang menggunakan pekerjaan mereka sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan merasa puas dengan pencapaian mereka. Di sisi lain, sebagian orang mungkin melihat pekerjaan sebagai beban yang harus mereka tanggung hanya karena tanggung jawab dan tuntutan yang ada. Dalam hal ini, sumber daya manusia (SDM) memainkan peran penting dalam pertumbuhan perusahaan. Oleh karena itu, untuk memenuhi produktivitas dan tujuan perusahaan, setiap karyawan harus selalu meningkatkan kualitas dan profesionalisme mereka serta mempertahankan tingkat daya saing yang tinggi. Mengingat bahwa kinerja suatu organisasi terutama didasarkan pada kualitas tenaga kerjanya, sumber daya manusia juga sangat penting untuk menjaga kelangsungan dan eksistensi perusahaan.

Karena setiap bisnis didirikan berdasarkan visi tertentu dan dikelola oleh individu untuk mencapai tujuan bersama, sumber daya manusia merupakan komponen penting dari setiap organisasi, menurut Yohanson, M., Putra, R., & Salim [1]. Agar bisnis dapat mencapai tujuan dan berfungsi secara optimal, mereka membutuhkan pekerja yang sangat produktif dan termotivasi. Pada intinya, ketika seseorang merasa bahwa tingkat kepuasan kerja mereka sama atau melebihi harapan mereka, mereka akan berkinerja lebih baik. Ketika harapan tentang suatu pekerjaan terpenuhi atau bahkan terlampaui, akan timbul rasa senang yang dikenal sebagai kepuasan kerja. Kepuasan karyawan meningkatkan produktivitas karena pekerja yang puas cenderung memberikan upaya terbaik mereka saat menyelesaikan tugas. Menurut Handoko, sikap atau perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka, baik positif maupun negatif, tercermin dalam perilaku mereka di tempat kerja dan disebut sebagai kepuasan kerja [2]. Karena setiap karyawan unik, tingkat kebahagiaan mereka berbeda berdasarkan sifat masing-masing. Karyawan akan berkontribusi lebih banyak ketika mereka puas dengan kondisi kerja mereka, yang pada akhirnya akan menciptakan prospek bagi keberhasilan dan kemajuan perusahaan yang berkelanjutan.

Hasibuan mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang baik di mana pekerja merasa puas dan menikmati pekerjaan mereka [4]. Disiplin, pencapaian, dan moral kerja semuanya mencerminkan pola pikir ini. Seseorang dapat mengalami kepuasan kerja saat melakukan aktivitas, di luar pekerjaan, atau keduanya. Menurut Afandi, sikap positif terhadap pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari penilaian terhadap keadaan dan kondisi kerja dikenal sebagai kepuasan kerja [5]. Evaluasi ini dapat mencakup berbagai topik terkait pekerjaan dan menunjukkan seberapa baik seseorang memahami manfaat signifikan yang diperoleh dari profesinya. Menurut Sutrisno, sikap karyawan terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh kondisi kerja, hubungan dengan rekan kerja, penghargaan yang diterima, dan aspek fisik serta psikologis tempat kerja [7]. Tanjung, Saputra, & Fadli, di sisi lain, menyatakan bahwa tindakan positif yang ditunjukkan oleh pekerja sebagai hasil dari penilaian tempat kerja, baik di area tertentu maupun secara umum, mewakili apresiasi terhadap nilai-nilai kerja yang dianggap penting. Menurut berbagai definisi tersebut, kepuasan kerja dapat dilihat sebagai reaksi seseorang terhadap pekerjaannya, yang menunjukkan seberapa puas atau tidak puas mereka dengan pekerjaan tersebut [8].

Banyak perusahaan semakin menerapkan inisiatif keseimbangan kerja-hidup untuk meningkatkan kebahagiaan karyawan. Perusahaan memahami bahwa karyawan memiliki kewajiban dan kesulitan dalam kehidupan pribadi dan keluarga mereka di samping pekerjaan mereka di tempat kerja, itulah sebabnya program-



