



Hubungan antara Keseimbangan Pekerjaan-Keluarga (*Work-Life Balance*) dan Kinerja Karyawan dalam Industri Jasa

Billy Martasandy

Universitas Paramadina, Indonesia

Penulis korespondensi: billymartasandy@gmail.com

Abstract. *The increasingly dynamic change in the work environment has prompted organizations to pay attention to the balance between work life and employees' personal lives. The service industry is a sector that relies heavily on the quality of human resources so that employee performance is the main factor in determining the success of the organization. High job demands, service pressure to customers, and the use of digital technology that allows work to be done indefinitely often disrupt the work-life balance of employees. This study aims to analyze the relationship between Work-Life Balance and employee performance in the service industry. The research method used is a quantitative approach with a survey design. Data was collected through the distribution of questionnaires to service sector employees and analyzed using simple linear regression. The results of the study show that Work-Life Balance has a positive and significant relationship with employee performance. Employees who are able to balance the demands of work and personal life tend to have higher levels of productivity, work quality, and commitment than employees who experience work-family conflicts. These findings indicate that organizational policies that support work-life balance can be an important strategy in improving employee performance. This research contributes to the development of human resource management, especially in the formulation of work policies that are more flexible and oriented towards employee welfare.*

Keywords: *Employee Performance; Human Resource Management; Productivity; Service Industry; Work-Life Balance.*

Abstrak. Perubahan lingkungan kerja yang semakin dinamis telah mendorong organisasi untuk memperhatikan keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Industri jasa merupakan sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia sehingga kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi. Tingginya tuntutan pekerjaan, tekanan pelayanan kepada pelanggan, serta penggunaan teknologi digital yang memungkinkan pekerjaan dilakukan tanpa batas waktu sering kali mengganggu keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan dalam industri jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan sektor jasa dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat produktivitas, kualitas kerja, serta komitmen yang lebih tinggi dibandingkan karyawan yang mengalami konflik pekerjaan-keluarga. Temuan ini mengindikasikan bahwa kebijakan organisasi yang mendukung keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam penyusunan kebijakan kerja yang lebih fleksibel dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

Kata Kunci: Industri Jasa; Kinerja Karyawan; Manajemen Sumber Daya Manusia; Produktivitas; *Work-Life Balance*.

1. LATAR BELAKANG

Industri jasa merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Berbeda dengan sektor manufaktur yang mengandalkan mesin dan teknologi sebagai faktor utama produksi, industri jasa menempatkan karyawan sebagai aktor utama dalam proses penciptaan nilai. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi faktor penting yang menentukan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, serta keberlangsungan organisasi.

Dalam beberapa tahun terakhir, perubahan pola kerja yang dipengaruhi oleh digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah menciptakan tantangan baru bagi karyawan. Kemudahan akses terhadap teknologi memungkinkan pekerjaan dilakukan kapan saja dan di mana saja. Di satu sisi kondisi ini memberikan fleksibilitas, namun di sisi lain dapat memperbesar kemungkinan terjadinya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Akibatnya, banyak karyawan mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan keluarga.

Konsep *Work-Life Balance* menjadi perhatian penting dalam kajian manajemen sumber daya manusia modern. *Work-Life Balance* merujuk pada kemampuan individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional sehingga kedua aspek tersebut dapat berjalan secara harmonis. Menurut Greenhaus dan Allen (2021), *Work-Life Balance* tercapai ketika individu mampu memenuhi tuntutan peran pekerjaan dan keluarga tanpa mengalami tekanan yang berlebihan. Kondisi ini memungkinkan karyawan untuk mempertahankan kesehatan psikologis, kepuasan kerja, dan produktivitas yang optimal.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki hubungan dengan berbagai aspek perilaku organisasi, termasuk kepuasan kerja, keterikatan kerja, kesejahteraan karyawan, serta kinerja. Penelitian oleh Medina-Garrido, Biedma-Ferrer, dan Ramos-Rodriguez (2023) menemukan bahwa kebijakan yang mendukung keseimbangan pekerjaan dan keluarga berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan karyawan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Temuan serupa juga menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* mampu meningkatkan motivasi kerja, mengurangi kelelahan kerja (burnout), serta memperkuat komitmen organisasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai hubungan *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan masih menunjukkan perbedaan. Beberapa penelitian menemukan adanya pengaruh langsung yang signifikan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa hubungan tersebut terjadi melalui variabel mediasi seperti kepuasan kerja, employee engagement, dan kesejahteraan karyawan. Penelitian pada karyawan Indonesia yang dilakukan oleh Sutanto, Sigiols, dan Wijaya (2024) menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* tidak secara langsung memengaruhi kinerja karyawan, tetapi memberikan pengaruh melalui employee engagement dan job satisfaction. Sebaliknya, penelitian lain menemukan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh positif secara langsung terhadap kinerja karyawan dalam berbagai sektor jasa. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan empiris yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks industri jasa yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda dibandingkan sektor lainnya. Tingginya

