

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK LIFE BALANCE* DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA HOTEL X DI JAKARTA
SELATAN**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: NICHOULAS ANDREW HERMANTO

NIM: 115200271

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini : Andrew
Nama Mahasiswa : Nichoulas Andrew Hermanto
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115200271
Program Studi : Manajemen SDM



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, _____



Nichoulas Andrew Hermanto

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

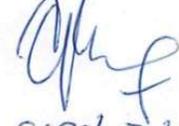
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Nichoulas Andrew Hermanto
NIM : 115200271
PROGRAM/JURUSAN : Manajemen
KONSENTRASI : SDM
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Work life balance dan kepuasan kerja
terhadap loyalitas karyawan pada PT Pondok
Indah Hotel di Jakarta Selatan

Jakarta, 29/12/ 2023

Pembimbing,


(CAROL D.K.
)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Nichoulas Andrew Hermanto
NIM : 115200271
PROGRAM/JURUSAN : Manajemen
KONSENTRASI : SDM
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Work life balance dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT Pondok Indah Hotel di Jakarta Selatan

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 2024 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : -
2. Anggota Penguji : -

Jakarta, 29/12/2023

Pembimbing


C. A. D. J. K.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA

(A). Nichoulas Andrew Hermanto 115200271

(B). *THE INFLUENCE OF WORK-LIFE BALANCE AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE LOYALTY AT HOTEL X IN SOUTH JAKARTA*

(C). *82 Pages, 15 Tables, 2 Figures, 5 Appendices*

(D). *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*

(E). *Abstract: The aim of this research is to determine the influence of work-life balance and job satisfaction on employee loyalty at Hotel X. The researcher distributed questionnaires to employees working at Hotel X with a sample size of 65 respondents using purposive sampling. The data analysis method in this study is a quantitative method using Structural Equation Modeling (SEM), processed with the assistance of SmartPLS software version 4. The results of this study indicate that work-life balance and job satisfaction have a positive and significant effect on employee loyalty at Hotel X.*

(F). *Keywords: Work-life balance, Job satisfaction, and Employee loyalty*

(G). *Reference List 40 (1968-2023)*

(H). Carol Daniel Kadang S.E., M.M.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A). Nichoulas Andrew Hermanto 115200271

(B). PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN PADA HOTEL X DI JAKARTA SELATAN

(C). 82 Halaman, 15 Tabel, 2 Gambar, 5 Lampiran

(D). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E). Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh work life balance, kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada Hotel X. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada para karyawan yang bekerja di Hotel X dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden dengan menggunakan purposive sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), yang diolah dengan bantuan Software SmartPLS versi 4 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa work life balance, kepuasan kerja memiliki hasil positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan pada Hotel X

(F). Kata Kunci: Work life balance Kepuasan kerja, dan Loyalitas karyawan

(G). Daftar Acuan 40 (1968-2023)

(H). Carol Daniel Kadang S.E., M.M.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	7
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A. Permasalahan.....	12
1. Latar Belakang Masalah	12
2. Identifikasi Masalah	18
3. Batasan Masalah	20
4. Rumusan Masalah.....	20
B. Tujuan dan Manfaat	21
1. Tujuan.....	21
2. Manfaat.....	21
BAB II LANDASAN TEORI.....	24
A. Gambaran Umum Teori.....	24
B. Definisi Konseptual Variabel	27
1. <i>Work-Life Balance</i>	27
2. Kepuasan Kerja.....	29
3. Loyalitas	32
C. Kaitan antara Variabel-Variabel.....	34
1. Pengaruh <i>Work-life Balance</i> terhadap Loyalitas	34
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas.....	36
3. Penelitian yang Relevan	38
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	41
1. Kerangka Pemikiran.....	41
2. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, Ukuran Sampel.....	44
1. Populasi	44
2. Teknik Pemilihan Sampel.....	44
3. Ukuran Sampel	44
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	45
1. Operasionalisasi Variabel	45
2. Instrumen.....	50