DOI: 10.52362/jisamar.v10i2.2358

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

program ini dianggap penting. Keseimbangan kerja-hidup, menurut Lumunon, adalah kemampuan individu untuk secara efektif mengelola dan menyeimbangkan waktu antara pekerjaan, kehidupan keluarga, dan minat pribadi [9]. Menurut seorang karyawan, keseimbangan kerja-hidup adalah kemampuan untuk menyelaraskan komitmen profesional tanpa mengorbankan tugas pribadi. Peningkatan kinerja dan kebahagiaan kerja juga dibantu oleh tempat kerja yang nyaman, produktif, dan efisien. Keseimbangan kerja-hidup, menurut Aruldoss, Lakshmi, & Venkatesan di Respati, mewakili kemampuan karyawan untuk mencapai keseimbangan antara komponen pribadi dan profesional, sehingga meningkatkan kepuasan kerja [10]. Selain itu, Tamunomiebi & Oyibo menyoroti bahwa keseimbangan ini dapat meningkatkan komitmen afektif terhadap perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan hasil kerja [11].

*Burnout* merupakan elemen lain yang memengaruhi kepuasan kerja selain keseimbangan kehidupan kerja. Menurut Maslach, yang dirujuk dalam Stannington & Files, *burnout* adalah kondisi ketegangan psikologis dan emosional yang terkait dengan pekerjaan seseorang [12], [13]. Kelelahan emosional, depersonalisasi atau sinisme, dan rendahnya pencapaian pribadi sebagai akibat dari stres kerja yang berkelanjutan adalah karakteristik umum dari *burnout*. *Burnout* merupakan elemen lain yang memengaruhi kepuasan kerja selain keseimbangan kehidupan kerja.

Meningkatnya tekanan kerja dan rutinitas yang disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang pesat dan diversifikasi bidang pekerjaan pada akhirnya memengaruhi kinerja dan konsistensi karyawan. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan juga terpengaruh oleh keadaan ini, terutama di Kantor Cabang Serang perusahaan di mana ketidakseimbangan antara waktu kerja dan waktu pribadi telah tercatat. *Burnout* dapat disebabkan oleh berbagai keadaan, termasuk persaingan tempat kerja yang tidak sehat, distribusi tugas yang tidak merata, tekanan kerja yang tinggi, pekerjaan yang menuntut dan tidak selalu sesuai dengan kemampuan individu, dan kebosanan di tempat kerja. Motivasi karyawan dan kemampuan perusahaan untuk memaksimalkan kinerja dapat terpengaruh secara negatif oleh keadaan ini.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang mengelola program jaminan sosial bagi pekerja Indonesia. Sebelumnya dikenal sebagai Jamsostek. Asuransi Kecelakaan Kerja (JKK), Asuransi Kehilangan Pekerjaan (JKP), Jaminan Hari Tua (JHT), Asuransi Pensiun (JP), dan Asuransi Kematian (JKM) adalah lima program utama yang ditawarkan oleh organisasi ini. Seluruh personel diharapkan bekerja seefisien mungkin, seringkali melampaui tugas yang diberikan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada peserta dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Jika tuntutan kerja yang berat tidak diimbangi dengan penerapan keseimbangan kerja-hidup yang sehat, maka dapat terjadi *burnout*. Dengan demikian, menjaga keberlanjutan kinerja organisasi membutuhkan pertimbangan yang cermat terhadap keseimbangan kerja-hidup, kepuasan kerja, dan pencegahan *burnout*.

Terdapat hasil yang saling bertentangan dari studi-studi sebelumnya mengenai bagaimana kelelahan kerja (*burnout*) dan keseimbangan kehidupan kerja memengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, masih minim penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut secara bersamaan, terutama pada organisasi asuransi sosial seperti BPJS Ketenagakerjaan. Lebih lanjut, penelitian sebelumnya belum secara ekstensif mengkaji perubahan kebiasaan kerja setelah pandemi. Untuk menutup kesenjangan ini dan menawarkan masukan empiris yang relevan dengan kondisi kerja kontemporer, diperlukan lebih banyak penelitian.

## METODE DAN MATERI

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metodologi penelitian eksploratif, studi ini berupaya menguji hipotesis untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antarvariabel. Pendekatan ini dipilih karena



penelitian bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara objektif dan terukur berdasarkan data empiris.

Teori Tuntutan-Sumber Daya Pekerjaan (*Job Demand-Resources/JD-R*), yang dikemukakan oleh [14], menjadi dasar penelitian ini. Menurut teori JD-R, setiap pekerjaan memiliki dua komponen utama: tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan. Apakah seseorang mengalami kelelahan kerja (*burnout*) atau merasa termotivasi dan puas dengan pekerjaannya bergantung pada bagaimana kedua komponen ini berinteraksi. Sementara sumber daya pekerjaan yang memadai dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja, ekspektasi pekerjaan yang tinggi dapat menyebabkan stres dan kelelahan kerja. Dalam penelitian ini, hubungan antara kepuasan kerja, kelelahan kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja dijelaskan menggunakan paradigma teoretis ini.

