



PERAN KELELAHAN EMOSIONAL MEMEDIASI PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN WANITA YANG SUDAH BERKELUARGA

Ni Wayan Nina Suariyanti¹ I G. Bagus Honor Satrya²

Abstract

Keywords:

Work life balance;
Job satisfaction;
Emotional exhaustion;
Female employees have family to support.

This research aims to analyze the role of emotional exhaustion in mediating the effect of work life balance on job satisfaction. This research was conducted on all female employees have family to support at PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Number of samples in this study were 48 respondents. The sampling technique that used was saturated sampling. Data collection was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents. Data analysis techniques used are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Path Analysis. The results of this study state that work life balance has an effect on positive and significant on job satisfaction, work life balance has an effect negative and significant to emotional exhaustion, emotional exhaustion negative and significant effect on job satisfaction, and work life balance positive and significant effect on job satisfaction through fatigue emotional. The implication of this research is to provide an understanding that by improving work-life balance, reducing emotional exhaustion will able to increase the job satisfaction of female employees have family to support.

Kata Kunci:

Work life balance;
Kepuasan kerja
Kelelahan emosional;
Karyawan wanita berkeluarga.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kelelahan emosional memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada seluruh karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 48 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Pengumpulan data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Jalur. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan emosional, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional. Implikasi dalam penelitian ini yaitu memberikan pemahaman bahwa dengan meningkatkan *work life balance*, menurunkan kelelahan emosional akan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan wanita yang sudah berkeluarga.

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Udayana, Bali,
Indonesia
Email:
ninasuariyanti01@gmail.com
@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada saat ini peran wanita tidak hanya dengan pekerjaan rumah tetapi juga berkaitan dengan karir di luar rumah (Darmawan dkk., 2015). Wanita karir memiliki beban dan tanggungjawab yang lebih besar dibandingkan dengan ibu rumah tangga. Perbedaan tersebut akan sangat terlihat pada wanita karir di Bali khususnya, karena setelah menikah mereka memiliki kedudukan sebagai *krama* adat di masyarakat sehingga mewajibkan wanita Bali untuk terlibat dalam berbagai kegiatan. Rini (2017) menyatakan bahwa tidak adanya fleksibilitas waktu di tempat kerja menyebabkan para perempuan Bali mengalami kelelahan yang dirasakan hal ini dapat memicu *work life conflict* yang berdampak pada kesehatan individu.

Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya (Rondonuwu dkk., 2018). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya maka karyawan akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya (Anata & Suwandana, 2019). Karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengatur keseimbangan dalam kehidupan dan pekerjaan maka ia dapat merasakan kepuasan kerja (Wenno, 2018). *Work life balance* merupakan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan kerja (Shabrina & Ratnaningsih, 2019). Pangemanan dkk. (2017) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian berbeda ditemukan oleh Son & Jung (2019) yang menyebutkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja karyawan berpengaruh negatif pada *job satisfaction*.

Work life balance erat kaitannya dengan kelelahan emosional, hal ini dikarenakan ketika karyawan mengalami ketidakseimbangan kerja, individu bisa merasa stres serta sulit membagi waktu sehingga secara tidak langsung membuat seseorang menjadi lelah secara emosional (Khairani, 2018). Yunita (2018) bahwa jika tingginya keseimbangan kehidupan kerja akan menyebabkan rendahnya kelelahan emosional. Fitriyani (2019) menyatakan *Work life balance* memiliki hubungan negatif ke kelelahan emosional karyawan. Kelelahan emosional penting untuk diketahui untuk memberikan umpan balik dalam pelayanan dan kepuasan serta menciptakan kinerja yang baik (Febriani dkk., 2019). Didukung oleh penelitian Santika & Sudibia (2017) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali. Hasil pra-survei yang dilakukan menemukan bahwa karyawan merasa tidak puas dalam bekerja utamanya akibat Covid-19 ini. Hal ini dipicu oleh situasi mereka sebagai wanita karir yang harus mampu membagi waktu untuk keluarga dan pekerjaan. Tiga dari lima orang karyawan menyatakan sering merasa kepikiran akan tugas anaknya di rumah, karena situasi *work from home* yang diterapkan di institusi pendidikan. Situasi yang secara terus menerus mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja ini membuat mereka merasa kurang puas dalam bekerja. Mereka merasa pandemi Covid-19 membuat banyak wanita karir lebih cepat lelah secara emosional dibandingkan waktu biasa. Permasalahan tersebut berkaitan dengan teori atribusi, karena teori ini menekankan pada internal individu dalam melakukan aktivitas baik bekerja ataupun menjalankan tugas lainnya, sehingga teori ini akan menjadi *grand theory* penelitian. Teori ini juga dapat menggambarkan bahwa tingkah laku seseorang yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Frederick Herzberg mengembangkan teori bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada dua jenis faktor yaitu faktor kepuasan (faktor motivator) dan faktor ketidakpuasan (faktor *hygiene*) yang dikenal sebagai Teori Dua Faktor Herzberg (Andriani & Widiawati, 2017).