D.	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	51
1.	Validitas	51
2.	Reliabilitas	51
E.	Hasil Analisis Data	52
1.	Koefisien Determinasi (R_2)	52
2.	<i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	53
3.	<i>Effect Size</i> (f^2).....	53
4.	<i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	53
5.	Pengujian Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
A.	Deskripsi Subjek Penelitian	55
B.	Deskripsi Objek Penelitian	55
1.	<i>Work Life Balance</i>	56
2.	Kepuasan Kerja.....	58
3.	Loyalitas Karyawan.....	61
C.	Hasil Analisis Data	63
1.	R-Square.....	63
2.	F-Square	64
3.	Q-Square	64
4.	<i>Goodness of Fit</i>	64
5.	Uji Hipotesis	65
D.	Pembahasan.....	67
1.	<i>Work Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan	67
2.	Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Karyawan	68
3.	Penelitian Terdahulu	69
BAB V PENUTUP		70
A.	Kesimpulan.....	70
B.	Keterbatasan dan Saran	70
1.	Keterbatasan	70
2.	Saran	70

Daftar tabel

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian yang Relevan.....	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Work-Life Balance</i>	45
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja	47
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Karyawan	49
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas <i>Work Life Balance</i>	56
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Kepuasan Kerja	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Loyalitas Karyawan	61
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>F-Square</i>	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Q-Square</i>	64
Tabel 4.8 Koefisien Jalur	65

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Penelitian	42
Gambar 4.1 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	66

Daftar Lampiran

Lampiran	77
Lampiran Olah Data Nichoulas Andrew Hermanto (02 November 2023).....	77
Outer Loading.....	78
Ringkasan Prediksi LV-PLS-SEM	79
F-SQUARE	79
Validitas dan Reliabilitas Konstruk	79
Fornell-Larcker	79
Validitas Diskriminan.....	79
R-Square.....	79
Cross Loadings.....	80
Statistik Multikolonieritas	81
Kecocokan Model.....	81
Bostraping	81
Koefisien Jalur	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan karena manusialah yang menggerakkan seluruh sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia (SDM) adalah istilah yang mengacu pada tenaga kerja atau individu yang bekerja di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia yang efektif merupakan hal yang penting untuk mendukung penerapan strategi yang bertujuan meningkatkan daya saing di pasar global dan berkontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan elemen yang tak terpisahkan dari keterkaitannya dengan sebuah organisasi atau perusahaan. Kemajuan dan perkembangan organisasi atau perusahaan yang sukses sangat bergantung pada keberadaan individu-individu yang memiliki kompetensi di dalamnya. Terkait dengan dunia teknologi informasi, istilah "*brainware*" merujuk pada individu-individu yang terlibat dalam operasi sistem komputer.

Sumber daya mempunyai peranan penting bagi perusahaan atau sebuah organisasi. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam organisasi. Peran sumber daya manusia dalam organisasi adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tim kerja yang berkualitas dan berkinerja tinggi, sehingga dapat menghadapi tantangan dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia juga berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Selain itu, sumber daya manusia juga memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif harus diperhatikan agar menunjang strategi yang akan diterapkan guna meningkatkan daya saing pada pasar global dan memberikan kontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif dalam suatu organisasi. Untuk mendapatkan

loyalitas karyawan, perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan karyawan agar karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Sumber daya manusia dapat meningkatkan produktivitas organisasi dengan beberapa cara, antara lain:

1. Pelatihan dan pengembangan karyawan: Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai.
2. Pemberdayaan kepemimpinan: Kepemimpinan yang memberdayakan dapat memediasi hubungan antara *work from home* (WFH) dan *computer-mediated communication* (CMC) dengan meningkatkan produktivitas pekerja.
3. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif: Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dapat menunjang strategi yang akan diterapkan guna meningkatkan daya saing pada pasar global dan memberikan kontribusi dalam menciptakan keunggulan kompetitif dalam suatu organisasi
4. Budaya organisasi yang positif: Budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa perilaku kepemimpinan situasional dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