**Tabel 1. Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Work Life Balance (X1)	Tingkat kemampuan individu dalam menyeimbangkan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi [5]	1. Time balance 2. Involvement balance 3. Satisfaction balance	Likert (1–5)
<i>Burnout</i> (X2)	Kondisi kelelahan fisik, emosional, dan psikologis akibat tekanan kerja berkepanjangan [15]	1. Kelelahan fisik 2. Kelelahan psikologis 3. Kelelahan emosional 4. Rendahnya penghargaan diri	Likert (1–5)
Kepuasan Kerja (Y)	Sikap positif individu terhadap pekerjaannya yang mencerminkan tingkat kepuasan [16]	1. Karakteristik pekerjaan 2. Upah/kompensasi 3. Kesempatan promosi 4. Supervisi 5. Hubungan rekan kerja	Likert (1–5)

Kuesioner dengan skala Likert lima poin digunakan sebagai instrumen utama pengumpulan data untuk penelitian ini. Seluruh 55 pekerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Serang merupakan populasi penelitian. Seluruh anggota populasi dimasukkan dalam sampel penelitian karena strategi pengambilan sampel yang digunakan adalah saturasi (*sensus*) [17]. Untuk menggambarkan kondisi nyata seputar keseimbangan kehidupan kerja, kelelahan kerja (*burnout*), dan kepuasan kerja, data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui distribusi kuesioner.

Analisis regresi linier berganda, pengujian asumsi tradisional, dan pengujian kualitas instrumen merupakan fase-fase dari proses analisis data. Pengujian validitas dan reliabilitas merupakan bagian dari pengujian kualitas instrumen untuk memastikan kuesioner tersebut dapat diandalkan dan akurat. Untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria statistik, pengujian asumsi tradisional mencakup pengujian heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas [18]. Selanjutnya, dampak kelelahan kerja (X2) dan keseimbangan kehidupan kerja (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) diteliti menggunakan regresi linier berganda. Uji t (*parsial*), uji F (*simultan*), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan dalam pengujian hipotesis untuk memastikan seberapa besar variabel independen berkontribusi terhadap penjelasan varians pada variabel dependen.

## II. PEMBAHASAN DAN HASIL

### Analisis Deskriptif

**Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Seluruh Responden**

No	Variabel Penelitian	Skor Riil Rata-rata	Skor Maksimum	Persentase (%)	Kategori
----	---------------------	---------------------	---------------	----------------	----------



1	Work Life Balance (X1)	248,5	280	89%	Sangat Setuju
2	Burnout (X2)	84,4	280	30%	Sangat Tidak Setuju
3	Kepuasan Kerja (Y)	243	280	87%	Sangat Setuju
	Rata-rata Keseluruhan	–	280	69%	Setuju

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2, rekapitulasi jawaban seluruh responden menunjukkan bahwa variabel Work Life Balance (X1) memperoleh skor rata-rata riil sebesar 248,5 dari skor maksimum 280 dengan persentase 89% yang termasuk dalam kategori Sangat Setuju, sehingga dapat diartikan bahwa karyawan merasakan keseimbangan kehidupan kerja yang sangat baik. Variabel *Burnout* (X2) memperoleh skor rata-rata 84,4 dengan persentase 30% dalam kategori Sangat Tidak Setuju, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kelelahan kerja yang berarti. Sementara itu, variabel Kepuasan Kerja (Y) memperoleh skor rata-rata 243 dengan persentase 87% dalam kategori Sangat Setuju, yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Secara keseluruhan, rata-rata persentase sebesar 69% berada pada kategori Setuju, yang menggambarkan bahwa kondisi umum responden cenderung positif terhadap variabel yang diteliti.

