

**SKRIPSI**

***Analisis Work Life Balance dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Regional Office Denpasar***



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**Maythilda Karina Putri Antoni**

**NIM. 1915744164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

***Analisis Work Life Balance dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Regional Office Denpasar***



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**Maythilda Karina Putri Antoni**

**NIM. 1915744164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) serta pengaruhnya Terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia *Regional Office Denpasar*
2. Pelaksana :
  - a. Nama : Maythilda Karina Putri Antoni
  - b. NIM : 1915744164
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Badung, 14 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**I Wayan Siwantara, SE., M.M**  
NIP.196503071992031002

**Ni Ketut Suciani, SS., M.Pd**  
NIP.197004221998022002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS *WORK LIFE BALANCE* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
(OCB) SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA *REGIONAL OFFICE* DENPASAR**

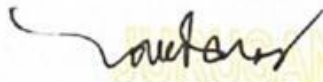
Oleh:  
Maythilda Karina Putri Antoni  
NIM: 1915744164

Disahkan:  
Ketua Penguji



**I Wayan Siwantara,SE.,M.M**  
NIP.196503071992031002


Penguji I,



**Prof. Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE.,MM.**  
NIP.198208012006041003

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga

Ketua



**Nyoman Indah Kusuma Dewi,SE.,MBA.,Ph.D .**  
NIP. 196409291990032003

Penguji II,



**Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.,Akt.,M.Si**  
NIDN.0001039502

Badung, 25 Agustus 2023  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



**Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M**  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Do your best and let God do the rest*

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia *Regional Office Denpasar*” tepat pada waktunya. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:**

1. Orangtua saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan dan doa yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti. Keluarga besar saya yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti.
2. Pasangan saya yang telah mendukung, menginspirasi, membantu, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan dukungan yang tiada henti untuk kesuksekan penelitian ini.
3. Sahabat – sahabat terbaik yang telah membantu, mendengar keluh kesah, kebersamaan dan semangat yang diberikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industry dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung ,12 Juli 2023

Penulis

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maythilda Karina Putri Antoni  
NIM : 1915744164  
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“Analisis *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Regional Office Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 11 Juli 2023

Yang menyatakan,



Maythilda Karina Putri Antoni

NIM 1915744164

## ABSTRAK

Suatu perusahaan tidak akan berjalan tanpa adanya bantuan dari sumber daya manusia (SDM). SDM yang ada didalam perusahaan umumnya harus dipertahankan dengan baik. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Regional Office* Denpasar, diketahui bahwa kinerja karyawan pada perusahaan ini perlu diperhatikan. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dan *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Regional Office* Denpasar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan sampel penelitian sebanyak 106 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan dibantu dengan SPSS. Pengujian pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Regional Office* Denpasar sebesar 61,8%. Sedangkan sisanya (100% - 61,8% = 38,2%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel independent berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependent. Selain itu *work life balance* (X1) dan *organizational citizenship behaviour* (X2) berpengaruh secara simultan (bersama – sama) terhadap kinerja karyawan (Y).

**Kata Kunci:** *Work life balance*, *Organizational citizenship behaviour*, Kinerja Karyawan



## **ABSTRACT**

*A company will not run without the help of human resources (HR). Human resources in the company generally must be maintained properly. This research was conducted on employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Denpasar Regional Office, it is known that the performance of employees in this company needs attention. Factors that can affect employee performance are work life balance and organizational citizenship behavior. The purpose of this study is to find out how and work life balance and organizational citizenship behavior partially and simultaneously affect the performance of employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Regional Office Denpasar. This research is quantitative descriptive research, with a sample of 106 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire and assisted with SPSS. Tests on the coefficient of determination show that the effect of work life balance and organizational citizenship behavior on the performance of employees of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Denpasar Regional Office of 61.8%. While the rest ( $100\% - 61.8\% = 38.2\%$ ) is influenced by other variables outside of this study. This study concludes that the independent variable has a partially significant effect on the dependent variable. In addition, work life balance (X1) and organizational citizenship behavior (X2) have a simultaneous effect (together) on employee performance (Y).*