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H₂: *Work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan emosional

H₃: Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H₄: *Work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja melalui kelelahan emosional

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja, *work life balance* terhadap kelelahan emosional, kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja, dan peran kelelahan emosional dalam memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan wanita yang sudah berkeluarga yang berjumlah 48 orang. Sampel penelitian ditentukan dengan metode sampel jenuh karena populasi relatif kecil sehingga metode ini yang paling tepat guna mendapatkan hasil dengan kesalahan yang sangat kecil sehingga total sampel 48 orang. Data penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara terhadap responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner, oleh karena itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan data yang terkumpul layak digunakan. Data penelitian kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis jalur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji instrumen penelitian dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total dan bila korelasi tiap faktor tersebut bernilai positif ($r > 0,3$), maka instrumen penelitian tersebut dapat dikatakan *valid*. Hasil pengujian diperoleh bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja, *work life balance*, dan kelelahan emosional memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang dapat digunakan sehingga bila alat ukur digunakan kembali maka akan mendapatkan hasil yang sama, dengan menggunakan *Cronbach's alpha instrument*. Hasil uji reliabilitas diperoleh bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan usia, menunjukkan bahwa responden berusia rentang 21-25 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 10,4 persen, usia 26-30 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 31,3 persen, usia 31-35 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 29,2 persen, dan usia 35 tahun keatas sebanyak 14 orang dengan persentase 29,2 persen. Khusus karakteristik jenis kelamin, karena responden wajib pada penelitian ini adalah seorang wanita yang sudah berkeluarga maka 100 persen responden adalah perempuan. Karakteristik responden dari lama bekerja didominasi rentang lama bekerja 6-10 tahun yakni sebanyak 19 orang dengan persentase 39,6 persen. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana yaitu sebanyak 46 orang dengan persentase 95,8 persen, responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 1 orang, persentasenya adalah 2,1 persen, dan responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 1 orang atau 2,1 persen. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Karakteristik Responden

No	Umur	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1	21 – 25 Tahun	5	10,4
2	26 – 30 Tahun	15	31,3
3	31 – 35 Tahun	14	29,2
4	>35 Tahun	14	29,2
Jumlah			
No	Jenis Kelamin	Orang	Persentase (%)
1	Perempuan	48	100
Jumlah			
No	Lama Bekerja	Orang	Persentase (%)
1	1 – 5 Tahun	15	31,3
2	6- 10 Tahun	19	39,6
3	>10 Tahun	14	29,2
Jumlah			
No	Pendidikan Terakhir	Orang	Persentase (%)
1	SMA	1	2,1
2	Diploma	1	2,1
3	Sarjana	46	95,8
4	Lainnya	0	0

Sumber: data penelitian, 2021

Variabel kepuasan kerja memiliki rata-rata skor variabel kepuasan kerja sebesar 3,70 yang masuk kriteria puas, dalam hal ini mengidentifikasi bahwa karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik. Variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan “saya merasa nyaman dengan pekerjaan saya di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon” diperoleh nilai rata-rata 3,25. Variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan “saya merasa senang dengan suasana kerja PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon” diperoleh rata-rata sebesar 4,00.

