WORK-LIFE BALANCE, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON BANKING EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

DELLA JANIARTI
NIM. B1021211188

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

WORK-LIFE BALANCE, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON BANKING EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

DELLA JANIARTI
NIM. B1021211188

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama	: Della Janiarti
NIM	: B1021211188
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Karya Akhir	: *Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment*

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

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Karya Akhir dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyaaan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 10 Januari 2025



Della Janiarti
NIM. B1021211188

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Della Janiarti
NIM	: B1021211188
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 10 Januari 2025

Judul Karya Akhir* :
Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment

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

Pontianak, 10 Januari 2025



Della Janiarti
NIM. B1021211188

LEMBAR YURIDIS

WORK-LIFE BALANCE, ORGANIZATIONAL SUPPORT, AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON BANKING EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL COMMITMENT

Penanggung jawab Yuridis

Della Janiarti
B1021211188

Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi*	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 10 Januari 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. NIP. 196909032000031001	16-1-'25	
Pembimbing 2	Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. NIP. 197402021998031001	20-1-2025	
Penguji 1	Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si. NIP. 197506081998021001	17-1-2025	
Penguji 2	Yulyanti Fahruna, S.E., M.Si. NIP. 197902182014042001	17-1-2025	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir Program MBKM Riset dan Komprehensif untuk memperoleh gelar Sarjana

Pontianak, 24 JAN 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulliah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada AllahSWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul ***"Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment"*** dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak. Karya akhir ini dihadiahkan spesial kepada Ayah dan Ibu tercinta penulis.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesritas Tanjungpura.
6. Dr. Ahmad Shalahuddin, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing riset yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
8. Dr. M. Irfani Hendri, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan dan pertanyaan yang sangat membangun dalam menyempurnakan karya akhir ini.
9. Ibu Yulyanti Fahruna, S.E., M.Si. selaku Dosen Penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan dan pertanyaan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
10. Dosen MBKM riset manajemen yang telah memberikan materi serta pengarahan dalam proses penyelesaian laporan akhir.
11. Keluarga besar yang juga selalu memberikan doa dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir laporan akhir.
12. Rekan penulis yang juga pejuang riset yakni Rifana Uthri Ardia, Laras Kusuma Astuti, Wita Syawitri, Khujjah Ayu Asria dan Perawati yang telah bersama berjuang dari awal hingga selesai proses penulisan tugas akhir ini.
13. Teruntuk Jeon Jungkook dan Christian Yu yang telah memberikan semangat dan hiburan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir.
14. Serta teruntuk Adil Imam Nurkhalish yang telah menemani dan senantiasa

memberikan semangat serta perhatiannya selama penulis menyelesaikan tugas akhir.

15. Terakhir, untuk diri sendiri yang telah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin dari awal hingga selesai proses penulisan, serta teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Pontianak, 10 Januari 2025



Della Janiarti
NIM. B1021211188

Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment

Della Janiarti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Sektor perbankan di Kalimantan Barat terus berkembang, dan sebagian besar tenaga kerja saat ini terdiri dari karyawan Generasi Y dan Z. Namun, ekspektasi yang tinggi dari organisasi untuk mencapai kinerja perbankan yang lebih baik dan stabil menjadi tantangan tersendiri bagi para karyawan ini. Penelitian ini berusaha untuk memahami variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan, termasuk komitmen organisasional, keseimbangan kehidupan kerja, dukungan organisasi, dan kecerdasan emosional. Sampel sebanyak 200 responden dievaluasi dengan menggunakan kuesioner dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja, dukungan organisasi, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasional mempengaruhi kinerja karyawan. Lebih lanjut, komitmen organisasional memediasi hubungan antara kinerja karyawan dan variabel lainnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa sektor perbankan harus fokus pada peningkatan produktivitas karyawan dengan memastikan keseimbangan kehidupan kerja yang baik, menyediakan sistem dukungan organisasi yang efektif, dan menumbuhkan komitmen organisasional yang kuat.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan; Komitmen Organisasional; Dukungan Organisasi; Keseimbangan Kehidupan Kerja.

Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment

Della Janiarti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

Banking sector in West Kalimantan is growing, and the majority of the current workforce consists of Generation Y and Z employees. However, the high expectations from organizations to accomplish improved and stable banking performance pose a challenge for these employees. This investigation endeavors to comprehend the variables that affect employee performance, including organizational commitment, work-life balance, organizational support, and emotional intelligence. A sample of 200 respondents was evaluated using questionnaires and Structural Equation Modeling (SEM). The findings indicated that work-life balance, organizational support, emotional intelligence, and organizational commitment impact employee performance. Furthermore, organizational commitment mediated the association between employee performance and the other variables. This research suggests that the banking sector should focus on improving employee productivity by ensuring a good work-life balance, providing effective organizational support systems, and fostering strong organizational commitment.