**Keywords:** *Work life balance, Organizational citizenship behavior, Employee Performance*

## **PRAKATA**

Puji dan Syukur Saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Analisis *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia *Regional Office Denpasar***. Skripsi ini ditulis dengan penuh tanggung jawab oleh penulis sebagai bentuk pemenuhan syarat kelulusan dan dalam upaya memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan banyak masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu, dengan hal tersebut penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:


1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph. D Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar di jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku ketua program studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik

Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar di jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak I Wayan Siwantara, SE., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ni Ketut Sucani, SS., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran mata kuliah dari semester I sampai semester VIII, serta seluruh staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Seluruh keluarga besar PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. *Regional Office* Denpasar yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis serta dukungan dalam menyusun skripsi terapan ini.
8. Serta pihak pihak lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang juga telah berjasa membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna dengan demikian penulis juga mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun dari rekan rekan pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Badung, 14 Februari 2023

Penulis  


Maythilda Karina Putri Antoni

## DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
PRAKATA .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	11
2.1.2 <i>Work Life Balance</i> .....	16
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	20
2.1.4 Kinerja Karyawan .....	24

2.2	Penelitian Sebelumnya .....	27
2.3	Kerangka Konsep .....	29
2.4	Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> terhadap Kinerja Karyawan .....	30
2.4.2	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan .....	31
2.4.3	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Lokasi Penelitian .....	34
3.2	Populasi dan Sample .....	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel .....	35
3.2.3	Teknik Sampling.....	35
3.3	Variabel Penelitian .....	37
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4.1	Jenis Data.....	41
3.4.2	Sumber Data .....	42
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Instrumen Penelitian dan Pengujian.....	43
3.5.1	Uji Validitas .....	44
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	45
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
3.6.4	Uji Model dan Uji Hipotesis .....	48
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
3.6.6	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t -parsial)....	48
3.6.7	Uji Signifikansi Simultan (Uji F Simultan) .....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
4.1 Gambaran Umum Khalayak Sasaran .....	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	50
4.1.2 Sejarah Perusahaan .....	51
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	52
4.1.4 Bidang Usaha .....	53
4.1.5 Lokasi Perusahaan .....	55
4.1.6 Struktur Organisasi .....	55
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Uji Instrumen .....	58
4.2.2 Statistik Deskriptif .....	61
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.2.5 Uji Model dan Uji Hipotesis .....	73
4.3 Pembahasan Penelitian .....	77
4.3.1 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI <i>Regional Office</i> Denpasar .....	77
4.3.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI <i>Regional Office</i> Denpasar .....	78
4.3.3 Pengaruh <i>Work Life Balance</i> dan <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behaviour</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI <i>Regional</i> <i>Office</i> Denpasar.....	79
4.4 Implikasi Penelitian.....	80
4.4.1 Implikasi Teoritis .....	80
4.4.2 Implikasi Praktis .....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pekerja yang Mengundurkan Diri .....	5
Tabel 1.2 Data <i>Engagement Index</i> .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	27
Tabel 3.1 Pengambilan Sampel Masing-masing bagian .....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Skor Kuesioner.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden .....	62
Tabel 4.4 Kriteria Jawaban Kuisisioner.....	63
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Work Life Balance</i> .....	64
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> .....	66
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas .....	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Regional Office</i> BRI Denpasar.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Bimbingan
- Lampiran 2 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data (Gambaran Umum Responden)
- Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 7 Deskripsi Jawaban Responden
- Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Hasil Uji Instrumen Penelitian (Analisis Regresi Linier Berganda)
- Lampiran 10 Hasil Uji Instrumen Penelitian (Koefisien Determinasi ( $R^2$ ))
- Lampiran 11 Hasil Uji Instrumen Penelitian (Uji T)
- Lampiran 12 Hasil Uji Instrumen Penelitian (Uji F)
- Lampiran 13 Tabel R
- Lampiran 14 Tabel T
- Lampiran 15 Tabel F
- Lampiran 16 Hasil Luaran Penelitian (*E-Guidebook*)
- Lampiran 17 Riwayat Hidup Peneliti