Variabel *work life balance* memiliki rata-rata 3,86 yang masuk kriteria tinggi, dalam hal ini mengidentifikasi bahwa karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon memiliki tingkat *work life balance* yang baik. Pernyataan dengan rata-rata terendah adalah “saya menyisihkan waktu di luar pekerjaan untuk keluarga dan teman” dengan rata-rata 3,75. Variabel *work life balance* yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan saya bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon” diperoleh rata-rata sebesar 3,96. Variabel kelelahan emosional yang memiliki rata-rata 2,14 yang masuk kriteria rendah. Pernyataan yang memiliki rata-rata paling rendah adalah “saya merasa kelelahan dalam menjalani pekerjaan” dengan rata-rata 1,98. Pernyataan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah “saya merasa jenuh karena pekerjaan saya” dengan rata-rata 2,38.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 untuk kedua substruktur. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas. Uji Multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), yang dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang 0,10 nilai *tolerance* masing-masing variabel adalah 0,636 dan juga tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan nilai VIF adalah 1,572. Maka

dari itu pada model regresi ini bebas dari gejala multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan metode *glejser* dengan meregresikan nilai absolut terhadap variabel independen, ketentuannya jika nilai signifikan diatas 0,05 maka memiliki arti tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian diperoleh bahwa nilai signifikansi dari masing-masing model adalah 0,272, 0,320, dan 0,718, nilai signifikan tersebut lebih besar dari 5% (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *absolute error*. Maka dari itu, penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 2.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.531	0.277		12.762	0.000
<i>Work Life Balance</i>	-0.359	0.070	-0.603	-5.130	0.000
R^2	: 0.364				

Sumber: data penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut.

$$Z = -0,359X + e_1 \dots\dots\dots (1)$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan bahwa variabel *work life balance* memiliki koefisien sebesar -0,359 dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan *work life balance* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan emosional karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh nilai determinasi total (*R Square*) sebesar 0,364 mempunyai arti bahwa sebesar 36,4% variasi *work life balance* dipengaruhi oleh variasi kelelahan emosional, sedangkan sisanya sebesar 63,6 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Tabel 3.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.818	0.830		4.598	0.000
<i>Work Life Balance</i>	0.435	0.123	0.409	3.519	0.001
Kelelahan Emosional	-0.833	0.208	-0.466	-4.013	0.000
R^2	: 0.614				

Sumber: data penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut.

$$Y = 0,435X - 0,833 Z + e_2 \dots\dots\dots (2)$$

Persamaan struktural tersebut dapat diartikan bahwa variabel *work life balance* memiliki koefisien sebesar 0,435 dengan signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Variabel kelelahan emosional memiliki koefisien sebesar -0,833 dengan signifikansi uji t kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon.

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh determinasi total (R Square) sebesar 0,614 mempunyai arti bahwa sebesar 61,4% variasi kepuasan kerja dipengaruhi oleh *work life balance* dan kelelahan emosional, sedangkan sisanya sebesar 38,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model

Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,755, maka kesimpulannya adalah 75,5% variabel kepuasan kerja karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dipengaruhi oleh *work life balance* dan kelelahan emosional, sedangkan sisanya 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian atau di luar model penelitian.

Work life balance memiliki nilai Beta sebesar 0,409 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon, sehingga hipotesis pertama diterima. Didukung oleh hasil deskripsi variabel *work life balance*, karyawan wanita yang sudah berkeluarga bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Hal ini menyebabkan mayoritas waktu difokuskan untuk pekerjaan, kegiatan diluar pekerjaan mendapatkan porsi yang lebih sedikit karena jam kerja Bank sangat padat. Porsi yang sedikit tersebut dimanfaatkan untuk aktifitas lain. Keadaan ini menunjukkan bahwa disela pekerjaannya yang padat, karyawan berusaha menyempatkan waktu untuk relaksasi dengan kegiatan yang dianggap penting dan mampu menghilangkan penat atau jenuh saat bekerja. Manajemen waktu yang dilakukan oleh karyawan wanita yang sudah berkeluarga untuk mengikuti aturan jam kerja serta memanfaatkan waktu yang ada untuk aktifitas lain merupakan salah satu upaya *work life balance* mandiri guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Pangemanan dkk. (2019) yakni *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Work life balance* tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas namun juga dapat meningkatkan loyalitas perusahaan dan kepuasan kerja (Iswardani dkk. 2019).

