

**Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap  
*Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance*  
Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana**



**VERONIKA**

**NIM. B1023211002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK**

**2025**

Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak

**SKRIPSI**

**OLEH**

**VERONIKA**

**NIM. B1023211002**

**Skripsi Diajukan Sebagai Salah Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK**

**2025**

### PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Veronika  
NIM : B1023211002  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulisan sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 2 Juli 2025



Veronika

NIM. B1023211002

## PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Veronika  
NIM : B1023211002  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi :

**Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak**

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 2 Juli 2025



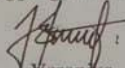
\_\_\_\_\_  
Veronika

**NIM. B1023211002**

LEMBAR YURIDIS

Pengaruh Workload dan Work-Family Conflict terhadap Life Satisfaction yang Dimediasi oleh Work-Life Balance Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak

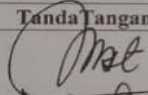
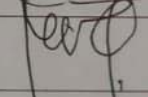
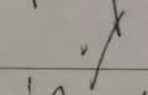
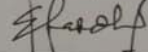
Penanggung Jawab Yuridis

  
Veronika

NIM. B1023211002

Jurusan : Manajemen  
Program Studi : S1 Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen SDM  
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 15 Juli 2025


Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Prof. Mustaruddin, S.E., M.Si., Ph.D	5/8/25	
		NIP. 196206021989031002		
2	Pembimbing 2	Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.Si	6/8-25	
		NIP. 197402021998031001		
3	Penguji 1	Ilzar Daud S.E., M.Si., Ph.D	5/8-25	
		NIP. 197208192000121001		
4	Penguji 2	Efa Irdhayanti, S.E., M.M	5/8-25	
		NIP. 198404142023212039		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 09 September 2025

  
Ketua Program Studi Manajemen

  
Binoro Bagus Darmono, S.E., M.M.  
NIP. 199205082019031006

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dan sebagai perwujudan dari ilmu yang diperoleh dalam menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materi, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko., S.H., M.Si, selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Barkah S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Ibu Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Bapak Prof. H. Mustaruddin., S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Skripsi yang telah meluangkan waktu serta telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Dr. Rizky Fauzan S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Ahli Skripsi yang sudah berkenan meluangkan banyak waktu untuk memberikan ilmu dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

9. Bapak Ilzar Daud, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Ibu Efa Irdhayanti, S.E., M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak saran dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
12. Para Staf Akademik, Tata Usaha, dan Staf Perpustakaan serta semua karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
13. Para pegawai bank yang telah menjadi responden membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.
14. Orang tua serta keluarga saya yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, dan motivasi dalam segala hal di dalam hidup penulis.
15. Kepada saya sendiri, terimakasih banyak telah tekun dan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan tugas akhir ini. 霜寒自傲 · 坚韧如霜 · 纯净如雪 · 静待春光 · 冰雪终将化为希望!

Akhir kata, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang berkaitan dan membangun dari semua pihak. Sekian dari saya terimakasih.

Pontianak, 2 Juli 2025



Veronika  
**NIM.B1023211002**

## ABSTRAK

### **Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak**

**Oleh:  
Veronika  
B1023211002**

Pegawai perempuan yang telah menikah di sektor perbankan swasta Kota Pontianak masih menghadapi tuntutan kerja tinggi dan konflik antar peran yang berpotensi memengaruhi kepuasan hidup mereka. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Work-Life Balance* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner tertutup terhadap 112 responden yang merupakan pegawai perempuan yang sudah menikah dan bekerja aktif di bank swasta di Kota Pontianak. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Workload* dan *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work-Life Balance*. Selain itu, *Work-Life Balance* berpengaruh positif signifikan terhadap *Life Satisfaction*. Namun, tidak ditemukan pengaruh langsung yang signifikan dari *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction*. Kedua variabel tersebut memengaruhi *Life Satisfaction* secara tidak langsung melalui mediasi *Work-Life Balance*. Temuan ini menekankan pentingnya strategi organisasi untuk mendukung keseimbangan peran pegawai dalam upaya meningkatkan kepuasan hidup mereka.

