



Pengaruh Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada Karyawan Perbankan yang Berstatus Mahasiswa di Kota Bandung

Aly Al Rasyid^{1*}, Rafli Putra Pratama², Zalzabila Arzeta Putri³, Mohammad Daffa Nugraha⁴, Andre Suryaningprang⁵

¹⁻⁵Program Studi Manajemen, Universitas Indonesia Membangun

Email: alyalrasyid@student.inaba.ac.id, RafliPutra@student.inaba.ac.id, mdaffanugraha@student.inaba.ac.id, zalzaarzeta@student.inaba.ac.id

*Penulis Korespondensi: alyalrasyid21@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of Work-Life Imbalance on Customer Service Performance among banking employees who are also university students in Bandung City. Dual roles as employees and students have the potential to create an imbalance between work and academic life, which may affect the quality of customer service. This study employed a quantitative approach with a sample of 25 respondents consisting of active banking employees who are currently pursuing higher education. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with the assistance of IBM SPSS software. The results indicate that Work-Life Imbalance has a significant effect on Customer Service Performance. The coefficient of determination (R Square) value of 0.837 shows that the Work-Life Imbalance variable explains 83.7% of the variance in Customer Service Performance, while the remaining percentage is influenced by other variables outside the scope of this study. Therefore, banking companies are expected to provide appropriate support for employees who carry dual roles as workers and students.*

Keywords: *banking employees, customer service performance, university students, work-life imbalance.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada karyawan perbankan yang berstatus mahasiswa di Kota Bandung. Peran ganda sebagai pekerja sekaligus mahasiswa berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan akademik yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 25 responden yang merupakan karyawan perbankan aktif dan sedang menempuh pendidikan tinggi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi IBM SPSS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Work-Life Imbalance memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan Nasabah. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,837 menunjukkan bahwa variabel Work-Life Imbalance mampu menjelaskan pengaruh sebesar 83,7% terhadap Kinerja Layanan Nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Oleh sebab itu, perusahaan perbankan diharapkan mampu memberikan dukungan yang tepat bagi karyawan yang menjalankan peran ganda sebagai pekerja dan mahasiswa.

Kata kunci: karyawan perbankan, kinerja layanan nasabah, mahasiswa, work-life imbalance.

LATAR BELAKANG

Sektor perbankan merupakan industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan perbankan dituntut mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, dan akurat sesuai dengan standar operasional perusahaan. Namun demikian, sebagian karyawan perbankan juga sedang menjalani

pendidikan tinggi sebagai mahasiswa aktif. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan tersendiri dalam mengatur waktu, energi, dan tanggung jawab antara pekerjaan dan kegiatan akademik sehingga berpotensi menimbulkan Work-Life Imbalance.

Menurut Medina-Garrido, Biedma-Ferrer, dan Ramos-Rodriguez (2023), work-life balance merupakan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan tuntutan pekerjaan agar kesejahteraan serta performa kerja tetap optimal. Ketidakseimbangan dalam kehidupan kerja dapat menyebabkan stres, kelelahan fisik maupun mental, penurunan fokus, serta berdampak pada kualitas pekerjaan individu. Dalam konteks perbankan, kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan di sektor perbankan memiliki hubungan erat dengan work-life balance, sebagaimana dinyatakan oleh Lestari et al. (2021). Pegawai yang sanggup menyelaraskan urusan pribadi dengan tanggung jawab profesional cenderung menampilkan performa kerja yang unggul dibandingkan mereka yang terbebani tekanan kerja ekstrem. Sejalan dengan itu, Ingsih et al. (2022) mengungkapkan bahwa faktor kepuasan kerja menjadi jembatan antara keseimbangan kehidupan kerja dengan performa individu. Apabila beban kerja terlalu tinggi, stabilitas emosi dan fokus pegawai dapat terganggu, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Di sisi lain, Akbar (2024) menegaskan bahwa efektivitas layanan perbankan sangat dipengaruhi oleh cara pegawai mengelola waktu di tengah tingginya tuntutan tugas dan beban kerja. Hal ini didukung oleh penjelasan Susilawati (2024) bahwa ketidakhadiran keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan berisiko meningkatkan level stres, yang secara langsung berdampak negatif terhadap standar kualitas kerja para pegawai di industri perbankan.

Penelitian Rhamadhan dan Raharjo (2025) terdapat temuan yang mengindikasikan bahwa work-life balance serta beban tugas memiliki kaitan erat dengan tingkat kejenuhan staf perbankan. Fenomena ini menunjukkan bahwa adanya diskrepansi antara urusan personal dan profesional berisiko mengganggu stabilitas psikis maupun fisik pegawai, yang pada akhirnya mendegradasi performa individu serta kualitas layanan nasabah.