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan memberikan dampak positif bagi setiap perusahaan, baik itu perusahaan milik Negara maupun perusahaan swasta, terutama untuk perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Dikatakan demikian karena pentingnya memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik dalam dunia perbankan karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat memilih bank dengan pelayanan terbaik dan dapat dipercaya. Sumber daya manusia merupakan bagian dari kemajuan ilmu, pembangunan dan teknologi, oleh sebab itu pemanfaatan sumber daya manusia harus dilaksanakan semaksimal mungkin agar tercapainya tujuan perusahaan yang ditetapkan (Robbins et al., 2019). Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses menangani berbagai masalah ruang lingkup pegawai, buruh, manajer, dan tenaga kerja lainnya untuk menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sinambela, 2017). Oleh karena itu langkah utama yang harus dilakukan perusahaan adalah melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan oleh semua orang atau perusahaan tidak terkecuali perusahaan perbankan baik itu negeri maupun swasta.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau perkerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya dan merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dengan standar yang telah di tentukan, dalam melaksanakan tugasnya karyawan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dalam melaksanakan tugasnya karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi (Sinambela, 2017). Kinerja karyawan adalah pelaksana utama setiap fungsi organisasi terhadap sarana, prasarana dan infrastruktur yang ada, karyawan merupakan salah satu factor kunci organisasi yang harus diperhatikan karena selalu mengalami berbagai dinamika didalam organisasi.

*Work life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) memiliki konten yang baik dalam pekerjaan dan juga di luar pekerjaan dengan minimalnya konflik (Lumiati, 2020). *Work life balance* adalah sejauh mana individu terlibat dan sama-sama merasa puas dalam hal waktu dan keterlibatan psikologis dengan peran mereka didalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (misalnya dengan pasangan, orang tua, keluarga, teman, dan anggota masyarakat) serta tidak adanya konflik diantara kedua peran tersebut. Dapat dikatakan individu yang memperhatikan antara keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi merupakan individu yang lebih mementingkan kesejahteraan psikologisnya daripada mengejar kekayaan semata (Westman et al., 2019) Mengelola *work-life balance* telah menjadi salah satu strategi manajerial yang paling penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Greenhaus, 2019).

Menurut (Gabriella Mareta et al., 2022) dalam penelitiannya yang dilakukan di PT. Bank Sulutgo Cabang Utama di Manado, terdapat pengaruh signifikan antara *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Menurut (Dewi, 2021) dalam penelitiannya pada Starbuck Dewata Sunset Road terdapat pengaruh yang signifikan pada *work life balance* dan *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Muhammad Hafid, 2017), *work-life balance* adalah kemampuan masing- masing individu untuk menjaga keseimbangan antara kewajiban mereka di tempat kerja dengan kebutuhan pribadi diluar pekerjaan. Menjaga keseimbangan antara kepentingan pekerjaan dan kehidupan pribadi di luar pekerjaan seperti keluarga, hobi, dan kegiatan agama serta budaya juga penting bagi karyawan. Ketika sebuah perusahaan mampu menerapkan *work-life balance* maka karyawan akan bersemangat, fokus bekerja, dan bisa meningkatkan kualitas kerjanya. Jika perusahaan tidak menerapkan *work-life balance* hal ini akan menyebabkan karyawan merasa tidak mampu untuk menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadinya, maka karyawan akan merasa kurang bersemangat bekerja, sehingga hal ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak baik serta dapat merugikan dirinya maupun perusahaan.