Keywords : *Emotional Intelligence; Employee Performance; Organizational Commitment; Organizational Support; Work-Life Balance*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment

1. Latar Belakang

Sektor perbankan tumbuh pesat, dengan peningkatan kinerja yang signifikan di Kalimantan Barat dari Januari hingga Oktober 2022 (Badan Pemeriksaan Keuangan, 2022). Namun, tantangan seperti ketergantungan pada sektor primer, pendidikan yang tidak memadai, dan infrastruktur digital yang terbatas menghambat pengembangan tenaga kerja (IKN Time, 2024). Meskipun ada upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan melalui digitalisasi dan pelatihan, wilayah tersebut berjuang untuk bersaing dengan daerah seperti Jawa, yang memiliki infrastruktur pendidikan dan teknologi yang lebih baik (Tempo.co, 2024). Sistem perbankan di Indonesia mencakup 106 bank umum dan 1.402 bank perdesaan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024), dengan Kalimantan Barat menampung 445 kantor bank umum dan 22 kantor bank kredit. Namun, risiko ekonomi dan ekspektasi kinerja yang tinggi menghadirkan tantangan bagi karyawan (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Kinerja karyawan, yang penting untuk keberhasilan organisasi, terkait erat dengan *work-life balance*, *organizational support*, dan *emotional intelligence*.

Generasi Y (1981–1996) dan Z (1997–2012) mendominasi angkatan kerja *modern*, mengutamakan *work-life balance*, fleksibilitas, dan dukungan organisasi sambil menunjukkan komitmen organisasional yang lebih rendah daripada generasi yang lebih tua (Deloitte, 2022). Komitmen organisasional, yang mencerminkan keterikatan psikologis dan dedikasi karyawan, secara signifikan memengaruhi kinerja (Allen & Meyer, 1990 dalam Rumangkit & Zuriana, 2019). *Work-life balance* dan dukungan organisasi meningkatkan kesejahteraan dan kinerja, sementara kecerdasan emosional penting dalam mengelola tantangan di tempat kerja yang berdampak positif pada hasil karyawan (Riwukore et al., 2022; Eisenberger et al., 2020).

Penelitian ini mengkaji dampak *work-life balance*, *organizational support*, dan *emotional intelligence* terhadap *employee performance*, dengan *organizational commitment* sebagai mediator. Penelitian ini membahas kurangnya penelitian tentang faktor-faktor ini di sektor perbankan Kalimantan Barat, dengan fokus pada Generasi Y dan Z, dan bertujuan untuk berkontribusi pada praktik manajemen sumber daya manusia di wilayah tersebut.

2. Permasalahan

Merujuk pada latar belakang masalah dalam uraian variabel di atas, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance*?
2) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *work-life balance* terhadap *organizational commitment*?
3) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance*?
4) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *organizational support* terhadap *organizational commitment*?
5) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance*?
6) Apakah terdapat hubungan antara pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee performance*?
7) Apakah terdapat hubungan antara *work-life balance* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *organizational commitment*?
8) Apakah terdapat hubungan antara *organizational support* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *organizational commitment*?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, diantaranya:

1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance.*
2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *organizational commitment*.
3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance.*
4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organizational support* terhadap *organizational commitment*.
5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance.*
6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee performance.*
7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *organizational commitment.*
8) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *organizational commitment.*

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan skala Likert lima poin untuk pengukuran. Untuk pengumpulan data, kuesioner disebarkan secara *offline* dan *online* melalui *Google Forms*. Indikator variabel memberikan landasan teoritis untuk membuat item kuesioner berdasarkan penelitian sebelumnya. *Time*