Merujuk pada berbagai studi literatur sebelumnya, mayoritas riset terdahulu lebih memfokuskan pembahasannya pada dampak work-life balance terhadap kinerja

karyawan di sektor perbankan secara makro. Namun, studi yang secara spesifik mengeksplorasi implikasi Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah khususnya pada segmen karyawan perbankan yang juga menempuh pendidikan tinggi (mahasiswa) di wilayah Kota Bandung masih sangat minim ditemukan. Atas dasar kesenjangan literatur tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada individu yang memegang peran ganda sebagai praktisi perbankan sekaligus mahasiswa.

KAJIAN TEORITIS

- H₁ : Terdapat pengaruh signifikan Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada karyawan perbankan yang berstatus mahasiswa di Kota Bandung.
- H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada karyawan perbankan yang berstatus mahasiswa di Kota Bandung.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatif dipilih dalam penelitian ini guna menguraikan korelasi kausalitas antar variabel yang diteliti. Subjek atau populasi penelitian mencakup seluruh staf perbankan di wilayah Kota Bandung yang juga mengemban status sebagai mahasiswa aktif di perguruan tinggi. Mengingat jumlah populasi yang spesifik, riset ini menerapkan teknik non-probability sampling dengan pendekatan sampel jenuh, di mana seluruh anggota populasi sebanyak 25 orang ditetapkan sebagai responden.

Instrumen pengumpulan data dilakukan lewat distribusi kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert untuk mengevaluasi variabel Work-Life Imbalance serta Kinerja Layanan Nasabah. Untuk mengolah data primer tersebut, digunakan perangkat lunak IBM SPSS melalui serangkaian prosedur statistik, yang meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis, hingga perhitungan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Profil Demografi Responden

Berdasarkan data penelitian, gambaran mengenai identitas responden yang mencakup jenis kelamin dan usia disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Laki-laki	14	56.0
Perempuan	11	44.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Hasil pengolahan data pada tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Laki-laki sebanyak 14 orang (56%), sedangkan responden Perempuan berjumlah 11 orang (44%). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi gender responden yang merupakan karyawan perbankan sekaligus mahasiswa cukup berimbang.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

< 20 Tahun	2	8.0
20-25 Tahun	18	72.0
26-30 Tahun	4	16.0
30 Tahun	1	4.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Dilihat dari masa kerja, mayoritas responden telah bekerja selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 19 orang (76%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas partisipan memiliki jam terbang yang memadai dalam mengeksekusi berbagai aktivitas operasional di sektor perbankan.

Latar Belakang Pekerjaan

Selain demografi, profil pekerjaan responden juga dianalisis untuk melihat sebaran posisi jabatan di bank tempat penelitian dilakukan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan

Customer Service	5	20.0
Teller	9	36.0
BackOffice	6	24.0
Marketing	1	4.0
Security	3	12.0

Expedisi	1	4.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Responden didominasi oleh Teller sebanyak 9 orang (36%) dan Back Office sebanyak 6 orang (24%). Sisanya tersebar pada posisi Customer Service, Marketing, Security, dan Ekspedisi.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Bank

< 1 Tahun	2	8.0
1-3 Tahun	19	76.0
4-5 Tahun	3	12.0
5 Tahun	1	4.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Dilihat dari masa kerja, mayoritas responden telah bekerja selama 1-3 tahun yaitu sebanyak 19 orang (76%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas partisipan memiliki jam terbang yang memadai dalam mengeksekusi berbagai aktivitas operasional di sektor perbankan.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Karyawan Tetap	2	8.0
Magang	5	20.0
Kontrak	18	72.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Terkait status kepegawaian, sebanyak 18 orang (72%) merupakan karyawan kontrak, 5 orang magang (20%), dan 2 orang karyawan tetap (8%).

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester Kuliah

Semester 1-2	3	12.0
Semester 3-4	7	28.0
Semester 5-6	8	32.0
Semester 7 ke atas	7	28.0

Total	25	100.0
-------	----	-------

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Sistem Kuliah

Reguler	2	8.0
Karyawan/ Malam	13	52.0
Online	10	40.0
Total	25	100.0

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Responden tersebar di berbagai tingkat semester, dengan mayoritas berada di semester 5-6 (32%). Selain itu, sistem kuliah yang diambil didominasi oleh Kelas Karyawan/Malam (52%) dan Online (40%), yang memungkinkan mereka untuk menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan pendidikan.

Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel Work-Life Imbalance dan Kinerja Layanan Nasabah diringkas pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Work-Life Imbalance (X)	0,746	Reliabel
Kinerja Layanan Nasabah (Y)	0,901	Reliabel

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 8, diketahui bahwa variabel independen (X) Work-Life Imbalance memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,746. Sementara itu, variabel dependen Kinerja Layanan Nasabah (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,901.