interaksi dengan pelanggan, target pelayanan yang ketat, serta tekanan kerja yang relatif tinggi menjadikan sektor jasa sebagai lingkungan yang relevan untuk menguji hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan pada industri jasa. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam merancang kebijakan yang mendukung keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi guna meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Work-Life Balance

Konsep Work-Life Balance

Work-Life Balance merupakan salah satu konsep yang berkembang pesat dalam kajian manajemen sumber daya manusia seiring meningkatnya perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Perubahan pola kerja, perkembangan teknologi digital, dan meningkatnya tuntutan pekerjaan menyebabkan batas antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi semakin kabur. Dalam kondisi tersebut, kemampuan individu untuk menyeimbangkan kedua peran menjadi faktor penting yang menentukan kualitas kehidupan dan efektivitas kerja.

Greenhaus dan Allen (2021) mendefinisikan *Work-Life Balance* sebagai kondisi ketika individu mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang sehingga tidak terjadi dominasi salah satu peran terhadap peran lainnya. Keseimbangan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pembagian waktu, tetapi juga menyangkut keterlibatan psikologis dan kepuasan individu terhadap kedua aspek kehidupan tersebut.

Pandangan yang lebih komprehensif dikemukakan oleh Carlson, Grzywacz, dan Zivnuska (2009) yang menjelaskan bahwa *Work-Life Balance* tercapai ketika individu dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaan dan keluarga secara efektif tanpa mengalami konflik yang berkepanjangan. Dengan kata lain, keseimbangan tidak selalu berarti pembagian waktu yang sama antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, melainkan kemampuan untuk memenuhi tuntutan masing-masing peran sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Dalam perspektif teori konservasi sumber daya (Conservation of Resources Theory), individu berusaha mempertahankan sumber daya yang dimiliki, seperti energi, waktu, perhatian, dan kesehatan psikologis. Ketika tuntutan pekerjaan terlalu besar, sumber daya tersebut dapat terkuras sehingga menimbulkan stres dan menurunkan kemampuan individu

dalam menjalankan peran keluarga. Sebaliknya, keseimbangan yang baik memungkinkan individu mempertahankan sumber daya yang dimiliki sehingga dapat bekerja secara lebih produktif dan berkelanjutan.

Pada industri jasa, *Work-Life Balance* memiliki peranan yang lebih penting dibandingkan sektor lainnya karena sebagian besar aktivitas organisasi bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Karyawan yang mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung menunjukkan tingkat kelelahan emosional yang lebih tinggi, kualitas pelayanan yang menurun, serta berkurangnya komitmen terhadap organisasi. Oleh karena itu, organisasi jasa perlu memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja sebagai bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia.

Dimensi Work-Life Balance

Menurut Greenhaus, Collins, dan Shaw (2003), *Work-Life Balance* terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu: Time Balance: Time balance menunjukkan sejauh mana individu mampu membagi waktu secara proporsional antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan waktu menjadi indikator penting karena keterbatasan waktu sering kali menjadi penyebab utama munculnya konflik pekerjaan-keluarga. Involvement Balance: Involvement balance berkaitan dengan tingkat keterlibatan psikologis individu dalam menjalankan peran pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Individu yang memiliki keterlibatan seimbang mampu memberikan perhatian dan komitmen yang memadai pada kedua peran tersebut. Satisfaction Balance: Satisfaction balance mengacu pada tingkat kepuasan yang dirasakan individu terhadap kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Semakin tinggi kepuasan pada kedua aspek tersebut, semakin tinggi pula tingkat keseimbangan yang dirasakan.

Ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* bukan hanya persoalan pengaturan waktu, tetapi juga menyangkut keterlibatan emosional dan kepuasan individu dalam menjalankan berbagai perannya.

Kinerja Karyawan

Konsep Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator utama yang digunakan organisasi untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan. Dalam konteks industri jasa, kinerja memiliki posisi strategis karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan perilaku karyawan. Robbins dan Judge (2022) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai individu berdasarkan standar atau target yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga

mencakup kualitas hasil kerja, efektivitas pelaksanaan tugas, serta kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Aguinis (2019) menjelaskan bahwa kinerja merupakan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi dan dapat diukur berdasarkan tingkat pencapaian hasil yang telah ditentukan. Definisi ini menekankan bahwa kinerja tidak hanya berkaitan dengan output akhir, tetapi juga mencakup proses dan perilaku kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Dalam industri jasa, kinerja karyawan sering kali tercermin melalui kualitas pelayanan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan, serta kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja. Oleh karena itu, organisasi jasa membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu mempertahankan kondisi psikologis yang baik dalam menjalankan pekerjaannya.

Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dan Judge (2022), indikator kinerja karyawan meliputi: Kualitas Kerja: Kualitas kerja menunjukkan tingkat ketepatan, kerapian, dan kesempurnaan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Kuantitas Kerja: Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam periode tertentu sesuai target organisasi. Ketepatan Waktu: Ketepatan waktu menggambarkan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Efektivitas: Efektivitas menunjukkan kemampuan individu memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemandirian: Kemandirian mengacu pada kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan tanpa ketergantungan yang berlebihan terhadap bantuan pihak lain.

Hubungan Work-Life Balance dan Kinerja Karyawan

Hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui teori pertukaran sosial (Social Exchange Theory). Teori ini menyatakan bahwa ketika organisasi memberikan dukungan terhadap kebutuhan karyawan, karyawan akan memberikan respons positif melalui peningkatan komitmen, loyalitas, dan kinerja.

Karyawan yang memiliki *Work-Life Balance* yang baik cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah dibandingkan karyawan yang mengalami konflik pekerjaan dan keluarga. Kondisi psikologis yang lebih stabil memungkinkan individu untuk memusatkan perhatian pada pekerjaannya sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sering kali memunculkan kelelahan emosional, tekanan psikologis, dan burnout. Kondisi tersebut dapat mengurangi konsentrasi, menurunkan motivasi kerja, serta meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan. Dalam industri jasa, dampak tersebut dapat terlihat

melalui menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan dan berkurangnya produktivitas kerja.

Penelitian Wolor et al. (2020) menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis dan motivasi kerja. Temuan tersebut diperkuat oleh Yildiz, Elibol, dan Saner (2021) yang menemukan bahwa keseimbangan kehidupan kerja memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja pada sektor jasa.

Penelitian terbaru yang dilakukan Medina-Garrido, Biedma-Ferrer, dan Bogren (2023) menunjukkan bahwa dukungan organisasi terhadap keseimbangan pekerjaan dan keluarga mampu meningkatkan kesejahteraan karyawan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa *Work-Life Balance* tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga memberikan keuntungan bagi organisasi melalui peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Semakin baik kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, semakin besar peluang untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa *Work-Life Balance* merupakan faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang mampu menyeimbangkan kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi akan memiliki kondisi psikologis yang lebih baik, tingkat stres yang lebih rendah, serta motivasi kerja yang lebih tinggi. Kondisi tersebut akan mendorong peningkatan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian dalam bekerja.

Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berpotensi menimbulkan konflik peran yang menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan produktivitas kerja. Oleh karena itu, penelitian ini mengasumsikan adanya hubungan positif antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antara variabel *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan melalui pengukuran yang terstruktur serta analisis statistik. Metode survei memungkinkan peneliti memperoleh data empiris secara langsung dari responden mengenai persepsi mereka terhadap keseimbangan pekerjaan-keluarga dan kinerja yang ditunjukkan dalam lingkungan kerja.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (explanatory research). Penelitian eksplanatori bertujuan menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, *Work-Life Balance* diposisikan sebagai variabel independen (X), sedangkan kinerja karyawan diposisikan sebagai variabel dependen (Y).