Penulis membuat kesimpulan bahwa, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Komitmen atau kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja dikenal sebagai loyalitas karyawan. Banyak faktor yang dapat memengaruhinya, seperti kepemimpinan, suasana kerja, hubungan kerja, manajemen yang baik, tingkat stres, budaya perusahaan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan gaji. Penelitian telah menunjukkan bahwa hal-hal seperti perhatian dari pimpinan, komunikasi yang mendukung dalam organisasi, kualitas kehidupan kerja, dan lingkungan kerja yang kondusif dapat memiliki dampak positif pada loyalitas karyawan. Namun, ada juga

bukti bahwa stres kerja dan tingkat kepuasan kerja dapat mempengaruhi loyalitas karyawan maka, perusahaan harus memberi perhatian khusus pada faktor-faktor ini guna meningkatkan dan mempertahankan loyalitas karyawan. Keterkaitan antara loyalitas karyawan dan hasil kinerja perusahaan memiliki signifikansi yang penting. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa hubungan ini, baik secara langsung maupun melalui faktor-faktor perantara, memiliki implikasi yang relevan. Di antara temuan-temuan penelitian yang relevan adalah:

1. Penelitian yang menganalisis dampak loyalitas karyawan pada hasil kinerja perusahaan mengindikasikan bahwa tingkat loyalitas karyawan yang tinggi dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa karyawan yang setia cenderung memiliki tingkat keterlibatan yang lebih tinggi terhadap organisasi dan merasa lebih termotivasi untuk memberikan sumbangan yang lebih besar.
2. Selain itu, loyalitas karyawan juga dapat berfungsi sebagai mediator dalam menghubungkan gaya kepemimpinan yang efektif dengan pencapaian kinerja karyawan yang unggul. Penelitian ini menegaskan bahwa kepemimpinan yang memadai dapat meningkatkan loyalitas karyawan, yang pada gilirannya berdampak positif pada hasil kinerja karyawan.
3. Terdapat pula temuan yang menunjukkan bahwa motivasi dan loyalitas dalam pekerjaan memiliki efek positif yang signifikan pada hasil kinerja karyawan. Penelitian ini memberikan bukti bahwa karyawan yang memiliki tingkat motivasi dan loyalitas yang tinggi umumnya menunjukkan performa yang lebih baik.
4. Dalam hal budaya kerja yang profesional, pengaruhnya juga dapat tercermin melalui disiplin dan loyalitas karyawan. Studi ini memaparkan bahwa budaya kerja yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan tingkat disiplin dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya memberikan dampak positif pada hasil kinerja.
5. Pada akhirnya, tingkat kinerja karyawan juga dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Menurut penelitian ini, kinerja karyawan yang solid memiliki hubungan positif dengan tingkat

kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan, yang kemudian bisa berdampak positif pada kinerja keseluruhan perusahaan.

Berdasarkan temuan-temuan ini, dapat disimpulkan bahwa loyalitas karyawan memiliki dampak yang penting pada hasil kinerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dapat memperbaiki kinerjanya dengan berfokus pada faktor-faktor yang mendorong loyalitas karyawan, termasuk praktik kepemimpinan yang efektif, motivasi kerja, budaya kerja yang profesional, dan kinerja karyawan yang optimal. Hal ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan seperti *work life balance* dan kepuasan kerja.

Work life balance adalah konsep menyeimbangkan ambisi atau karir dengan kebahagiaan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual. Keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi atau *work-life balance*, diperlukan agar seseorang dapat menyeimbangkan antara pekerjaan dan aktivitas lain di luar pekerjaan. *Work-life balance* juga dapat memengaruhi kebahagiaan psikologis individu yang ditandai dengan kepercayaan diri yang tinggi, kepuasan, dan berbagai harmonisasi yang dirasakan dalam kehidupan. *Work-life balance* juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan retensi karyawan. *Work life balance* juga memiliki hubungan positif terhadap kepuasan kerja dan retensi karyawan. Dalam penelitian Kasbuntoro *et. al.* (2020), *Work life balance* dengan kepuasan kerja memiliki nilai positif dan kuat sebesar 50.7%.