Selain itu, perusahaan juga dituntut untuk selalu kompetitif, karena saat ini banyak sekali perusahaan- perusahaan baru yang bermunculan. Untuk menghadapi hal tersebut perilaku karyawan dalam perusahaan juga perlu diperhatikan, karena dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perilaku dan kriteria karyawan tersebut sering disebut dengan sebutan Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Perilaku karyawan yang dimaksud disini adalah perilaku sukarela yang dilakukan oleh individu di dalam tempat kerja baik itu kepada rekan kerja atau perusahaan. Perilaku OCB karyawan dalam perusahaan tercermin melalui sikap mematuhi peraturan dan kebijakan di tempat kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, menolong rekan kerja, melakukan tugas ekstra yang diberikan perusahaan dengan baik. Kinerja karyawan berhubungan dengan masalah sumber daya manusia, oleh karena itu perilaku OCB disini dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika karyawan memiliki sikap dan perilaku yang baik maka mereka akan memiliki kinerja yang baik juga. Apabila perilaku OCB ini diterapkan dengan baik oleh setiap anggota organisasi yang ada, maka dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan dan karyawan.

Penelitian (Lukito, 2020) yang mengemukakan OCB berperan penting dalam pencapaian kinerja manajerial. Penelitian (Pratiwi Yuwanda, 2020) juga menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara OCB terhadap kinerja karyawan. (Satwika & Himam, 2018) mendefinisikan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu.

PT Bank Rakyat Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank BRI sendiri memiliki visi yaitu “Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*”. BRI memiliki beberapa misi yaitu memberikan yang terbaik, menyediakan pelayanan yang prima dan bekerja dengan optimal dan baik. Dalam mewujudkan visi dan misi

tersebut bank BRI dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing. Keunggulan kompetitif mutlak diperlukan dalam menghadapi persaingan di industry jasa keuangan atau perbankan. Keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh apabila bank BRI didukung oleh kinerja karyawan yang maksimal, sehingga mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Hal ini tentu menjadi hal yang krusial bagi perusahaan dikarenakan dalam perusahaan yang berorientasi pada pelayanan sangat dibutuhkan peran sumber daya yang baik. Berdasarkan hal tersebut PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Wilayah Denpasar mengevaluasi dan melakukan survey untuk melihat seberapa besar tingkat intensi pegawai yang mengundurkan diri perusahaannya.

**Tabel 1.1 Data Pekerja yang Mengundurkan Diri**

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan yang Mengundurkan Diri	Persentase
2022	240	35	15%
2021	230	23	10%
2020	233	26	11%
2019	220	25	12%
2018	200	30	15%

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Wilayah Denpasar

Seperti yang disajikan pada table 1.1 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapat bisa terbilang cukup tinggi yaitu pada tahun 2018 mencapai 15% lalu di tahun 2019 turun menjadi 12%, ditahun 2020 11%, ditahun 2021 mencapai 11% dan terjadi peningkatan pada tahun 2022 menjadi 15%. Hasil ini dikatakan tinggi karena standar *turnover* karyawan dalam suatu perusahaan yang dikatakan normal adalah 10%, pernyataan ini didukung oleh (Prawitasari, 2020) yang mengatakan umumnya *turnover* yang dinyatakan dalam satu tahun tidak boleh melebihi dari 10%. fenomena yang terjadi mengenai *work-life balance*, yaitu banyaknya pegawai

yang tidak melanjutkan jenjang kariernya di Bank BRI karena kurangnya perusahaan menerapkan prinsip *work life balance* ini hal ini menyebabkan terjadi peningkatan karyawan yang mengundurkan diri.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Wilayah Denpasar mengevaluasi dan melakukan survey untuk melihat seberapa besar tingkat keterikatan karyawan terhadap perusahaan dan lingkungannya.

**Tabel 1.2 Data Engagement Index**

Tahun	Engagement Index
2020	3,55
2021	3,48
2022	3,40

Sumber: PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Wilayah Denpasar

Seperti yang disajikan pada table 1.2 diatas dapat disimpulkan bahwa Tingkat Engagement Index pada tahun 2021 rendah sebesar 3.48 dan pada tahun 2022 rendah sebesar 3,40 dimana maksimal target nilai yang dicari adalah 4, terlihat pada tahun 2022 tingkat Engagement Index karyawan menurun dan karyawan kurang memiliki ketertikatan terhadap perusahaannya.