**Kata kunci:** *Workload*, *Work-Family Conflict*, *Work-Life Balance*, *Life Satisfaction*

## ABSTRACT

***The Effect of Workload and Work-Family Conflict on Life Satisfaction  
Mediated by Work-Life Balance Among Private Bank Employees in Pontianak  
City***

**Oleh:  
Veronika  
B1023211002**

*Married female employees in the private banking sector in Pontianak continue to face high work demands and inter-role conflicts that may affect their life satisfaction. This study aims to analyze the effect of Workload and Work-Family Conflict on Life Satisfaction, with Work-Life Balance as a mediating variable. A quantitative approach was used, employing a closed-ended questionnaire distributed to 112 respondents who are married female employees actively working in private banks in Pontianak. Data analysis was conducted using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS software.*

*The results show that both Workload and Work-Family Conflict have a positive and significant effect on Work-Life Balance. In addition, Work-Life Balance has a positive and significant effect on Life Satisfaction. However, no significant direct effect was found between Workload and Work-Family Conflict on Life Satisfaction. Both variables influence Life Satisfaction indirectly through the mediation of Work-Life Balance. These findings highlight the importance of organizational strategies to support employees' role balance as an effort to improve their life satisfaction.*

***Keywords:*** *Workload, Work-Family Conflict, Work-Life Balance, Life Satisfaction*

## RINGKASAN SKRIPSI

### **Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi Oleh *Work-Life Balance* Pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak**

#### **1. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas nasional, namun tantangan seperti tingginya beban kerja dan konflik peran dalam dunia kerja masih terjadi khususnya di sektor perbankan. Pegawai bank swasta di Kota Pontianak, terutama perempuan yang sudah menikah sering menghadapi tekanan pekerjaan yang berat, lembur dan target tinggi. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan stres dan kelelahan, tetapi juga mengganggu kehidupan pribadi dan keluarga. Salah satu dampak negatifnya adalah menurunnya *Life Satisfaction*. Dengan adanya konflik antara tuntutan pekerjaan dan peran keluarga, yang dikenal sebagai *Work-Family Conflict* memperparah ketidakseimbangan tersebut. Dalam situasi ini, *Work-Life Balance* memegang peran penting sebagai penyeimbang yang mampu menjaga kesehatan mental dan meningkatkan kesejahteraan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* dapat menjadi mediator yang mengurangi dampak negatif beban kerja dan konflik peran terhadap kepuasan hidup. Namun, studi terkait masih terbatas khususnya dalam konteks pegawai bank swasta perempuan di Pontianak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Work-Life Balance* sebagai variabel mediasi.

#### **2. Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
2. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
3. Apakah terdapat pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
4. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
5. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
6. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
7. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?

#### **3. Tujuan Penelitian**

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Life Balance* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.

4. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Workload* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Workload* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.

#### 8. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bentuk penelitian kausal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 112 pegawai perempuan yang sudah menikah dan bekerja aktif di bank swasta di Kota Pontianak. Teknik penarikan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui software SmartPLS.

#### 9. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Workload* dan *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work-Life Balance*. Selain itu, *Work-Life Balance* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Life Satisfaction*. Sementara itu, *Workload* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Life Satisfaction*. Adapun, *Work-Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Life Satisfaction*. Keduanya berpengaruh secara tidak langsung melalui mediasi *Work-Life Balance*. Temuan ini menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memainkan peran penting dalam menjaga kepuasan hidup pegawai bank yang menghadapi beban kerja dan konflik peran.

#### 10. Kesimpulan dan Rekomendasi

**Kesimpulan:** *Work-Life Balance* memiliki peran yang sangat penting sebagai mediator dalam hubungan antara *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction*. Artinya, meskipun pegawai bank menghadapi tekanan kerja yang tinggi dan konflik antar peran dengan adanya keseimbangan peran mereka tetap dapat merasakan kepuasan hidup.

**Rekomendasi:** Pihak manajemen bank dapat merancang kebijakan kerja yang mendukung terciptanya *Work-Life Balance*, seperti penyesuaian jam kerja, pelatihan manajemen waktu, serta program kesejahteraan yang memperhatikan kondisi pegawai terutama perempuan yang sudah menikah.