#### Uji Kualitas Data

Tingkat kepercayaan dan ketergantungan suatu variabel dapat dipastikan melalui pengujian reliabilitas. Jika responden secara konsisten memberikan jawaban yang sama untuk pertanyaan yang sama dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dianggap kredibel. Alpha Cronbach > 0,60 menunjukkan bahwa pendekatan tersebut dianggap dapat diandalkan. Berikut adalah temuan dari sebuah studi yang dilakukan pada 55 responden yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai	Keterangan
Kepuasan Kerja (Y)	0,896	0,60	Reliabel
Worklife Balance (X1)	0,873	0,60	Reliabel
<i>Burnout</i> (X2)	0,868	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS, 2025

Tabel hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut dianggap reliabel dan temuan penelitian dapat diterima.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Analisis Linear Berganda

Variabel	Koefisien B	Arah Pengaruh	Keterangan
Konstanta	30,899	–	Nilai kepuasan kerja ketika X1 dan X2 = 0
Work Life Balance (X1)	0,415	Positif	Meningkatkan kepuasan kerja
<i>Burnout</i> (X2)	-0,356	Negatif	Menurunkan kepuasan kerja

Sumber: Data diolah, 2025.



DOI: 10.52362/jisamar.v10i2.2358

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Keseimbangan Kehidupan Kerja (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,415. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja yang mampu menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesionalnya dengan lebih baik akan lebih bahagia dalam posisinya. Di sisi lain, koefisien regresi variabel *Burnout* (X2) adalah -0,356, menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa ketika *burnout* karyawan meningkat, kepuasan kerja akan menurun. Nilai konstanta 30,899 berarti bahwa kepuasan kerja berada pada tingkat tersebut jika keseimbangan kehidupan kerja dan *burnout* sama-sama nol. Akibatnya, faktor-faktor independen ini memiliki dampak signifikan terhadap seberapa puas karyawan dengan pekerjaan mereka.

### Uji t dan Uji F

Tabel 5. Hasil Uji t

Pengujian	Variabel	Nilai Hitung	Sig.	Keterangan
Uji t (Parsial)	Work Life Balance (X1)	3,236	0,002	Berpengaruh positif dan signifikan
Uji t (Parsial)	<i>Burnout</i> (X2)	-3,215	0,002	Berpengaruh negatif dan signifikan
Uji F (Simultan)	X1 dan X2 terhadap Y	13,857	0,001	Berpengaruh signifikan secara simultan

Sumber: Data diolah, 2025.

Variabel Keseimbangan Kehidupan Kerja (X1) memiliki nilai t terhitung sebesar 3,236 dengan tingkat signifikansi 0,002, yang kurang dari 0,05, menurut hasil uji t parsial. Hal ini menunjukkan bahwa Keseimbangan Kehidupan Kerja secara signifikan dan positif memengaruhi Kepuasan Kerja. Selain itu, variabel *Burnout* (X2) menunjukkan nilai t terhitung sebesar -3,215 dengan tingkat signifikansi 0,002, yang menunjukkan bahwa *Burnout* secara signifikan dan negatif memengaruhi Kepuasan Kerja. Selanjutnya, temuan uji F (simultan) menunjukkan nilai F terhitung sebesar 13,857 dengan tingkat signifikansi 0,001, yang kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh keseimbangan kehidupan kerja dan *burnout*.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Keterangan
Regresi	0,590	0,348	0,323	Pengaruh sedang

Sumber: Data diolah, 2025.

Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R Kuadrat sebesar 0,348, atau 34,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keseimbangan kehidupan kerja dan kelelahan (*burnout*) menjelaskan 34,8 persen varians dalam kepuasan kerja karyawan, dengan faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini memengaruhi 65,2% sisanya. Model regresi memiliki daya penjas yang cukup untuk menempatkan hubungan antara variabel independen dan dependen dalam kisaran sedang, menurut nilai R Kuadrat yang disesuaikan sebesar 0,323.

### Pembahasan

#### Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja



DOI: 10.52362/jisamar.v10i2.2358

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Berdasarkan temuan uji t parsial, keseimbangan kehidupan kerja secara signifikan dan positif memengaruhi kepuasan kerja karyawan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Serang. Studi ini menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan meningkat sebanding dengan seberapa baik mereka percaya bahwa kehidupan pribadi dan profesional mereka seimbang. Pekerja yang berhasil mengelola kepentingan pribadi, keluarga, dan karier mereka biasanya memiliki kondisi psikologis yang stabil sehingga memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam mengerjakan tugas-tugas mereka. Karena hal ini membantu pekerja merasa dihargai sebagai manusia, bukan hanya sebagai pekerja, kondisi ini berdampak positif pada kepuasan kerja.