Masalah ini terjadi meskipun beberapa upaya telah dilakukan oleh divisi Sumber daya manusia namun masih ada beberapa hal yang tidak dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri. Hal ini disebabkan karyawan merasa kurang adanya keseimbangan dalam kehidupan pribadi dan pekerjaan yang berdampak pada turunnya angka engagement index setiap tahunnya dan juga fenomena permasalahan yang ditemukan adalah kurangnya rasa saling membantu

diantara rekan kerja yang mengalami kesulitan dan kurang teratur jam kerja karyawan yang berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang telah diungkapkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Analisis Work life balance dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Regional Office Denpasar**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini akan dilaksanakan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Work life balance* terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar?
2. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar?
3. Apakah *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar?
4. Bagaimana penerapan yang sebaiknya dilakukan oleh Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar dalam meningkatkan *work life balance*, *organizational citizenship behaviour (OCB)* dan kinerja karyawan?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* dan *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan di Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar.
4. Untuk mengetahui penerapan yang dapat dilakukan oleh Regional Office PT. Bank Rakyat Indonesia Denpasar dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai bagaimana pengaruh *work life balance* dan *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan dan juga mampu membuktikan mengenai teori- teori yang mendasari penelitian ini dalam implementasi di lapangan kerja serta dapat berkontribusi untuk menguatkan teori terkait.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh peneliti sebagai bentuk penerapan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan, serta Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan dari penelitian yang sudah ada.

### b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan masukan bagi pihak manajemen perusahaan mengenai pengaruh *work-life balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap kinerja karyawan, serta upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### c. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pemikiran dalam mendukung kajian mengenai *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan, serta dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat hasil penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan bagian tinjauan pustaka yang didalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka konsep penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis dan sumber data yang digunakan, Teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang akan digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan yang menjabarkan gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan, serta implikasi penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat simpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dimana bab ini merupakan bagian dari penutup dalam laporan skripsi.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan penelitian ini secara umum, sebagai berikut:

- a. *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,618 serta nilai t hitung  $(9,883) > t \text{ table } (1,659)$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa semakin baik *Work Life Balance* di PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar, maka kinerja karyawan juga akan meningkat.
- b. *Organizational Citizenship Behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar. Hasil tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,618 serta nilai t hitung  $(2,438) > t \text{ table } (1,659)$  dan signifikansi  $0,016 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa semakin baik *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar, maka semakin tinggi kinerja karyawan di PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka dapat disampaikan juga beberapa saran sebagai berikut:

- a. PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar perlu mendukung karyawan untuk bekerja dengan prinsip *Work Life Balance*. Dengan cara memperhatikan jam kerja bagi karyawan terutama di jam pulang karyawan sehingga karyawan merasa tidak terbebani dengan jam kerja yang berlebihan yang berdampak pada peningkatan semangat kerja karyawan dan kinerjanya pun akan semakin baik.
- b. PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar dapat merangkul setiap karyawan sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap karyawan, sehingga karyawan merasa memiliki terhadap perusahaan dan meningkatkan kepeduliannya terhadap perusahaan yang berdampak pula pada peningkatan kinerja dan peningkatan kepedulian terhadap rekan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Penelitian ini hanya memiliki 2 variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank BRI *Regional Office* Denpasar, yaitu *Work Life Balance* dan *Organizational Citizenship Behaviour*. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, seperti kompensasi dan kompetensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sleman. *Salemba 4*.
- Akbar, U. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Urchindize Cabang Madura. *Jurnal Perilaku*.
- Arikunto, S. (2019). Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto | OPAC Perpustakaan Nasional RI. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Bataineh, K. adnan. (2019). Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance. *International Business Research*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n2p99>
- Dewi, N. L. (2021). Pengaruh Work Life Balance Dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behaviour Di Starbuck Dewata Sunset Road. . *Salemba*.
- Dr.I Wayan Edi Arsawan, SE. , M. M., & I Wayan Siwantara, S. , M. M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Fisher, G. G., Bulger, C. A., & Smith, C. S. (2009). Beyond Work and Family: A Measure of Work/Nonwork Interference and Enhancement. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4). <https://doi.org/10.1037/a0016737>
- Gabriella Mareta, Frederik G Worang, & Lucky Dotulong. (2022). Pengaruh Work Life Balance Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Utama Di Manado. *Jurnal Emba*.
- Gauzali. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen*, 9(2).
- Ghozali, I. (2013). Ghozali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). Ghozali, Imam. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, P. J. (2019). *When Work And Family Are Allies: A Theory Of Work-Family Enrichment*. .