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT .....	ii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR YURIDIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
RINGKASAN SKRIPSI .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.2.1    Pernyataan Masalah .....	5
1.2.2    Pertanyaan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Kontribusi Penelitian .....	7
1.4.1    Kontribusi Teoritis .....	7
1.4.2    Kontribusi Praktis .....	7
1.5    Gambaran Kontekstual Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Workload .....	9
2.1.2    Work-Family Conflict .....	11
2.1.3    Work-Life Balance .....	12
2.1.4    Life Satisfaction .....	13
2.2    Kajian Empiris .....	15
2.3    Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian .....	23
2.3.1    Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Work-Life Balance</i> .....	23

2.3.2	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Work-Life Balance</i> .....	23
2.3.3	Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	24
2.3.4	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	24
2.3.5	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	25
2.3.6	Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Life Satisfaction</i> melalui <i>Work-Life Balance</i> .....	25
2.3.7	Pengaruh <i>Work-Family Conflict</i> terhadap <i>Life Satisfaction</i> melalui <i>Work-Life Balance</i> .....	26
2.4	Kerangka Konseptual .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Bentuk Penelitian.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.3	Data.....	29
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	32
3.6	Metode Analisis.....	38
3.6.1	Model Pengukuran atau Outer Model .....	38
3.6.2	Model Struktural atau Inner Model .....	39
3.6.3	Pengujian Hipotesis .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Karakteristik Responden .....	42
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden .....	45
4.1.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	46
4.1.2.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	55
4.1.2.3	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	59
4.1.2.4	Pengujian Hipotesis .....	60
4.2	Pembahasan .....	64
4.2.1	<i>Workload</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Work-Life Balance</i> ..	64

4.2.2	<i>Work-Family Conflict</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Work-Life Balance</i> .....	65
4.2.3	<i>Work-Life Balance</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	65
4.2.4	<i>Workload</i> Berpengaruh dan Tidak Signifikan terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	66
4.2.5	<i>Work-Family Conflict</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Life Satisfaction</i> .....	67
4.2.6	<i>Workload</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Life Satisfaction</i> melalui <i>Work-Life Balance</i> .....	67
4.2.7	<i>Work-Family Conflict</i> Berpengaruh Signifikan terhadap <i>Life Satisfaction</i> melalui <i>Work-Life Balance</i> .....	68
BAB V PENUTUP .....		69
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Rekomendasi .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....		71
LAMPIRAN .....		76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Skala Model <i>Likert</i> .....	30
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan .....	44
Tabel 4. 6 Kategori Skala Skor .....	46
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Workload (X1)</i> .....	46
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Work-Family Conflict (X2)</i> .....	49
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Life Satisfaction (Y)</i> .....	51
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Work-Life Balance (Z)</i> ..	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loading</i> .....	56
Tabel 4. 12 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	57
Tabel 4. 13 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	58
Tabel 4. 15 Nilai Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	59
Tabel 4. 16 Hasil Hipotesis Pengaruh Langsung .....	61
Tabel 4. 17 Hasil Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 : Tabulasi Data Mentah Kuesioner .....	84
Lampiran 3 : Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Uji Validitas Konvergen dengan <i>Loading Factor</i> dan AVE.....	95
Lampiran 4 : Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	97
Lampiran 5 : Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	97

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia merupakan keinginan dari seluruh negara termasuk Indonesia (Setiawan, 2016). *Institute for Management Development* (2023) merilis *World Talent Ranking* yang dimana Indonesia memperoleh peringkat ke-4 dari 5 negara di Asia Tenggara dengan skor daya saing sumber daya manusia sebesar 51,13. Evaluasi ini menunjukkan bahwa pada saat ini peningkatan sumber daya manusia masih belum sempurna dan akan membuat Indonesia menjadi negara yang tertinggal jika dibandingkan dengan negara lain dikarenakan kualitas sumber daya manusia yang rendah (Permatasari, 2015).

Menurut Budiasa (2021), salah satu bentuk permasalahan yang dihadapi dalam sektor tenaga kerja di Indonesia pada masa kini adalah meningkatnya tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dan kompleks. Seringkali, anggapan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi hanya melekat pada pegawai pemerintah. Namun, realitasnya para pegawai swasta khususnya di sektor perbankan juga dihadapkan pada tuntutan kerja yang tidak kalah berat. Sebagaimana disebutkan dalam penelitian (Wibowo & Hartono, 2020) bahwa karyawan karyawan perbankan seringkali diharuskan untuk menunjukkan sikap profesional dalam menyelesaikan tugas pekerjaan mereka meskipun mereka juga memiliki kehidupan pribadi. Selain itu, pegawai bank berada di bawah tekanan karena tenggat waktu yang padat dan target yang ketat. Sehingga hal tersebut dapat memicu stress, kelelahan fisik dan mental, penurunan kualitas pekerjaan, dan terganggunya keseimbangan hidup akibat konflik yang muncul (Ohorela, 2021).