balance, involvement balance, dan *satisfaction balance* merupakan indikator *work-life balance* (Greenhaus et al., 2003; McDonald et al., 2005 dalam Lestari & Rahardianto, 2021); *fairness*, *supervisor support*, *organizational rewards and job conditions* merupakan indikator dukungan organisasi (Eisenberger et al., 2020); *self-awareness*, *self-regulation*, *motivation*, *empathy*, dan *relationship-building skills* merupakan indikator kecerdasan emosional (Goleman, 2018 dalam Riwukore et al., 2022); *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* merupakan indikator komitmen organisasional (Allen & Meyer, 1990); *quantity*, *quality*, *timeliness*, *coorperation*, dan *attitude* merupakan indikator kinerja karyawan (Schuller & Siusan, 1992 dalam Riwukore et al., 2022). *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Smart*PLS 4.0 digunakan dalam penelitian ini untuk analisis data. Populasi penelitian adalah pekerja yang bekerja di sektor perbankan di wilayah Kalimantan Barat, dan kategori usia meliputi Generasi Y dan Generasi Z. Penentuan sampel didasarkan pada (Hair et al., 2019), yang mengalikan jumlah indikator dengan 5 hingga 10 untuk menentukan ukuran sampel; oleh karena itu, penelitian ini harus mencakup 190 responden untuk diikutsertakan dalam penelitian ini. Penelitian ini berhasil memperoleh sampel sebanyak 200 orang dengan teknik *random sampling* dan metode *purposive sampling*, dengan mematuhi kriteria yang ditentukan: 1) karyawan yang bekerja di industri perbankan Kalimantan Barat; 2) karyawan yang termasuk dalam kelompok demografi usia Generasi Y (28-43 tahun) dan Generasi Z (21-27 tahun); 3) masa kerja minimal satu tahun.

5. Hasil Penelitian

1) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance* sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini berhubungan dengan hipotesis pertama, dimana *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance.*

2) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *work-life balance* terhadap *organizational commitment* sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hal ini membuktikan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment,* sesuai dengan hipotesis kedua.

3) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* sebesar 0,003, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini berhubungan dengan hipotesis ketiga, dimana *organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance.*

4) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *organizational support* terhadap *organizational commitment* sebesar 0,003, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hal ini membuktikan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational commitment*, sesuai

dengan hipotesis keempat.

5) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *organizational commitment* terhadap *employee performance* sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini berhubungan dengan hipotesis kelima, dimana *organizational commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance.*

6) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee performance* sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini berhubungan dengan hipotesis keenam, dimana *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance.*

7) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *work-life balance* terhadap *employee performance* melalui *organizational commitment* sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hal ini menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan antara *work-life balance* terhadap *employee performance* melalui *organizational commitment.*

8) Diperoleh nilai *p-value* pengaruh *organizational support* terhadap *employee performance* melalui *organizational commitment* sebesar 0,021, lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hal ini menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan antara *organizational support* terhadap *employee performance* melalui *organizational commitment*.

6. Kesimpulan dan Saran

1) Kesimpulan

Penelitian ini mengonfirmasi penerimaan hipotesis yang diajukan dengan hasil yang signifikan. *Work-life balance*, *organizational support*, dan *emotional intelligence* berkorelasi positif dengan *employee performance*, dengan *organizational commitment* bertindak sebagai mediator. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance*, *organizational support* dan *emotional intelligence* mereka dapat secara langsung meningkatkan kinerja. Selain itu, *organizational commitment* memperkuat dampak dari variabel-variabel ini, yang menunjukkan bahwa karyawan dengan *organizational commitment* yang tinggi mengalami efek positif yang lebih kuat dari *work-life balance* dan *organizational support* terhadap kinerja mereka. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi bank-bank di Kalimantan Barat untuk menerapkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan dan keterlibatan emosional untuk meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

2) Saran

Penelitian ini terbatas dalam generalisasi karena berfokus pada sektor perbankan di Kalimantan Barat, khususnya karyawan Generasi Y dan Z, dengan ukuran sampel 200 responden, yang tidak cukup untuk mewakili seluruh populasi. Penelitian mendatang harus melibatkan sampel yang lebih besar untuk lebih mewakili demografi dan juga dapat diperluas ke sektor perbankan di daerah atau industri lain, seperti manufaktur, layanan publik, atau perusahaan rintisan teknologi, untuk

mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Lebih lanjut, penelitian ini hanya menguji hubungan antara *work-life balance*, *organizational support*, *emotional intelligence*, dan *organizational commitment* dengan *employee performance*. Penelitian mendatang didorong untuk memasukkan variabel tambahan seperti kompetensi teknis atau kepuasan kerja dan mengadopsi pendekatan longitudinal untuk menangkap dinamika hubungan variabel dari waktu ke waktu. Peningkatan ini akan memberikan perspektif yang lebih luas dan referensi yang lebih kuat untuk penelitian mendatang.

DAFTAR ISI

Halaman

COVER i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
RINGKASAN KARYA AKHIR ix
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ISI KARYA AKHIR 85
INTRODUCTION 85
RESEARCH METHOD 87
RESULTS AND DISCUSSIONS 88
CONCLUSION 92
ACKNOWLEDGEMENTS 92
REFERENCES 92
LAMPIRAN