Manfaat mencapai *work life balance* adalah dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan mempertahankan karyawan. Selain itu, mencapai keseimbangan ini juga berdampak positif pada kesejahteraan psikologis individu, yang ditandai oleh tingkat kepercayaan diri yang tinggi, kepuasan hidup, serta harmoni dalam kehidupan mereka. *Work-life balance* juga sangat penting untuk memungkinkan seseorang menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan aktivitas lain di luar pekerjaan. Perbaikan dalam mencapai keseimbangan ini akan memberikan dampak positif pada peningkatan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian yang cukup pada keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi guna meningkatkan kepuasan kerja serta mempertahankan karyawan dalam organisasi. Peningkatan pada *Work life balance* akan berpengaruh positif terhadap peningkatan

kepuasan kerja, Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang baik dapat meningkatkan produktivitas kerja melalui berbagai cara:

1. Mengurangi tingkat stres dan kelelahan: Upaya untuk mencapai keseimbangan ini membantu karyawan dalam mengelola stres dan kelelahan dengan lebih efektif. Ini berpotensi mengurangi risiko kelelahan kerja dan meningkatkan konsentrasi serta energi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan.
2. Meningkatkan motivasi dan keterlibatan: Karyawan yang merasa memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Mereka merasa dihargai dan memiliki waktu yang cukup untuk aktivitas di luar pekerjaan, yang bisa meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas mereka.
3. Meningkatkan kualitas tidur dan kesehatan: Mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat membantu karyawan tidur lebih baik dan menjaga kesehatan fisik mereka. Karyawan yang tidur dengan cukup dan menjaga kesehatan cenderung lebih produktif dan memiliki tingkat absensi yang lebih rendah.
4. Meningkatkan kepuasan kerja: Karyawan yang berhasil mencapai keseimbangan ini cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini dapat mengurangi tingkat pergantian karyawan dan berkontribusi pada retensi yang lebih baik, yang pada gilirannya mendukung produktivitas keseluruhan perusahaan.
5. Meningkatkan hubungan sosial: Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang baik memungkinkan karyawan untuk menghabiskan waktu dengan keluarga, teman, dan kegiatan sosial lainnya. Hubungan sosial yang kuat dapat meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan karyawan, yang dapat berdampak positif pada produktivitas kerja mereka.

Selain itu, kepuasan kerja dapat mempengaruhi loyalitas karyawan. Kepuasan kerja adalah pandangan umum mengenai pekerjaan seseorang, yang mencerminkan perbedaan antara imbalan yang diterima oleh pekerja dan yang mereka anggap pantas mereka terima. Beberapa faktor yang bisa memengaruhi tingkat kepuasan kerja

meliputi komunikasi antarpribadi, kualitas pelayanan, loyalitas terhadap organisasi, keyakinan pada diri sendiri, berbagi pengetahuan, dan perilaku kewarganegaraan dalam organisasi. Kepuasan kerja memiliki signifikansi yang besar karena memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat motivasi dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan dan organisasi untuk memberikan perhatian yang cukup pada aspek kepuasan kerja karyawan agar bisa meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Kepuasan kerja adalah kondisi emosional dan psikologis yang muncul ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya. Menurut para ahli, kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai "perasaan positif yang muncul dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerjanya secara keseluruhan" (Robbins, 2003), "persepsi individu terhadap kondisi kerja yang memenuhi atau melebihi harapan individu" (Locke, 1976), "persepsi individu tentang pekerjaannya, termasuk perasaan positif atau negatif terhadap berbagai aspek pekerjaan" (Spector, 1997), atau "persepsi individu tentang sejauh mana pekerjaan memenuhi kebutuhan dan harapan individu" (Hulin, 1991; Porter dan Lawler, 1968; Vroom, 1964). Kepuasan kerja memiliki manfaat yang signifikan bagi karyawan, perusahaan, dan organisasi, seperti meningkatkan motivasi, kinerja, loyalitas, komitmen organisasi, produktivitas, efisiensi penggunaan sumber daya, dan efektivitas anggota tim, serta menstabilkan kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Faktor psikologis, sosial, fisik, dan finansial.
2. Lingkungan kerja, motivasi kerja, dan kompensasi.
3. Usia, lama kerja, status kepegawaian, dan jenjang karir.
4. Kepribadian dan *leader member exchanger* (LMX).