Situasi serupa juga dialami oleh pegawai bank di Kota Pontianak. Berdasarkan prasarvei wawancara terhadap 10 orang menunjukkan bahwa beberapa pegawai bank mengaku menghadapi beban kerja yang tinggi, seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden, “*cenderung memiliki beban kerja yang berlebih karena pekerjaan hari ini harus diselesaikan hari ini juga.*”, responden lainnya menyebutkan juga bahwa, “*tergantung bagian apa di kantor, kalau untuk*

*lembur mungkin di beberapa divisi seperti customer service dan back office.”* Beberapa pegawai bank yang berkerja diposisi sebagai *supervisor* dan *marketing* juga mengakui bahwa mereka terkadang harus lembur serta memiliki target yang lumayan tinggi. Kondisi ini dapat berdampak pada kesejahteraan mereka, termasuk kepuasan hidup yang dirasakan.

Selain hasil wawancara, hasil dari data tanggapan responden yang telah diperoleh oleh peneliti sebanyak 112 orang menunjukkan kondisi serupa dimana sebanyak 22,32% responden menyatakan bahwa mereka bekerja di bawah tekanan dan harus mengikuti standar serta memiliki prosedur kerja yang ketat. Selain itu juga ditemukan bahwa sebesar 18,75% responden merasa bahwa tugas yang diterima sering kali melebihi waktu kerja yang tersedia. Temuan ini menunjukkan sebagian pegawai bank mengalami beban tugas yang cukup signifikan dari segi volume maupun tekanan kerja. Persentase ini diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap pernyataan pada skala *Likert*, khususnya pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Menurut Sugiyono, (2013), pada skala *likert* tanggapan dengan kategori nilai tinggi dapat dimanfaatkan untuk menilai kecenderungan atau pandangan responden terhadap suatu pernyataan. Maka dari itu, penggunaan kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju” merupakan pendekatan yang relevan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap beratnya beban kerja yang mereka alami.

Kondisi tersebut dapat berdampak pada kesejahteraan mereka, termasuk kepuasan hidup yang dirasakan. Selain beban kerja yang tinggi, aspek lain yang turut memengaruhi kesejahteraan pegawai bank adalah konflik antar peran atau *Work-Family Conflict*. *Work-Family Conflict* ini terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu waktu untuk keluarga, sehingga menciptakan ketegangan di antara kedua peran tersebut. Misalnya, pegawai bank yang harus lembur atau menyelesaikan tugas di luar jam kerja mungkin mengalami kesulitan untuk meluangkan waktu berkualitas bersama keluarga. Hal ini dapat menimbulkan stress, kelelahan mental, dan penurunan kualitas hidup terutama dalam hubungan bersama keluarga. Dalam data prasarvei yang diperoleh, beberapa pegawai bank mengungkapkan bahwa konflik ini sering terjadi, terutama pada posisi pegawai

dengan beban kerja yang tinggi, dimana hal tersebut membuat waktu untuk keluarga menjadi terbatas. Selain itu, hasil dari perolehan tanggapan data pada 112 responden menunjukkan bahwa 15,18% responden menyatakan bahwa lembur membuat mereka kesulitan mengurus keluarga, dan 12,50% responden mengungkapkan bahwa masalah pekerjaan sering kali mengganggu fokus mereka saat bersama keluarga. Hal ini dapat menimbulkan stress, kelelahan mental, serta penurunan kualitas hidup terutama dalam hubungan bersama keluarga. Dengan demikian, *Work-Family Conflict* tidak hanya berpotensi merusak kesejahteraan individu, tetapi juga mempengaruhi kepuasan hidup mereka secara keseluruhan.