Menurut Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli (2001), teori Tuntutan dan Sumber Daya Pekerjaan (Job Demands and Resources/JD-R) menyatakan bahwa terdapat dua kategori utama dalam kondisi kerja: tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan. Gagasan ini mendukung dan sesuai dengan temuan penelitian. Tuntutan pekerjaan adalah elemen pekerjaan yang membutuhkan upaya fisik dan mental terus menerus dan dapat mengakibatkan kelelahan (*burnout*), sedangkan sumber daya pekerjaan adalah elemen pekerjaan yang membantu individu mencapai tujuan mereka, mengurangi tuntutan pekerjaan, dan mendorong pengembangan pribadi serta kesejahteraan karyawan. Menurut hipotesis Tuntutan dan Sumber Daya Pekerjaan (JD-R), sumber daya pekerjaan seperti fleksibilitas dan keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja. Dalam konteks penelitian ini, keseimbangan kehidupan kerja merupakan salah satu jenis sumber daya pekerjaan.

Karyawan yang memiliki keseimbangan kerja-hidup yang sehat lebih mampu menyeimbangkan tuntutan kehidupan pribadi dan profesional mereka, yang mengurangi tekanan kerja yang berlebihan. Teori JD-R menyatakan bahwa memiliki sumber daya pekerjaan yang baik, seperti keseimbangan kerja-hidup, akan meningkatkan kesejahteraan dan motivasi karyawan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu, hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa keseimbangan kerja-hidup meningkatkan kepuasan kerja juga didukung oleh penemuan ini.

### **Pengaruh *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja**

Uji t parsial mengungkapkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan dipengaruhi secara negatif oleh variabel kelelahan kerja (*burnout*). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan cenderung menurun seiring dengan meningkatnya tingkat kelelahan kerja. Penurunan motivasi, kebosanan, dan rendahnya kepercayaan diri dalam kemampuan untuk berkinerja di tempat kerja dapat diakibatkan oleh kelelahan kerja, yang didefinisikan sebagai kelelahan fisik, emosional, dan psikologis. Akibatnya, pekerja merasa terbebani oleh banyaknya ekspektasi dan kurang bahagia dengan pekerjaan mereka.

*Burnout* terjadi ketika ekspektasi pekerjaan melebihi kemampuan seseorang dalam jangka waktu yang lama tanpa sumber daya kerja yang memadai, dan temuan ini menyoroti dampak dari tuntutan pekerjaan yang tidak dikelola dengan baik. Meskipun demikian, survei tersebut juga mengungkapkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan komentar tentang *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja tidak menderita kelelahan emosional atau *burnout* yang parah di tempat kerja.

Hipotesis JD-R, yang menyatakan bahwa sumber daya pekerjaan yang memadai, termasuk keseimbangan kerja-hidup, dapat mengurangi dampak buruk tuntutan pekerjaan dan mencegah kelelahan kerja (*burnout*), didukung oleh temuan penelitian ini. Korelasi negatif antara kepuasan kerja dan kelelahan kerja dalam penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya. Menurut penelitian oleh Malini, H., & Yulianty (2023), kelelahan kerja secara signifikan dan negatif memengaruhi kepuasan kerja personel kesehatan. Tingkat kepuasan kerja yang dirasakan menurun seiring dengan meningkatnya kelelahan kerja.

### **Pengaruh *Work Life Balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja karyawan di Kantor Cabang Serang BPJS Ketenagakerjaan dipengaruhi secara signifikan oleh keseimbangan kerja-hidup dan kelelahan kerja (*burnout*), menurut temuan uji simultan (uji F). Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kerja-hidup dan tingkat kelelahan kerja karyawan saling berinteraksi untuk



menentukan kepuasan kerja, bukan hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja. Keseimbangan kerja-hidup bertindak sebagai faktor positif yang meningkatkan kepuasan kerja, sedangkan kelelahan kerja (*burnout*) merupakan faktor penghambat yang menurunkan kepuasan kerja. Oleh karena itu, untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan sehat, perusahaan harus mengelola kedua faktor ini secara bersamaan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini sejalan dengan kerangka teori *Job Demands–Resources* (JD-R), yang menjelaskan bahwa *work life balance* sebagai bagian dari *job resources* berperan dalam menekan tingkat *burnout* sekaligus meningkatkan kepuasan kerja secara bersamaan. Secara umum, hasil penelitian ini semakin menegaskan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan ketersediaan sumber daya kerja sangat menentukan terciptanya lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi sangat penting untuk mengurangi kelelahan dan meningkatkan kebahagiaan karyawan, yang memungkinkan pekerja untuk berkinerja maksimal dan berkelanjutan. Selain itu, temuan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan kerja karyawan sebagian besar dijelaskan oleh variabel kelelahan dan keseimbangan kehidupan kerja. Namun, beberapa variabel lain dipengaruhi oleh elemen yang tidak termasuk dalam model penelitian, seperti kondisi tempat kerja, gaya kepemimpinan, dan struktur gaji.