Work life balance memiliki nilai Beta sebesar -0,603 dengan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya *work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan emosional, dengan kata lain semakin meningkat *work life balance* karyawan maka semakin menurunkan kelelahan emosional karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon, sehingga hipotesis kedua diterima. Didukung oleh hasil deskripsi variabel *work life balance*, karyawan wanita yang sudah berkeluarga bekerja sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon. Hal ini menyebabkan mayoritas waktu difokuskan untuk pekerjaan, kegiatan diluar pekerjaan mendapatkan porsi yang lebih sedikit karena jam kerja Bank sangat padat. Waktu dengan porsi sedikit tersebut dioptimalkan untuk aktifitas lain. Keadaan ini menunjukkan bahwa disela pekerjaannya yang padat, karyawan berusaha menyempatkan waktu untuk relaksasi dengan kegiatan yang dianggap penting dan mampu menghilangkan penat atau jenuh saat bekerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Tuğsal (2017) yang menyatakan bahwa faktor sosio demografis dan keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh secara langsung pada kelelahan emosional karyawan. Khairani (2018) menyatakan pula bahwa kelelahan kerja secara emosional dipengaruhi oleh *work life balance*. *Work life balance* seorang individu kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu karakteristik kepribadian, keluarga, pekerjaan dan sikap (Schabracq & Cooper, 2003).

Kelelahan emosional memiliki nilai Beta sebesar -0,466 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan kata lain semakin rendah kelelahan emosional karyawan, maka kepuasan kerja karyawan wanita yang sudah berkeluarga di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon dalam bekerja semakin tinggi, sehingga hipotesis ketiga diterima. Cristianto & Putra (2016) menyatakan kelelahan

emosional berdampak buruk dan dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan, seperti keengganan untuk berangkat kerja, merasa bersalah, merasa gagal, mudah marah dan dendam, berkecil hati dan merasa masa bodoh (*ignoring*). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Santika & Sudibia (2017) yang menyatakan kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sihaloho dan Indawati (2020) menyatakan kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Avdiya & Sudipto (2013) mengemukakan bahwa *emotional exhaustion* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan emosional mampu memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang sudah nyaman dengan tempat bekerjanya mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dari atasan ke bawahan dan antar sesama rekan kerja sudah berjalan dengan baik. Kemampuan perusahaan dalam memberikan kompensasi juga terbilang sudah baik berdasarkan jawaban responden pada kuesioner. Selain itu juga dilihat dari pengaruh total memiliki nilai yang lebih besar dari pengaruh langsung sehingga *work life balance* lebih baik mempengaruhi kepuasan kerja dengan kelelahan emosional sebagai pemediasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihaloho & Indawati (2020) menyatakan *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja melalui *emotional exhaustion*. *Emotional exhaustion* yang dimiliki karyawan wanita atas *work life balance* yang ada pada instansi akan berdampak pada rasa puas akan setiap pekerjaan dari setiap karyawan wanita. Hal ini dapat memberi suatu informasi bahwa *emotional exhaustion* terhadap pekerjaan dapat dirasa oleh karyawan wanita akan berdampak positif dan signifikan pada hubungan *work life balance* dengan kepuasan kerja (Sihaloho & Indawati, 2020).