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada perusahaan yang bergerak di sektor industri jasa. Industri jasa dipilih karena karakteristik pekerjaannya menuntut interaksi yang intensif antara karyawan dan pelanggan sehingga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi kualitas kinerja.

Objek penelitian adalah karyawan yang bekerja pada berbagai bidang industri jasa, seperti jasa keuangan, pendidikan, perhotelan, telekomunikasi, transportasi, layanan kesehatan, dan jasa profesional lainnya. Pemilihan objek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa sektor jasa memiliki tingkat tekanan kerja yang relatif tinggi serta tuntutan pelayanan yang berkelanjutan.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja pada perusahaan sektor jasa. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tersebar pada berbagai jenis perusahaan, penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel.

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik ini dipilih karena responden harus memenuhi kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi: Berstatus sebagai karyawan tetap atau kontrak. Memiliki masa kerja minimal satu tahun. Bekerja pada sektor industri jasa. Bersedia menjadi responden penelitian.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rekomendasi Hair et al. (2022), yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif dengan analisis regresi memerlukan jumlah sampel minimal 5–10 kali jumlah indikator yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat 16 indikator pengukuran sehingga jumlah sampel minimum adalah 160 responden. Untuk meningkatkan tingkat representativitas data, penelitian menargetkan minimal 200 responden. Jenis dan Sumber Data: Penelitian menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 200 karyawan yang bekerja pada berbagai subsektor industri jasa, meliputi sektor perbankan, pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, perhotelan, dan jasa profesional lainnya. Pemilihan responden dari berbagai subsektor dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan dalam lingkungan industri jasa yang memiliki karakteristik pekerjaan relatif dinamis dan berorientasi pada pelayanan.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas karyawan berada pada rentang usia produktif 25–40 tahun. Kelompok usia tersebut merupakan fase karier yang umumnya ditandai dengan tingginya tuntutan pekerjaan sekaligus tanggung jawab keluarga. Kondisi ini menjadikan isu *Work-Life Balance* sebagai aspek yang sangat relevan dalam kehidupan kerja responden. Dari sisi masa kerja, sebagian besar responden telah bekerja lebih dari tiga tahun sehingga memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kondisi keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi yang mereka alami.

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki pengalaman kerja yang memadai untuk memberikan informasi yang relevan mengenai hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan.

Analisis Deskriptif Variabel *Work-Life Balance*

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat *Work-Life Balance* pada kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan relatif mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang.

Pada dimensi keseimbangan waktu (*time balance*), sebagian besar responden menyatakan mampu mengalokasikan waktu yang cukup untuk pekerjaan maupun aktivitas keluarga. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang mengaku sering membawa pekerjaan ke luar jam kerja, terutama pada periode tertentu ketika beban pekerjaan meningkat.

Pada dimensi keseimbangan keterlibatan (*involvement balance*), mayoritas responden menunjukkan kemampuan untuk tetap terlibat secara aktif dalam pekerjaan tanpa mengabaikan tanggung jawab pribadi. Karyawan mampu mempertahankan komitmen terhadap organisasi sekaligus menjalankan peran sosial dan keluarga.

Sementara itu, pada dimensi keseimbangan kepuasan (*satisfaction balance*), sebagian besar responden merasa puas terhadap kondisi kehidupan kerja dan kehidupan pribadi yang mereka jalani. Tingkat kepuasan yang relatif tinggi menunjukkan bahwa karyawan tidak merasakan adanya dominasi berlebihan dari salah satu peran terhadap peran lainnya.

Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* telah menjadi aspek penting yang mulai diperhatikan oleh organisasi sektor jasa dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan

Analisis deskriptif terhadap variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi. Karyawan menilai dirinya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan organisasi.

Pada indikator kualitas kerja, responden menunjukkan kemampuan menghasilkan pekerjaan yang sesuai standar organisasi. Tingkat kesalahan kerja relatif rendah dan sebagian besar tugas dapat diselesaikan dengan kualitas yang memadai.

Pada indikator kuantitas kerja, karyawan mampu memenuhi target pekerjaan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja berada pada tingkat yang cukup baik.