Kepuasan hidup atau biasa disebut dengan *Life Satisfaction* adalah tujuan akhir dari kesejahteraan setiap individu dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi. *Life Satisfaction* merupakan pengukur dari seberapa puas seseorang terhadap kehidupannya secara keseluruhan, termasuk pencapaian dan kebahagiaannya dalam berbagai aspek kehidupan seperti pekerjaan, kesehatan, dan hubungan keluarga (Halim & Heryjanto, 2021). Dengan adanya tingkat kepuasan hidup yang tinggi pada karyawan dapat mendukung produktivitas dan komitmen mereka terhadap pekerjaan dan kesejahteraan emosional mereka. Namun, ketika beban kerja yang tinggi dan konflik antar peran tidak dapat dikelola dengan baik, kepuasan hidup individu dapat menurun. Dalam hal ini, keseimbangan antar peran di dunia kerja dan kehidupan pribadi atau biasa disebut *Work-Life Balance* dapat berfungsi sebagai elemen krusial dalam mempertahankan kesejahteraan karyawan. Dengan adanya *Workload* dan *Work-Family Conflict* yang dapat mengganggu kesejahteraan individu dan kepuasan hidup, penerapan *Work-Life Balance* adalah solusi untuk membantu pegawai atau karyawan menyeimbangkan peran mereka di pekerjaan dan kehidupan pribadi. Greenhaus, Collins & Shaw, (2003) mengatakan bahwa *Work-Life Balance* adalah salah satu metode untuk menilai kepuasan individu terhadap berbagai aspek kehidupannya termasuk perannya dalam keluarga dan di tempat kerja. Selain itu, *Work-Life Balance* juga dipahami sebagai kondisi di mana individu dapat mengelola perannya dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Ketika keseimbangan ini berhasil dicapai, karyawan cenderung

mengalami tingkat stres yang lebih rendah, memiliki produktivitas yang lebih baik, dan merasakan kepuasan hidup yang lebih tinggi. (Rathi & Islam, 2024).

Penelitian oleh (Karçkay & Bakalım, 2017) menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* berfungsi sebagai mediator sepenuhnya karena penerapannya sangat penting dan dapat mengurangi dampak negatif dari konflik terhadap kepuasan hidup. Dengan adanya penerapan *Work-Life Balance*, pegawai bank di Kota Pontianak yang memiliki beban kerja serta tuntutan pekerjaan yang menjadi tantangan dapat menjaga keseimbangan hidup dan meningkatkan kepuasan hidup mereka.

Nuryanti, Taufiqurrohman & Asyifa, (2023;124) menemukan bahwa *Work-Life Balance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan hidup karyawan di Indonesia. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Kismono, Paramita & Lintang, (2023) yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi penerapan *Work-Life Balance*, semakin signifikan peningkatan kepuasan hidup individu. Penemuan ini menekankan betapa pentingnya menjaga keseimbangan peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama di sektor yang memiliki tuntutan kerja yang tinggi seperti perbankan. Oleh karena itu, penelitian mengenai dampak *Workload*, *Work-Family Conflict*, dan *Work-Life Balance* terhadap *Life Satisfaction* menjadi semakin relevan untuk dikaji lebih lanjut guna memberikan wawasan bagi organisasi dalam merancang kebijakan yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Namun, meskipun beberapa penelitian sebelumnya masih belum mengindikasikan adanya hubungan yang positif antara *Work-Life Balance* dan kepuasan hidup, temuan yang berkaitan dengan pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* masih menunjukkan hasil yang beragam. Sebagai contoh, penelitian Halim & Heryjanto, (2021) menemukan bahwa *Workload* dan *Work-Family Conflict* tidak menunjukkan pengaruh langsung terhadap *Life Satisfaction*, namun menjadi signifikan ketika *Work-Life Balance* dipertimbangkan sebagai variabel mediasi. Akan tetapi, penelitian tersebut dilakukan pada karyawan PT Hamido, yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda dengan pegawai bank

swasta, terutama dalam hal beban kerja dan target yang berbeda, seperti target pemasaran produk keuangan kepada nasabah.

Selain itu, penelitian sebelumnya masih belum mempertimbangkan faktor gender dan status keluarga sebagai aspek yang dapat memperkuat konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Bagi pegawai bank, khususnya perempuan yang sudah menikah, tantangan dalam menjaga keseimbangan peran ganda tentu lebih besar. Hingga saat ini, masih sedikit penelitian yang secara spesifik meneliti hubungan *Workload*, *Work-Family Conflict*, *Work-Life Balance*, dan *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, studi ini bertujuan untuk mengisi celah yang ada dan menganalisis lebih lanjut bagaimana *Workload* dan *Work-Family Conflict* berpengaruh terhadap *Life Satisfaction* dengan *Work-Life Balance* sebagai variabel mediasi, khususnya pada pegawai bank swasta perempuan yang telah menikah di Kota Pontianak.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis memiliki ketertarikan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Workload* dan *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* yang Dimediasi oleh *Work-Life Balance* pada Pegawai Bank Swasta di Kota Pontianak.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Pernyataan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai bank di Kota Pontianak dihadapi dengan beban kerja yang tinggi dan konflik yang muncul karena timpangnya peran dipekerjaan dan di keluarga. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, terutama pada posisi-posisi tertentu dalam industri perbankan dapat menyebabkan stres, kelelahan fisik dan mental, serta menguransi waktu yang dapat dihabiskan bersama keluarga. Situasi ini berpotensi untuk mengganggu kesejahteraan dan kepuasan hidup pegawai, sehingga akan berdampak negatif terhadap produktivitas dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Hal ini,

