

ABSTRAK

Tri Dyah Wahyuni, Ni Luh (2026) Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Kepemimpinan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Denpasar Renon. Tesis, S2 Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. dan Pembimbing II: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telegawathi, S.E., M.Si.

Kata kunci: Kepemimpinan, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Sektor Perbankan

Penelitian ini mengeksplorasi kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kepemimpinan, beban kerja, dan kinerja karyawan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Denpasar Renon. Di sektor perbankan, kinerja karyawan memainkan peran vital, karena keunggulan layanan, produktivitas, dan pencapaian target organisasi sangat bergantung pada efektivitas sumber daya manusia. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diberikan kepada 125 karyawan dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja memiliki dampak negatif yang signifikan. Selain itu, baik kepemimpinan maupun beban kerja secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja, pada gilirannya, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan sepenuhnya memediasi pengaruh kepemimpinan dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menekankan pentingnya kepemimpinan yang kuat dan manajemen beban kerja yang tepat dalam meningkatkan kepuasan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan. Studi ini memberikan kontribusi pada literatur manajemen sumber daya manusia dengan memperkuat peran mediasi kepuasan kerja dan memberikan wawasan praktis bagi lembaga perbankan dalam merumuskan pendekatan kepemimpinan dan kebijakan beban kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Tri Dyah Wahyuni, Ni Luh (2025) *Job Satisfaction Mediates The Effect Of Leadership And Workload On Employee Performance At PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Denpasar Renon Branch*

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. and Supervisor II: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telegawathi, S.E., M.Si.

Keywords: Leadership, Workload, Job Satisfaction, Employee Performance, Banking Sector

This research explores job satisfaction as an intervening variable in the relationship between leadership, workload, and employee performance at PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Denpasar Renon Branch. In the banking sector, employee performance plays a vital role, as service excellence, productivity, and the achievement of organizational targets largely depend on the effectiveness of human resources. The study employed a quantitative method with a causal research design. Data were gathered through structured questionnaires administered to 125 employees and analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The findings revealed that leadership exerts a positive and significant influence on employee performance, whereas workload has a significant negative impact. In addition, both leadership and workload significantly affect job satisfaction. Job satisfaction, in turn, shows a positive and significant effect on employee performance and fully mediates the influence of leadership and workload on performance. These results emphasize the importance of strong leadership and appropriate workload management in fostering job satisfaction, which ultimately enhances employee performance. This study contributes to the human resource management literature by reinforcing the mediating role of job satisfaction and provides practical insights for banking institutions in formulating leadership approaches and workload policies to improve employee performance.