Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi
Volume 26, Issue 01, Februari 2026, 191-195
Webite: https://ji.unbari.ac.id, E-Mail: jiubj.unbari@gmail.com
e-ISSN: 2549-4236 (Online), p-ISSN: 1411-8939 (Print), DOI: 10.33087/jiubj.v26i1.6404

Work Life Balance: Strategi Peningkatan Kinerja Karyawati Perbankan

Agus Peni Jaelani*, Arga Sutrisna, Ari Arisman
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya
*Correspondence: argasutrisna@unper.ac.id

ABSTRAK
Penelitian ini merupakan salah satu bentuk usaha peneliti mengembangkan Kinerja Karyawan khususnya Karyawati Perbankan di Kota Bandung, Pengembangan Kinerja ini sangat penting untuk menghadapi perubahan yang serba cepat dan mudah di akses sebagai dampak adanya AI, diharapkan dengan Kinerja yang baik dapat menghasilkan SDM yang mampu bersaing dengan teknologi yang ada. Urgensi berikutnya adalah adanya beberapa penelitian yang menyatakan Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan diatas adalah metode penelitian eksplanatori (explanatory research), penggunaan metode ini karena peneliti tidak hanya menggambarkan fakta-fakta empiris yang ditemui di lapangan, tetapi juga bermaksud menganalisis dan menjelaskan pengaruh antar variabel. Penelitian ini dilakukan terhadap para Karyawati Perbankan di Kota Bandung sebanyak 100 responden dengan sistem sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) PLS Versi 4.1.1.6. Hasil penelitian ini adalah pertama tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosioanal terhadap Kinerja Karyawati Perbankan; kedua, terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosioanal terhadap Work Life Balance; Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawati Perbankan; Keempat, terbukti Work Life Balance dapat memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawati; Perbankan; Work Life Balance

ABSTRACT.
This research is an effort to develop employee performance, specifically among female banking employees in Bandung City. Performance development is crucial for adapting to rapid and easily accessible changes driven by Artificial Intelligence (AI). It is hoped that enhanced performance will yield a human resource capable of competing with existing technology. A further rationale for this study is the existence of prior research indicating that Emotional Intelligence does not significantly affect employee performance. The method employed to achieve these objectives is explanatory research. This approach is chosen as the researcher aims not only to describe the empirical facts observed in the field but also to analyze and explain the relationships between variables. This study was conducted with 100 female banking employees in Bandung City, selected through a sampling system. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS) Version 4.1.1.6. The findings of this study are: first, there is no significant influence of Emotional Intelligence on the performance of female banking employees; second, there is a significant influence of Emotional Intelligence on Work-Life Balance; third, there is a significant influence of Work-Life Balance on the performance of female banking employees; and fourth, Work-Life Balance is proven to mediate the influence of Emotional Intelligence on employee performance.

Keywords: *Banking; Emotional Intelligence; Female Employee Performance; Work-Life Balance*

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai menjadi unsur penting bagi perusahanan, karena baik atau buruknya pegawai dalam perusahaan dilihat dari kinerjanya. Demi mencapai keunggulan bersaing, perusahaan harus dapat meningkatkan sumber daya manusianya dengan meningkatkan kemampuan beradaptasi, hal ini dapat dilakukan dengan cara penyesuaian dalam penggunaan teknologi ataupun nilai-nilai yang digunakan oleh perusahaan modern. Misalnya, perusahaan mengadopsi teknologi mesin produksi terbaru, dengan harapan dapat mencapai kinerja atau produktivitas yang menyamai atau bahkan lebih baik. Meski demikian, pada kenyataannya perusahaan akan sulit untuk meniru unsur manusia, dimana manusia memiliki ciri khas bagi organisasi sehingga manusia bersifat unik bagi suatu perusahaan dan yang tidak dapat diadaptasi dalam spesifikasi tertentu.