*Work-Life Balance* menjadi aspek yang penting untuk dipertimbangkan, namun belum dipahami secara optimal sebagai mediator dapat mengurangi dampak negatif dari beban kerja dan *Work-Family Conflict* terhadap kepuasan hidup pegawai bank. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut mengenai peran *Work-Life Balance* dalam membantu pegawai bank mengelola tekanan kerja dan konflik yang mereka hadapi, guna meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan

### 1.2.2 Pertanyaan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang penelitian dan pernyataan masalah yang telah disampaikan, maka pertanyaan masalah dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
2. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
3. Apakah terdapat pengaruh *Work-Life Balance* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
4. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
5. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
6. Apakah terdapat pengaruh *Workload* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?
7. Apakah terdapat pengaruh *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pada pegawai bank swasta di Kota Pontianak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, dan pertanyaan penelitian yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *Workload* terhadap *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.

2. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Life Balance* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Workload* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Workload* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh dari *Work-Family Conflict* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Work-Life Balance* pegawai bank swasta di Kota Pontianak.

#### **1.4 Kontribusi Penelitian**

##### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Dengan melihat bagaimana konflik antara pekerjaan dan keluarga memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja serta kepuasan hidup, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang hubungan antara *Workload*, *Work-Family Conflict*, dan *Life Satisfaction*, serta peran *Work-Life Balance* yang berfungsi sebagai mediasi dalam konteks pegawai bank di Kota Pontianak. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memperkaya literatur pada manajemen sumber daya manusia terkait kesejahteraan karyawan, serta memberikan landasan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji dinamika serupa di sektor atau wilayah lain.

##### **1.4.2 Kontribusi Praktis**

Temuan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi para manajer dan praktisi di sektor perbankan khususnya di Kota Pontianak dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk mengelola beban kerja serta mengurangi konflik antar peran. Dengan pentingnya penerapan *Work-Life*

*Balance*, perusahaan dapat mengembangkan program kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, meningkatkan produktivitas dan loyalitas pegawai, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan hidup setiap pegawai. Studi ini juga dapat dijadikan dasar bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang dan memberikan dukungan yang optimal bagi para karyawan.

### **1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian**

Kota Pontianak memiliki beragam jenis bank yang beroperasi, mencakup bank pemerintah, bank campuran, bank asing hingga ke bank swasta. Pada saat ini terdapat sejumlah bank swasta yang tersebar di wilayah Pontianak, seperti Bank Danamon, Bank CIMB Niaga, Bank Mega, Bank Permata, Bank Sinarmas, Panin Bank, dan Bank Mayapada. Selain itu, terdapat pula bank campuran dan bank asing seperti Commonwealth Bank, Bank UOB Indonesia, dan China Construction Bank.

Bank-Bank di Pontianak ini menawarkan layanan di berbagai segmen pasar, seperti *retail banking* dan *wholesale banking*, dengan mayoritas bank swasta nasional berfokus pada *retail banking*. Kepemilikan bank di Pontianak bervariasi dan beragam, mulai dari kepemilikan nasional seperti Bank BCA dan Bank Bukopin hingga kepemilikan asing seperti HSBC dan Maybank.

Industri perbankan di Kota Pontianak ini menampilkan persaingan yang cukup dinamis, dimana setiap bank berupaya memperkuat pangsa pasar dan meningkatkan layanan kepada nasabah. Dengan dinamika tersebut, kondisi kerja pegawai di sektor perbankan swasta sering kali menuntut beban kerja yang tinggi sehingga berpotensi memunculkan konflik antara peran pekerjaan dan kehidupan keluarga. Hal ini menjadikan *Work-Life Balance* sebagai faktor yang krusial bagi *Life Satisfaction* pegawai bank swasta di Pontianak, sehingga relevan untuk diteliti lebih lanjut.