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan studi dan perdebatan tentang bagaimana *burnout* dan keseimbangan kehidupan kerja memengaruhi kepuasan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Serang, dapat dikatakan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, artinya semakin harmonis karyawan mengelola kehidupan pribadi dan profesional mereka, semakin puas mereka dengan pekerjaan mereka. Di sisi lain, *burnout* berdampak buruk terhadap kepuasan kerja; yaitu, semakin lelah secara fisik, mental, dan emosional pekerja, semakin kurang puas mereka dengan pekerjaan mereka. Selain itu, telah dibuktikan bahwa *burnout* dan keseimbangan kehidupan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan kerja personel BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Serang.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang terus meningkatkan implementasi kebijakan keseimbangan kerja-hidup dengan mengelola beban kerja yang seimbang, menawarkan jam kerja fleksibel, dan memperhatikan kebutuhan pribadi karyawan. Mereka juga harus memperhatikan dan mengendalikan tingkat kelelahan kerja (*burnout*) dengan secara teratur mengevaluasi beban kerja, menawarkan dukungan psikologis, dan menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan nyaman. Selain itu, pekerja harus mampu mengelola waktu dan energi mereka secara efisien dan jujur dalam mengkomunikasikan tantangan di tempat kerja kepada atasan. Lebih lanjut, disarankan agar peneliti di masa mendatang memperluas cakupan penelitian mereka dan memasukkan variabel tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja untuk memberikan temuan yang lebih menyeluruh dan dapat diterapkan secara luas.

### REFERENSI

- [1] D. Yohanson, M., Putra, R., & Salim, *Manajemen sumber daya manusia modern*. Jakarta:Deepublish, 2022.
- [2] T. H. Handoko, *Manajemen*. BPFE Yogyakarta, 2020.
- [3] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara, 2020.
- [4] M. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- [5] P. Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2022.
- [6] E. Sutrisno, *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana, 2019.
- [7] E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan de. Jakarta: Media Group, 2020.
- [8] A. Tanjung, R., Saputra, H., & Fadli, "Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan karyawan," *J. Manaj. Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 55–64, 2022.
- [9] et al. Lumunon, "Work-life balance pada karyawan," in *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 2, 2020.
- [10] V. P. (2014) Aruldoss, A., Lakshmi, T. M., & Venkatesan, "A survey on multi-criteria decision-making methods and applications," *Am. J. Inf. Sci.*, vol. 2, no. 3, pp. 121–127, 2014.
- [11] E. Tamunomiebi, M. D., & Oyibo, "Work-life balance and organizational commitment," *Int. J. Soc. Sci. Manag.*



DOI: 10.52362/jisamar.v10i2.2358

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- Res.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–27, 2020.
- [12] C. Maslach, “Burnout and emotional stress in workplace,” *J. Health Psychol.*, 2020.
- [13] M. Stannington, R., & Files, “Emotional stress and burnout in the workplace,” *J. Health Psychol.*, vol. 14, no. 1, pp. 35–48, 2020.
- [14] W. B. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, “The Job Demands–Resources model of burnout.,” *J. Appl. Psychol.*, vol. 86, no. 3, pp. 449–512, 2001.
- [15] I. M. Ganapathi, *Work-life balance dan pengaruhnya terhadap kinerja*. 2016.
- [16] D. Hafizh, M., Suherman, F., & Lestari, *Burnout dan dampaknya pada kinerja pegawai*. Jurnal Psikologi, 2021.
- [17] Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV, 2023.
- [18] A. R. Aditya Nalendra, *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- [19] Y. Malini, H., & Yulianty, “Pengaruh work-life balance, burnout, dan kompetensi terhadap kepuasan kerja pekerja kesehatan.,” *J. Heal. Manag. Res.*, vol. 2, no. 2, pp. 52–61, 2023.