Dalam industri atau organisasi, sumber daya manusia menjadi salah satu sumber daya terpenting. Sumber daya manusia juga sebagai salah satu unsur penentu keberhasilan kegiatan industri dan organisasi. Sumber daya manusia merupakan komposisi tenaga kerja yang menempati posisi tertentu dengan tanggung jawab masing-masing secara spesifik dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi (Amstrong, 2003)

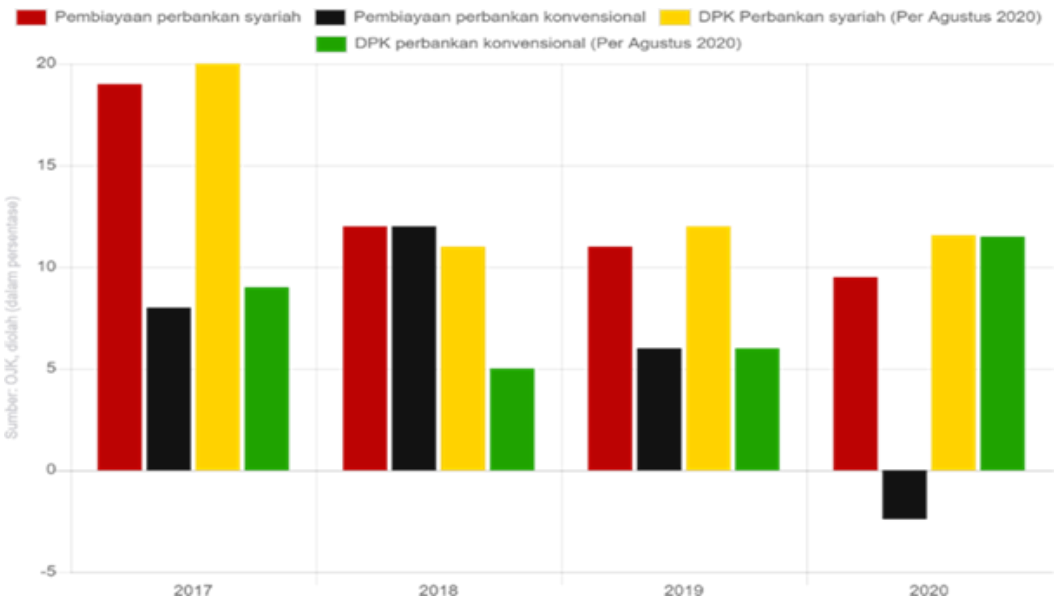
Kinerja pegawai sangat penting bagi perusahaan, karena dapat dijadikan sebagai barometer keberhasilan dari perusahaan ditinjau dari factor sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang baik cenderung akan memberikan dampak yang baik pula pada perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja pegawai yang buruk tentu saja juga akan berdampak negatif pada laju perusahaan di masa yang akan datang. Hasil dari kinerja pegawai ini dapat dinilai dari beberapa aspek penting, diantaranya aspek kualitas, aspek kuantitas, efisiensi waktu dan juga kerjasama tim dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Faktor kinerja

pegawai juga bisa dilihat dari waktu kerja, keterlambatan, jumlah absen dan lamanya masa kerja pegawai.

Tercapainya suatu kinerja seseorang tidak hanya dilihat dari kemampuan dan keterampilan semata, akan tetapi dapat juga dilihat dari tingkat kecerdasan emosinya atau biasa disebut emotional intelligence. Berdasarkan riset yang telah didapat bahwa EQ memberi 80 persen faktor pembuat orang itu sukses dan 20 persen sebagai IQ atau biasa disebut intelligence quotient. Berdasarkan penjelasan diatas menurut (Goleman, 2013) kecerdasan emosional adalah suatu skill untukkmemantau & pengendalian perasaan diri dan orang lain atau kita gunakan perasaan itu untuk memandu pikiran atau perbuatan, kemudian kecerdasannemosi sangat dibutuhkan untuk meraih kesuksesan dalam bekerja dan mendapatkan kinerja yang baik dalam pekerjaan. Sehingga dalam hal ini kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap suatu kinerja Karyawati agar mendapat hasil yang optimal.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuh perusahaan, memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah harapan setiap perusahaan, dengan berkualitasnya sumber daya manusia yang dimiliki maka perusahaan dapat mewujudkan visi dan misinya. Manusia merupakan salah satu sumber daya perusahaan yang tidak dapat tergantikan oleh teknologi kerja, bagaimanapun baiknya perusahaan, lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, semua tidak akan ada artinya tanpa manusia yang mengatur, mengoprasikan dan memeliharanya (Murgiyati, 2016).