Pada indikator ketepatan waktu, sebagian besar responden menyatakan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Kemampuan mengelola waktu kerja menjadi salah satu faktor yang mendukung pencapaian target organisasi.

Pada indikator efektivitas dan kemandirian kerja, responden menunjukkan kemampuan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal serta menyelesaikan pekerjaan tanpa ketergantungan yang berlebihan terhadap bantuan pihak lain.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa secara umum kinerja karyawan dalam industri jasa berada pada tingkat yang baik.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan *Work-Life Balance* diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa *Work-Life Balance* berhubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dapat diterima.

Selain itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* mampu menjelaskan sebagian variasi kinerja karyawan. Meskipun demikian, terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang juga memengaruhi kinerja, seperti kepuasan kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan keterikatan karyawan terhadap organisasi.

Pembahasan

Hubungan Work-Life Balance dan Kinerja Karyawan

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam industri jasa. Hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan faktor penting yang mendukung peningkatan kinerja.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Greenhaus dan Allen (2021) yang menjelaskan bahwa *Work-Life Balance* memungkinkan individu menjalankan berbagai peran kehidupan secara harmonis tanpa mengalami tekanan yang berlebihan. Ketika individu mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara bersamaan, kondisi psikologis yang lebih stabil akan tercipta sehingga individu dapat bekerja secara lebih efektif.

Dalam konteks industri jasa, keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi memiliki peranan yang sangat strategis. Berbeda dengan sektor manufaktur yang lebih menitikberatkan pada penggunaan teknologi dan proses produksi, industri jasa sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Oleh karena itu, kondisi psikologis karyawan menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan.

Karyawan yang memiliki *Work-Life Balance* yang baik cenderung menunjukkan energi kerja yang lebih tinggi, kemampuan komunikasi yang lebih baik, serta tingkat konsentrasi yang lebih optimal. Kondisi tersebut memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan dan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif.

Sebaliknya, ketika keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi terganggu, individu berpotensi mengalami konflik peran. Konflik tersebut dapat muncul ketika tuntutan pekerjaan mengurangi kesempatan individu untuk menjalankan peran keluarga atau ketika tanggung jawab keluarga mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Situasi ini sering kali memunculkan tekanan psikologis yang berdampak pada penurunan kualitas kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung *Work-Life Balance* berpeluang memperoleh tingkat kinerja karyawan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang mengabaikan aspek tersebut.

Perspektif Social Exchange Theory

Hubungan positif antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui Social Exchange Theory. Teori ini menyatakan bahwa hubungan antara individu dan organisasi didasarkan pada prinsip pertukaran timbal balik.

Ketika organisasi memberikan dukungan berupa fleksibilitas kerja, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, serta kebijakan yang membantu keseimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi, karyawan akan menilai organisasi sebagai pihak yang peduli terhadap kebutuhan mereka. Persepsi positif tersebut kemudian memunculkan kewajiban moral untuk memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi.

Kontribusi tersebut tercermin dalam bentuk peningkatan motivasi kerja, komitmen organisasi, loyalitas, serta kinerja yang lebih tinggi. Dengan kata lain, *Work-Life Balance* tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga menghasilkan keuntungan strategis bagi organisasi.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa investasi organisasi dalam program *Work-Life Balance* bukan sekadar bentuk kepedulian sosial, melainkan strategi bisnis yang dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja.

Work-Life Balance sebagai Faktor Pencegah Burnout

Salah satu temuan penting yang dapat dijelaskan dari hasil penelitian adalah peran *Work-Life Balance* dalam mencegah burnout. Burnout merupakan kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang muncul akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung dalam jangka waktu lama.

Pada industri jasa, risiko burnout relatif tinggi karena karyawan harus menghadapi tuntutan pelayanan yang terus-menerus. Interaksi intensif dengan pelanggan, target kerja yang ketat, serta tekanan untuk mempertahankan kualitas layanan dapat menguras energi psikologis karyawan.