Namun, perlu diingat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat berbeda-beda tergantung pada konteks dan situasi kerja yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi perlu melakukan penelitian dan analisis yang lebih mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan mereka. Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah **“Pengaruh *Work Life Balance* dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada Hotel X di Jakarta Selatan.”**

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan judul di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. *Work life balance* menurun: *Work life balance* adalah keseimbangan antara waktu dan energi yang dihabiskan karyawan untuk bekerja dan kehidupan pribadi mereka. *Work life balance* yang buruk dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan menyebabkan stres kerja. *Work life balance* yang buruk dapat menyebabkan konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dapat menyebabkan stres kerja.
- b. Kepuasan kerja karyawan menurun: Kepuasan kerja karyawan adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *job redesign*. *Work life balance* dianggap penting karena dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- c. Loyalitas karyawan terhadap Perusahaan menurun: Loyalitas karyawan terhadap perusahaan adalah tingkat kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Loyalitas karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *work life balance* dan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *job redesign*, yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan.
- d. Produktivitas menurun: Produktivitas adalah tingkat efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job performance*, *workload*, dan *work life balance*. *Autonomy* dan *work life balance* dapat mempengaruhi *job performance*, yang berdampak pada menurunnya produktivitas karyawan.
- e. Moral karyawan buruk: Moral karyawan adalah tingkat semangat dan motivasi karyawan dalam bekerja. Moral karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job satisfaction* dan *work life balance*. *Job redesign* dapat mempengaruhi *employee performance*, yang dapat mempengaruhi moral karyawan.

- f. Rendahnya keterlibatan karyawan: Keterlibatan karyawan adalah tingkat keterlibatan dan kepedulian karyawan terhadap pekerjaan mereka dan perusahaan tempat mereka bekerja. Keterlibatan karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job satisfaction* dan *work life balance*. *Job redesign* dapat mempengaruhi *employee performance*, yang dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan.
- g. Sulit mempertahankan bakat terbaik: Kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *work life balance* dan loyalitas karyawan. *Work life balance* yang buruk dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik.
- h. Karyawan selalu berganti: Tingkat pergantian karyawan yang tinggi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik. Kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat terbaik dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job redesign*, *job satisfaction*, dan *work life balance*.
- i. Karyawan datang terlambat: Keterlambatan karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti moral karyawan dan keterlibatan karyawan. Moral karyawan dan keterlibatan karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job satisfaction* dan *work life balance*.
- j. Sering terjadi konflik antar karyawan: Konflik antar karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti stres kerja dan *work life balance*. *Work life balance* yang buruk dapat menyebabkan konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dapat menyebabkan stres kerja.
- k. Karyawan mengalami stres: Stres kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *work life balance* dan *kecerdasan emosional*. *Work life balance* yang buruk dapat menyebabkan stres kerja. Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi *burnout* karyawan, yang dapat menyebabkan stres kerja.
- l. Karyawan sering membolos atau absen: Kehadiran karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti moral karyawan dan keterlibatan

karyawan. Moral karyawan dan keterlibatan karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti *job satisfaction* dan *work life balance*.

- m. Reputasi Perusahaan menurun: Reputasi perusahaan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti loyalitas karyawan dan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan bakat karyawan. Penurunan kepuasan karyawan dan produktivitas dapat menyebabkan penurunan reputasi perusahaan.

3. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka peneliti melakukan penelitian masalah sebagai berikut:

- a. Subjek penelitian ini adalah karyawan Intercontinental bagian finance pada Hotel X.
- b. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober.
- c. Variabel independen yang diteliti adalah *work life balance* sebagai (X1), kepuasan kerja sebagai (X2), variabel dependen yang diteliti adalah loyalitas sebagai (Y).

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, sehingga dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah *work life balance* berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada Hotel X di Jakarta Selatan?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan pada Hotel X di Jakarta Selatan?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap loyalitas karyawan Hotel X di Jakarta Selatan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan Hotel X di Jakarta Selatan.