Untuk mendapatkan kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan, organisasi mempunyai tugas untuk memberikan dorongan kepada para pegawai, agar mereka bekerja dengan giat sehingga mencapai target organisasi. Work-life Balance merupakan salah satu cara untuk memotivasi karyawan agar tetap produktif dengan tetap mempertimbangkan keseimbangan antara dunia kerja dan dunia pribadi. Masalah tentang work-life balance sering kali dialami oleh para karyawan di suatu perusahaan yang diakibatkan karena waktu dan beban kerja yang terlalu banyak sehingga menganggu individu tersebut dalam menjalankan tanggungjawab diluar pekerjaannya. (Lubis, 2014) mendefinisikan work-life balance sebagai kondisi di mana seseorang dapat mengatur waktu dengan baik untuk menyelaraskan pekerjaan, kehidupan keluarga, dan kepentingan pribadi. Keseimbangan ini mencakup waktu, perhatian, dan energi yang diberikan pada pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta kemampuan seseorang untuk mempertahankan kualitas hidup yang baik secara keseluruhan



Sumber: data olahan

Gambar 1
Kondisi perbankan di Indonesia

Gambar 1 ini terlihat kondisi perbankan di Indonesia mengalami fluktuasi tetapi tran trus menurun. Permasalahan ini membuat peneliti berniat meneliti apakah ada pengaruh variabel Work Life Balance terhadap kinerja dengan rincian permasalahan penelitian adalah untuk mengetahui Work Life Balance memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Kota Bandung.

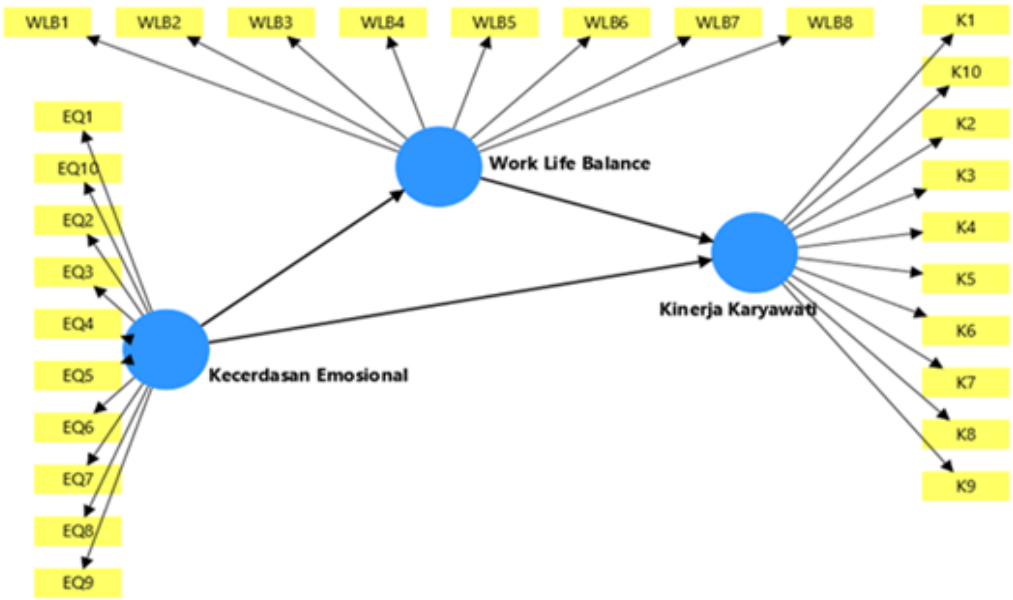
Penelitian tentang kecerdasan emosional dan kinerja karyawan mendapati bahwa terdapat pengaruh positif diantara keduanya (Girsang & Syahrial, 2021); (Kurniawan, 2020). Organisasi membutuhkan interaksi interpersonal untuk mencapai tujuannya, dan sebagian besar pekerjaan membutuhkan lebih banyak kemampuan karyawan untuk dapat melakukan pengelolaan emosi (Yoke & Panatik, 2017). Penelitian lainnya terkait WLB dan kinerja karyawan mendapati hasil yang berbeda dimana WLB tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Ardiansyah & Surjanti, 2020). Peneliti lainnya melakukan penelitian yang membahas terkait kecerdasan

emosional dan kinerja karyawan, memperoleh hasil yang tidak serupa yakni kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.(Saraswati et al, 2021) Sehingga kebaruan dalam penelitian ini adalah memunculkan variabel Work Life Balance sebagai variabel yang bisa menambah pengaruh Kecerdasan Emosional yang tadinya tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan menjadi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross-section primer. Tahapan analisis data dengan pendekatan kuantitatif pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) - PLS (Partial Least Square), dimana diambil data primer melalui penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah pegawai wanita yang bekerja di Perbankan di Kota Bandung baik swasta, negri atau BUMN yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya, sehingga ukuran sampel minimal menurut rumus Cochran adalah 96. Responden/sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Accidental Sampling, Kuesioner disebarkan melalui link google form dengan skala pengukurannya adalah menggunakan skala likert interval 1 sampai dengan 5 dengan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju. Teknik pengukurannnya menggunakan model structural equational model (SEM).