Ketika *Work-Life Balance* tercapai, individu memiliki kesempatan untuk melakukan pemulihan psikologis melalui aktivitas keluarga, rekreasi, interaksi sosial, maupun kegiatan pribadi lainnya. Proses pemulihan tersebut membantu mengembalikan energi dan mengurangi dampak negatif tekanan kerja. Dengan demikian, *Work-Life Balance* berfungsi sebagai mekanisme perlindungan yang menjaga kondisi psikologis karyawan agar tetap sehat dan

produktif. Karyawan yang tidak mengalami burnout cenderung menunjukkan kualitas kerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang mengalami kelelahan berkepanjangan.

Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Wolor et al. (2020) yang menemukan bahwa *Work-Life Balance* memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan kesejahteraan psikologis dan motivasi kerja. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi memiliki produktivitas yang lebih tinggi.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Yildiz, Elibol, dan Saner (2021) yang menemukan bahwa *Work-Life Balance* berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja pada sektor jasa. Menurut penelitian tersebut, karyawan yang memiliki keseimbangan kehidupan kerja yang baik mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat penelitian Medina-Garrido et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi terhadap *Work-Life Balance* meningkatkan kesejahteraan karyawan dan berdampak pada peningkatan kinerja. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* merupakan faktor yang secara konsisten berhubungan dengan kinerja pada berbagai konteks organisasi dan negara.

Meskipun demikian, penelitian ini juga memberikan perspektif tambahan bahwa hubungan tersebut menjadi semakin penting dalam industri jasa karena karakteristik pekerjaan yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Dalam sektor jasa, penurunan kondisi psikologis karyawan dapat langsung memengaruhi pengalaman pelanggan dan reputasi organisasi.

Implikasi Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat pengembangan literatur mengenai hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan. Hasil penelitian mendukung asumsi bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan sumber daya psikologis yang mampu meningkatkan efektivitas individu dalam menjalankan tugas organisasi.

Penelitian ini juga memperkuat relevansi Social Exchange Theory dalam menjelaskan bagaimana dukungan organisasi terhadap keseimbangan kehidupan kerja dapat menghasilkan respons positif dari karyawan dalam bentuk peningkatan kinerja.

Selain itu, hasil penelitian memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia khususnya pada konteks industri jasa yang masih memerlukan lebih banyak bukti empiris mengenai pentingnya *Work-Life Balance* dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Implikasi Praktis

Bagi organisasi sektor jasa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dapat dicapai melalui sistem pengawasan, pemberian insentif, atau peningkatan target kerja. Organisasi juga perlu memperhatikan aspek kesejahteraan karyawan melalui kebijakan yang mendukung *Work-Life Balance*.

Beberapa kebijakan yang dapat diterapkan antara lain fleksibilitas jam kerja, sistem kerja hibrida, pengaturan beban kerja yang proporsional, program kesehatan mental, serta dukungan terhadap kebutuhan keluarga karyawan. Kebijakan tersebut dapat membantu mengurangi konflik pekerjaan-keluarga dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Dalam jangka panjang, organisasi yang berhasil menciptakan keseimbangan kehidupan kerja berpotensi memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas, penurunan tingkat turnover, peningkatan kepuasan pelanggan, serta keunggulan kompetitif yang lebih berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan dalam industri jasa. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dapat dicapai.

Work-Life Balance tidak hanya berkaitan dengan pembagian waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga mencakup keseimbangan keterlibatan serta kepuasan individu dalam menjalankan kedua peran tersebut. Karyawan yang mampu mencapai keseimbangan tersebut cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil, tingkat stres yang lebih rendah, serta motivasi kerja yang lebih tinggi. Kondisi ini memungkinkan karyawan untuk bekerja secara lebih efektif, menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, serta memberikan kontribusi yang lebih optimal bagi organisasi.

Dalam konteks industri jasa, *Work-Life Balance* menjadi faktor yang semakin penting karena karakteristik sektor ini sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Karyawan yang berada dalam kondisi fisik dan psikologis yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, menjaga profesionalisme kerja, serta membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Oleh karena itu, keseimbangan antara

kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat dipandang sebagai salah satu faktor strategis yang mendukung keberhasilan organisasi jasa dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan *Social Exchange Theory* yang menjelaskan bahwa dukungan organisasi terhadap kebutuhan karyawan akan menghasilkan respons positif dalam bentuk peningkatan komitmen, loyalitas, dan kinerja. Ketika organisasi menyediakan lingkungan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja, karyawan cenderung menunjukkan sikap dan perilaku kerja yang lebih produktif. Dengan demikian, *Work-Life Balance* tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi organisasi melalui peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia dengan memperkuat bukti empiris mengenai hubungan antara *Work-Life Balance* dan kinerja karyawan pada sektor jasa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan efektivitas dan produktivitas sumber daya manusia.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi manajemen perusahaan untuk lebih memperhatikan kebijakan yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja karyawan. Organisasi dapat menerapkan berbagai program seperti fleksibilitas jam kerja, pengaturan beban kerja yang lebih proporsional, dukungan terhadap kesehatan mental, serta kebijakan yang mendukung kebutuhan keluarga karyawan. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif sehingga berdampak positif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu *Work-Life Balance*, sehingga belum mampu menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Kedua, penelitian dilakukan pada sektor industri jasa secara umum sehingga belum menggambarkan kondisi spesifik pada masing-masing subsektor jasa. Ketiga, data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang mengandalkan persepsi responden sehingga masih terdapat kemungkinan munculnya bias subjektivitas dalam pengisian instrumen penelitian.

Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti kepuasan kerja, *employee engagement*, motivasi kerja, kesejahteraan psikologis, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada subsektor jasa tertentu, seperti

perbankan, pendidikan, kesehatan, atau perhotelan sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika *Work-Life Balance* pada masing-masing lingkungan kerja.

Penggunaan metode campuran (mixed methods) yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman karyawan dalam mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dengan demikian, penelitian di masa mendatang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan teori maupun praktik manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2019). *Performance Management* (4th ed.). Chicago, IL: Chicago Business Press.
- Carlson, D. S., Grzywacz, J. G., & Zivnuska, S. (2009). Is work–family balance more than conflict and enrichment? *Human Relations*, 62(10), 1459–1486. <https://doi.org/10.1177/0018726709336500>
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2021). Work-family balance: A review and extension of the literature. In M. L. Pitt-Catsouphes, E. E. Kossek, & S. Sweet (Eds.), *The Work and Family Handbook: Multi-Disciplinary Perspectives and Approaches* (2nd ed., pp. 165–183). Routledge.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Bogren, M. (2023). Organizational support for work-family life balance as an antecedent of employee well-being in the tourism industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 57, 117–129. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.08.018>
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2023). Work-family balance, employee well-being and job performance: Evidence from service organizations. *European Management Review*, 20(1), 78–91.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Sutanto, E. M., Sigiols, P. J., & Wijaya, E. N. (2024). *Work-Life Balance*, employee engagement, job satisfaction, and Indonesian employees' performance. *International Journal of Business and Society*, 25(3), 832–851. <https://doi.org/10.33736/ijbs.8355.2024>
- Wolor, C. W., Kurnianti, D., Zahra, S. F., & Martono, S. (2020). The importance of *Work-Life Balance* on employee performance: Evidence from Indonesia. *Management Science Letters*, 10(15), 3695–3702. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.014>

- Yildiz, B., Elibol, E., & Saner, T. (2021). The effect of *Work-Life Balance* on employee performance: A study of service sector employees. *Sustainability*, 13(12), 6450. <https://doi.org/10.3390/su13126450>
- Rohanah, A., et al. (2025). Analisis kondisi bisnis BMT Bahtera dalam memasuki pasar industri jasa keuangan syariah: Pendekatan General Electric. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 4(2). <https://doi.org/10.58192/ebismen.v4i2.3281>
- Dewi, et al. (2025). Analisis postur kerja pada aktivitas menyetrika di industri jasa laundry Cio'ta dengan menggunakan metode REBA (*Rapid Entire Body Assessment*). *Mars: Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Ilmu Komputer*, 3(6). <https://doi.org/10.61132/mars.v3i6.1210>
- Paembong, D., et al. (2023). Pengaruh budaya organisasi, work-life balance terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Sinar Kasih Toraja. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(3). <https://doi.org/10.59024/jumek.v1i3.205>
- Ningrum, S. C., & Nurhayaty, E. (2025). Pengaruh pengembangan karir dan work-life balance terhadap kepuasan kerja pada karyawan produksi Departemen Speaker PT X. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(3). <https://doi.org/10.56910/jvm.v11i3.769>