2. Manfaat

Tujuan penulis melakukan penelitian ini agar dapat memberikan manfaat:

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini memiliki potensi untuk mengembangkan model konseptual yang lebih terperinci dan dapat diuji secara empiris mengenai bagaimana interaksi antara variabel-variabel tersebut dapat dijelaskan lebih rinci. Hal ini dapat bermanfaat dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang lebih spesifik yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Selain itu, penelitian ini berpotensi untuk mengungkap temuan-temuan baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan, yang dapat memperluas pemahaman kita tentang faktor-faktor yang mungkin memengaruhi loyalitas karyawan dalam berbagai konteks organisasi. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang pengaruh konteks dalam hubungan antara *work-life balance*, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan, seperti apakah pengaruhnya berbeda dalam berbagai industri atau budaya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *work life balance* dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *work life balance* dan kepuasan kerja dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan secara praktis.

c. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa menjadi alat bantu bagi perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kesetiaan karyawan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai apa yang mendorong karyawan untuk tetap berada dalam perusahaan, perusahaan dapat merancang program-program dan kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta kepuasan dalam pekerjaan. Ini pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat retensi karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung menjadi lebih produktif. Perusahaan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi metode-metode yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan, seperti memberikan fleksibilitas dalam jadwal kerja atau mengurangi beban kerja yang berlebihan. Perusahaan yang dikenal sebagai tempat kerja yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan akan memiliki reputasi yang lebih baik di mata calon karyawan dan pelanggan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menarik dan mempertahankan bakat terbaik serta meningkatkan bisnis mereka.

d. Manfaat Bagi Universitas

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan sumbangan berharga dalam domain pengetahuan akademik terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Institusi pendidikan tinggi dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk menyajikan materi yang lebih relevan kepada mahasiswa serta untuk mengembangkan program-program pendidikan yang lebih unggul. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan pelajaran dalam program pendidikan eksekutif atau pelatihan bisnis untuk membantu pemimpin dan manajer dalam memahami signifikansi *work-life balance* dan kepuasan kerja dalam konteks organisasi. Hal ini dapat berkontribusi dalam membentuk pemimpin yang lebih kompeten dan berwawasan, tidak hanya di berbagai industri, tetapi juga di berbagai lapisan organisasi. Selain itu, penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di lingkungan akademik, baik oleh mahasiswa yang ingin mendalami topik ini atau oleh fakultas yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam di bidang ini. Ini dapat memperkaya

portofolio penelitian universitas dan mendukung pengembangan pengetahuan yang lebih mendalam dalam bidang ini.

e. Manfaat bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat menginspirasi peneliti lain untuk mengeksplorasi bidang penelitian yang menarik dalam konteks hubungan kerja dan sumber daya manusia. Mereka dapat merumuskan hipotesis dan kerangka kerja yang berbeda untuk melanjutkan penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi peneliti lain dalam memahami metode penelitian yang efektif untuk menginvestigasi keterkaitan antara *work-life balance*, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan. Mereka dapat mempelajari teknik statistik atau pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti lain juga memiliki peluang untuk memperluas cakupan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel tambahan atau variabel moderator yang potensial memengaruhi hubungan antara *work-life balance*, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, Z. (2008). Theory of Planned Behavior, Masihkah Relevan? *Jurnal Universitas Sumatera Utara*, 23(2), 1-20.
- Alshammari, A. A. (2021). The impact of human resource management practices, organizational learning, organizational culture and knowledge management capabilities on organizational performance in Saudi organizations: a conceptual framework. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(4), 714-721.
- Amin, M., Aldakhil, A. M., Wu, C., Rezaei, S., & Cobanoglu, C. (2017). The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4), 1256-1278.
- Arifin, M. N. (2023). The influence of pricing, perceived usefulness, speed of transaction, features availability, and customer satisfaction on customer loyalty (A Study on Users of BRIMO International Transfer). *Undergraduate thesis*. UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Bhatnagar, A. (2023). Evaluatiion of Optimum Protein Requirement and Cost Effective Eco-Friendly Source for Labeo Calbasu. *Journal of Fisheries and Aquatic Science*, 12, 273-283.
- Dhir, S., Dutta, T., & Ghosh, P. (2020). Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS-SEM modelling. *Personnel Review*, 49(8), 1695-1711.
- Dina, D. (2018). Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Karyawan di KUD Minatani Brondong Lamongan. *Jurnal Indonesia Membangun*, 17(2), 184-199.
- Ellys, E., & Ie, M. (2020). Pengaruh kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap komitmen organisasi karyawan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(1), 75-84.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 4.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Penerbit Yoga Pratama.

- Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., & Ringle, C. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Survive.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hulin, C. (1991). Adaptation, persistence, and commitment in organizations. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 445-505.
- Jahanbazi Goujani, A., Shahin, A., Nasr Isfahani, A., & Safari, A. (2019). Analyzing the influence of job satisfaction on hostage employee loyalty in Isfahan Province Gas Company. *Benchmarking*, 26(6), 1728–1748.
- Johnson, L. U., Rogers, A., Stewart, R., David, E. M., & Witt, L. A. (2017). Effects of politics, emotional stability, and LMX on job dedication. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(1), 121-130.
- Kasbuntoro, Maemunah, S., Mahfud, I., Fahlevi, M., Parashakti, R. D., & Irma, D. (2020). Work-Life Balance and Job Satisfaction: A Case Study of Employees on Banking Companies in Jakarta. *International Journal of Control and Automation*, 13(4), 439-451.
- Khoerunissa, Y., & Rahayuningsih, N. (2019). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu). *Jurnal Investasi*, 5(2), 42-61.
- Kusumawati, R. N. (2021). Hubungan antara Optimisme dan Work-Life Balance dengan Stres Kerja pada Driver Gojek Wanita di Grup Gojek Srikandi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Psikologi Candrajiva*, 6(1), 61-73.
- Lee, B., Lee, C., Choi, I., & Kim, J. (2022). Analyzing determinants loyalty and job performance in the hospitality industry: A moderated model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698-713.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297-1343.

- Lockwood, N. R. (2003). Work/Life Balance: Challenges and Solutions. *SHRM Research Quarterly*, 1-10.
- Majeed, A. (2022). Data-Driven Analytics Leveraging Artificial Intelligence in the Era of COVID-19: An Insightful Review of Recent Developments. *Symmetry*, 14, Article No. 16.
- Miao, S., Fayzullaev, A. K. U., & Dedahanov, A. T. (2020). Management Characteristics as Determinants of Employee Creativity: The Mediating Role of Employee Job Satisfaction. *Sustainability*, 12, 1-14.
- Nair, R. (2021). E-Learning Adoption In Hospitality Education: An Analysis With Special Focus on Singapore. *Journal of Tourism Research*, 15(1), 52-77.
- Noviani, D. M. (2021). Pengaruh Work Life Balance dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dimasa Work from Home pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indramayu. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(11), 2036-2050.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood IL: Dorsey Press.
- Prasetyo, S. (2019). Pengaruh Work Life Balance dan Dukungan Supervisor terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Jombang. *Undergraduate thesis*. STIE PGRI Dewantara Jombang.
- Riyanti, V. (2017). Hubungan kepemimpinan Demokratis dengan Loyalitas Kerja Karyawan Paramedis Rumah Sakit Nusa Lima Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, 2(1), 1-14.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior tenth edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Runtu, J. (2020). *Indikator Loyalitas Karyawan*. Jakarta: Badan Diskusi V MSDM II.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business seventh edition*. USA: John Wiley and Sons.
- Singh, M. P., & Khanna, P. (2011). Work-Life Balance: A Tool for Increased Employee Productivity and Retention. *Lachoo Management Journal*, 2, 188-206.

- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London: Sage.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, H. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Perilaku Kepemimpinan terhadap Loyalitas Karyawan Yayasan Samudera Ilmu Semarang. *Jurnal UNPAND*, 260.
- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2019). *Petunjuk praktis penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Tomic, I., Tesic, Z., Kuzmanovic, B., & Tomic, M. (2018). An empirical study of employee loyalty, service quality, cost reduction and company performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 827-846.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Wijaya, Y. (2020). Pengaruh work life balance dan beban kerja terhadap motivasi kerja. *Jurnal Agora*, 8(1), 1-6.
- Yu, Q., Yen, D. A., Barnes, B. R., & Huang, Y. A. (2019). Enhancing firm performance through internal market orientation and employee organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 30(6), 964-987.