- Kembuan, D., Koleangan, R. A. M., Kembuan, D., Koleangan, R. A. M., Ogi, I., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Akuntansi, J. (2021). Pengaruh Work Life Balance Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Utama Di Manado Effect Of Work Life Balance And Work Environment On Employee Performance At Pt. Bank Sulutgo Main Branch In Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1257–1266.
- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2).
- Lumiati. (2020). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis Dewantara*.
- Muhammad Hafid. (2017). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Divisi Food&Beverage Hotel Indonesia Kempinski Jakarta). . *Prodi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika*.
- Nurhasnawati. (2018). Pengaruh Antara Iklim Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behaviour Pada Gurumin Se Kota Pekanbaru. *Indonesian Journal Of Islamic Educational Management*.
- Pangestuti, D. C. (2018). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afektif Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(4). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i4.128>
- Poulose, S., & Sudarsan, N. (2019). Work-life balance: A conceptual review. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 01–17.
- Pratiwi Yuwanda. (2020). Effect of Organizational Citizenship Behaviour and Compensation Toward Employee Performance at PT SEMEN INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 53–62.
- Prawitasari, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan Pada Pt. Mandiri Tunas Finance Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v4i2.283>
- Robbins, Stephen P, & Timothy A.Judge. (2019). Perilaku Organisasi. *Salemba Empat*.
- Satwika, P. A., & Himam, F. (2014). Kinerja Karyawan Berdasarkan Keterbukaan terhadap Pengalaman, Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi. *Jurnal Psikologi*, 41(2). <https://doi.org/10.22146/jpsi.6950>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan. In *Pengembangan-Keahlian. Jakarta. Salemba Empat*.

- Sengkey, Y. M., Tewal, B., & Lintong, D. C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA*, 6(4).
- Shabir Affandi, A., & Patrisia, D. (2019). *The Effect of Employee Engagement and Job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2).
- Sinambela. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Soehartono, I. (2011). Metode penelitian sosial: suatu teknik penelitian bidang kesejahteraan sosial dan ilmu sosial lainnya. *Tesis KOMI*.
- Sugiyono. (2018). Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Sumaatmadja, N. (2019). Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Talukder, A. K. M., Vickers, M., & Khan, A. (2018). Supervisor support and work-life balance: Impacts on job performance in the Australian financial sector. *Personnel Review*, 47(3), 727–744. <https://doi.org/10.1108/PR-12-2016-0314>
- Ula, I. I., Susilawati, I. R., & Widyasari, S. D. (2019). Hubungan antara Career Capital dan Work-Life Balance pada Karyawan di PT. Petrokimia Gresik. *Psikoislamika : Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam*, 12(1). <https://doi.org/10.18860/psi.v12i1.6391>
- Waspodo, A. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenhip Behavior Karyawan Perum Damri Kantor .... *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains ....*
- Westman, L., Luederitz, C., Kundurpi, A., Mercado, A. J., Weber, O., & Burch, S. L. (2019). Conceptualizing businesses as social actors: A framework for understanding sustainability actions in small- and medium-sized enterprises. *Business Strategy and the Environment*, 28(2). <https://doi.org/10.1002/bse.2256>