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini memberikan bukti pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan ilmu perilaku keorganisasian khususnya mengenai kelelahan emosional, *work life balance*, dan kepuasan kerja. Adanya hubungan semakin tinggi atau baiknya *work life balance* karyawan wanita, maka kelelahan emosional akan menurun dan menyebabkan kepuasan kerja semakin meningkat. Implikasi teoritis hasil penelitian ini juga dapat memberikan rujukan tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai *work life balance*, kepuasan kerja, dan kelelahan emosional. Selain itu hasil penelitian ini secara praktis dapat menjadi salah satu acuan bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti mengenai *work life balance*, kepuasan kerja, dan kelelahan emosional. Secara teoritis penelitian ini juga memberikan pemahaman bahwa *work life balance* yang tinggi dan kelelahan emosional yang rendah secara nyata dapat meningkatkan kepuasan kerja, ketika kepuasan kerja tinggi diperoleh dari menurunkan kelelahan emosional, maka kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan menjadi semakin rendah sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, *work life balance* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kelelahan emosional, kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kelelahan emosional mampu memediasi pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja. PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon diharapkan mengevaluasi sistem kerja, agar karyawan merasa lebih nyaman dalam bekerja dalam berbagai situasi. Dilihat dari segi *work life balance*, karyawan wanita cenderung merasa kekurangan waktu bersama keluarga dan temannya, hal yang dapat dilakukan adalah lebih memperhatikan jam kerja terutama apabila ada lembur harus melihat tingkat aktivitas yang telah dilakukan sebelumnya, agar karyawan tidak terlalu terbebani untuk menjalani lembur dalam kurun waktu cukup sering. Dilihat dari variabel kelelahan emosional, karyawan merasa jenuh dengan pekerjaan yang dijalani, hal yang dapat

dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat kejenuhan karyawan adalah mengadakan kegiatan yang tergolong menyegarkan pikiran atau membuat suasana menjadi lebih tenang, sehingga pekerjaan yang padat dan serius tidak terlalu memberikan efek jenuh. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, serta mampu untuk memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya terbatas PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon sehingga memberikan suatu pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum.

REFERENSI

- Anata, P. Y., & Suwandana, I. G. M. (2019). Pengaruh Iklim Psikologis dan Budaya Organisasi, Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan OCB di UD. Sekar Jagat. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, vol 10 no 1, hal. 1135–1160.
- Andriani, M., & Widiawati, K. (2017). Penerapan Motivasi Karyawan Menurut Teori Dua Faktor Frederick Herzberg Pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Jurnal Administrasi Kantor*, vol 5 no 1, hal. 83–98.
- Avdija, A. S., & Sudipto, R. (2013). The Effects of Emotional Exhaustion on Prison Employees ' Job Satisfaction and Personal Accomplishments. *International Journal of Criminology and Sociological Theory*, 6(4), pp. 145–154.
- Darmawan, A. A. Y. P., Silviandari, I. A., & Susilawati, I. R. (2015). Hubungan Burnout dengan Work-Life Balance pada Dosen Wanita. *Mediapsi*, 1(1), pp: 1-10
- Fitriyani, A. (2019). Hubungan Antara Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Surakarta*, 8. Pp: 12-31
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program BM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khairani, N. (2018). Hubungan Antara Keseimbangan Kehidupan Kerja dengan Kelelahan Kerja Pada Perawat Wanita yang Telah Menikah. *Journal. Petrology*, hal.1689–1699.
- Pangemanan, F. L., Pio, R. J., & Tumbel, T. M. (2017). Pengaruh Work-Life Balance Dan Burnout Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(003), hal. 1–8.
- Rini, K. (2017). Permasalahan Yang Dialami Oleh Perempuan Bali Yang Bekerja Pada Sektor Formal. *Sebuah Preliminary Study Tidak Dipublikasikan.*, hal. 99–117.
- Rondonuwu, F., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh Work-life Balance Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), hal. 30–39.
- Santika, P. B., & Sudibia, G. A. (2017). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(2), hal. 634–662.
- Sihaloho, C. N., & Indawati, N. (2020). Peran Mediasi Emotional Exhaustion pada Pengaruh Work Life Balance terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita di Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), hal 228.
- Son, D. M., & Jung, Y.-I. (2019). The Effect of Work-Life Balance on Job Satisfaction and Turnover Intention of Hospital Nurses: Compared to Female Wage Workers. *Jurnal Korea National University*.27(3). pp 268-276
- Tuğsal, T. (2017). The Effects of Socio-Demographic Factors and Work-Life Balance on Employees' Emotional Exhaustion. *Journal of Human Sciences*, 14(1), pp. 653.
- Wenno, M. W. (2018). Hubungan Antara Work Life Balance dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan di PT PLN Persero Area Ambon. *Jurnal Maneksi*, 7(2), hal. 94–99.
- Yunita, P. I. (2018). Menciptakan Keseimbangan Antara Pekerjaan dan Kehidupan (Work-Life Balance): Apakah Faktor Situasional Pekerjaan Berpengaruh? *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 3(2), hal. 135–144.