Model pengukurannya adalah dengan kriteria indikator reliability menggunakan parameter significant weight dengan p value < 0,05. Collinearity menggunakan VIF < 5 dan tolerance > 0,2. Dalam menguji variabel tidak langsung digunakan landasan VAF > 80% maka full mediation, 20% < VAF < 80% partial mediation, VAF < 20% maka no effect mediation. Uji kesesuaian antara model teoritis dan data empiris dapat dilihat pada tingkat (Goodness of-fit statistic). Suatu model dikatakan fit apabila kovarians matriks suatu model adalah sama dengan kovarians matriks data (observed) (Ghozali, 2013).



Sumber : data olahan

Gambar 2
Model Paradigma

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : p = 0 Kecerdasan Emosioanal tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawati Perbankan

Ha : p ≠ 0 Kecerdasan Emosioanal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Jawa Barat

Ho : p = 0 Work Life Balance tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Jawa Barat

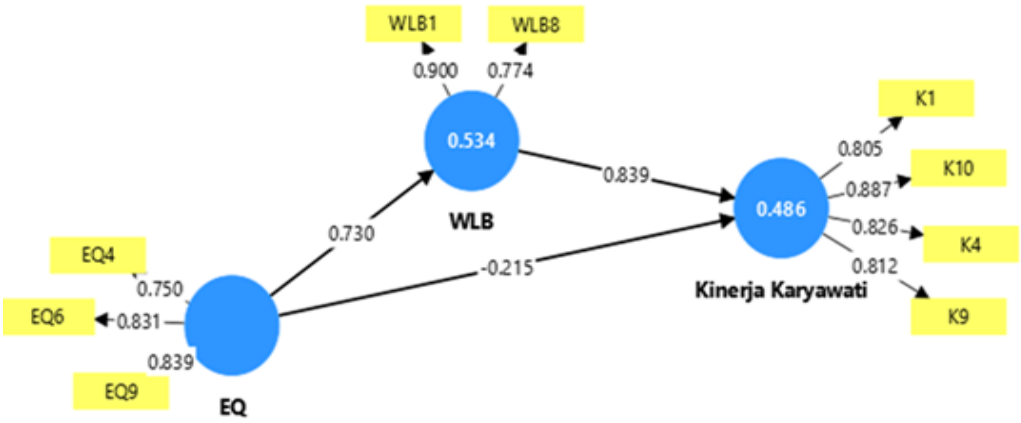
Ha : p ≠ 0 Work Life Balance berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Jawa Barat

Ho : p = 0 Spirituality Motivasi tidak memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Jawa Barat

Ha : p ≠ 0 Work Life Balance memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan di Jawa Barat

Kaidah Keputusan yang diterapkan adalah tidak ditolak Ho (tidak diterima Ha) jika nilai Sig. p > 0,05; dan tolak Ho (terima Ha) jika nilai Sig. p < 0,05.

HASIL



Sumber : data olahan

Gambar 3
Model fit

Tabel 1
Model fit

	Saturnated Model	Estimated Model
SRMR	0.092	0.092
NFI	0.727	0.727

Sumber: data olahan

Tabel 1 model fit dapat disimpulkan model dalam keadaan fit terbukti dari nilai SRMS yang kurang dari 1 dan NFI mendekati 1 walaupun kekuatannya relatif (0,727), semua data ini sudah di uji validitas dan reabilitasnya dengan kondisi yang sudah di fit. Inner Model untuk nilai R Square (R2) pada variabel Kinerja Karyawati sebesar 0,486, menunjukkan bahwa 48,6% variasi dalam Dukungan Institusi dapat dijelaskan oleh konstruk-konstruk independent yang mempengaruhinya dalam model, sedangkan sisanya 41,4% dijelaskan oleh factor lain diluar model. Sementara itu, nilai R2 untuk Variabel WLB sebesar 0,534 menunjukkan bahwa 53,4% variasi dalam Kinerja Lulusan dapat dijelaskan oleh konstruk-konstruk independent yang mempengaruhinya dalam model, sedangkan sisanya 46,6% dijelaskan oleh factor lain diluar model.

Tabel 2
R-Square

	R-squared	R-squared adjusted
Kinerja Karyawati	0.486	0.475
WLB	0.534	0.529

Sumber: data olahan

Tabel 3
Direct Effects

	Original sample (O)	P-value	Keterangan
EQ >> Kinerja Karyawati	-0.215	0.064	Tidak terbukti
EQ >> WLB	0.730	0.000	Terbukti
WLB >> Kinerja Karyawati	0.839	0.000	Terbukti

Sumber: data olahan

Pengaruh Kecerdasan Emosioanal terhadap Kinerja Karyawati Perbankan pada Tabel 3 menjelaskan bahwa jalur ini memiliki -0,215, dengan p-value 0,064, yang menunjukkan pengaruh negatif dan tidak siginifikan. Artinya semakin tinggi Kecerdasan Emosional semakin rendah Kinerja Karyawati. Hipotesis 1 ini tidak terbukti secara statistik. (Hipotesis 1 tidak terbukti). Hasil ini sesuai dengan penelitian Millah et al (2023)

Kemudian Pengaruh Kecerdasan Emosioanal terhadap Work Life Balance pada Tabel 3 menjelaskan bahwa jalur ini memiliki 0,730, dengan p-value 0,000, yang menunjukkan pengaruh positif dan siginifikan. Artinya semakin tinggi Kecerdasan Emosional semakin tinggi WLB. Hipotesis 2 ini terbukti secara statistik. (Hipotesis 2 terbukti). Hasil ini sesuai dengan penelitian Sutrisna et al (2025).

Selanjutnya Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawati Perbankan pada Tabel 3 menjelaskan bahwa jalur ini memiliki 0,839, dengan p-value 0,000, yang menunjukkan pengaruh positif dan siginifikan. Artinya semakin tinggi WLB semakin tinggi Kinerja Karyawati. Hipotesis 3 ini terbukti secara statistik. (Hipotesis 3 terbukti). Hasil ini sesuai dengan penelitian Sutrisna et al (2025).

Tabel 4
Indirect Effects

	Original sample (O)	P-value	Keterangan
EQ >>WLB >> Kinerja Karyawati	0.613	0.000	terbukti

Sumber: data olahan

Tabel 4 menjelaskan Work Life Balance memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan. Hasil analisis jalur tidak langsung menunjukkan bahwa WLB berhasil memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja Lulusan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,613 dan p-value 0,000, yang berarti pengaruh tidak langsung tersebut positif dan signifikan secara statistik (Hipotesis 4 terbukti). Hasil ini sesuai dengan penelitian Sutrisna et al (2025)

SIMPULAN

Hasil penelitian ini adalah pertama tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosioanal terhadap Kinerja Karyawati Perbankan; kedua, terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosioanal terhadap Work Life Balance; Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawati Perbankan; Keempat, terbukti Work Life Balance dapat memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawati Perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong. 2003. *Strategic human resource management*, PT Bhuana Ilmu Populer.

Ardiansyah, C. A., Surjanti, J., 2020. Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT. Bhinneka Life Indonesia Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(8), 1211–1221.

Ghozali, I., 2013. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

Girsang, M. J., Syahrial, H., 2021. Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perum Perumnas Regional 1 Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 9–21.

Goleman, D., 2013. *Kecerdasan emosional*. Gramedia Pustaka Utama.

Kurniawan, P., 2020. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(3), 258–263.

Millah, I., Mas'ud, M. H., Soedjono, S., 2023. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepercayaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Moderasi Kecerdasan Spiritual (Studi Pada Perum Bulog Kantor Cabang Malang). Armada: Jurnal Penelitian Multidisiplin, 1(9),1005–1013.

Saraswati, N. P. A. S., Widyani, A. A. D., Rani, A. S., 2021. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(3), 217–230.

Sutrisna, A., Lestari, S. P., Arisman, A., 2025. Model Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*. 7(1), 33-40.

Murgiyati, S., 2016. Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri). *Jurnal Sains Manajemen*, 3(2), 31–39.

Yoke, L. B., Panatik, S. A., 2017. Emotional Intelligence and Job Performance among School Teachers. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(13), 227–234.