Berdasarkan hasil uji statistik, sebuah instrumen angket dikategorikan memiliki konsistensi yang baik jika angka *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melampaui ambang batas 0,60. Mengingat kedua variabel dalam studi ini mencatatkan nilai di atas standar

tersebut, maka seluruh item pernyataan dalam kuesioner ini terbukti reliabel sehingga valid untuk diproses pada tahapan analisis berikutnya.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji variabel Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS dirangkum dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Analisis Model Summary

Model	R	R Square
1	.915 ^a	.837

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Berdasarkan tabel Model Summary, nilai R Square adalah 0,837. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Work-Life Imbalance memberikan pengaruh sebesar 83,7% terhadap Kinerja Layanan Nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Tabel 10. Hasil Uji Signifikansi (ANOVA)

Model	Sum Of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	240.268	1	240.268	56.604	<0,001 ^b
Residual	46.692	23	2.030		
Total	286.960	24			

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Nilai signifikansi pada tabel ANOVA sebesar <0,001 (lebih kecil dari 0,05), yang menunjukkan bahwa Work-Life Imbalance berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Layanan Nasabah.

Tabel 11. Hasil Analisis Koefisien Regresi

Model	Unstandardized B	Std. Error	Brta	t	Sig.
(Constant)	9.040	3.556		2.542	.019
Work-Life Imbalance	1.577	.155	.898	10.201	<0,001

Sumber: (Data Olahan SPSS, 2026)

Dilihat dari tabel koeficients, variabel X memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap peningkatan Kinerja Layanan Nasabah perbankan.

Pembahasan

Temuan dari analisis data yang telah dilaksanakan mengonfirmasi bahwa Work-Life Imbalance secara signifikan memengaruhi Kinerja Layanan Nasabah bagi staf perbankan yang merangkap status sebagai mahasiswa di wilayah Kota Bandung.

Adanya diskrepansi antara tanggung jawab profesional dan kebutuhan personal terbukti berimplikasi pada standar kualitas pelayanan yang disajikan kepada nasabah. Karyawan yang mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan pendidikan cenderung mengalami kelelahan, stres kerja, dan penurunan tingkat konsentrasi sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

Hasil riset ini memperkuat temuan Akbar (2024) yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari work-life balance serta beban tugas terhadap performa staf di industri perbankan. Senada dengan hal tersebut, studi yang dilakukan oleh Ingsih et al. (2022) turut membuktikan bahwa keseimbangan kehidupan kerja berkontribusi terhadap capaian kinerja karyawan, di mana faktor kepuasan kerja bertindak sebagai variabel antara dalam hubungan tersebut.

Selain itu, penelitian Rhamadhan dan Raharjo (2025) menjelaskan bahwa ketidakseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan burnout pada karyawan sektor perbankan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kondisi psikologis dan fisik karyawan sehingga kualitas pelayanan kepada nasabah mengalami penurunan.

Oleh sebab itu, Institusi perbankan diharapkan dapat menyediakan skema dukungan yang komprehensif bagi pegawai yang menjalankan peran ganda sebagai praktisi sekaligus mahasiswa. Langkah ini dapat diimplementasikan melalui manajemen beban kerja yang lebih proporsional serta penyediaan fleksibilitas waktu, guna memastikan standar kualitas pelayanan kepada nasabah tetap berada pada level yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan rangkaian analisis yang telah dilaksanakan, riset ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Work-Life Imbalance terhadap Kinerja Layanan Nasabah pada staf perbankan yang merangkap sebagai mahasiswa di Kota Bandung. Temuan ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,837,

yang mengindikasikan bahwa variabel Work-Life Imbalance memiliki kontribusi sebesar 83,7% dalam menjelaskan fluktuasi kinerja layanan nasabah.

Studi ini menyoroti bahwa diskrepansi antara tuntutan profesional dan urusan personal berisiko mendegradasi standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Karyawan yang menghadapi hambatan dalam mengelola prioritas antara karier dan studi cenderung terpapar kelelahan fisik, tekanan psikis, serta penurunan fokus, yang secara kolektif menghambat performa pelayanan.

Dengan demikian, institusi perbankan sangat disarankan untuk memberikan dukungan terhadap keharmonisan kehidupan kerja pegawainya, terutama bagi mereka yang menjalankan peran ganda sebagai pekerja sekaligus mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar, B. M. B. (2024). Pengaruh work-life balance, beban kerja, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di perusahaan perbankan. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 21(2).
<https://doi.org/10.31942/eq.v21i2.10041>
- Gadzali, S. S. (2023). Application of work-life balance in banking: A study of its impact on employee well-being. *Return: Study of Management Economic and Business*, 2(8), 814–820.
<https://doi.org/10.57096/return.v2i8.154>
- Ingsih, K., dkk. (2022). Work-life balance and compensation on performance with job satisfaction as an intervening variable for millennial generation banking employees. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 13(2).
<https://doi.org/10.18196/mb.v13i2.14352>
- Janiarti, D., dkk. (2025). Work-life balance, organizational support, and emotional intelligence on banking employee performance through organizational commitment. *Journal of Management Science (JMAS)*, 8(1), 84–93.
<https://doi.org/10.35335/jmas.v8i1.1085>
- Lestari, D., dkk. (2021). The concept of work-life balance and practical application for customer services of bank. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(1).
<https://doi.org/10.24252/minds.v8i1.20120>
- Medina-Garrido, J. A., dkk. (2023). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Administrative Sciences*, 13(4).

<https://doi.org/10.3390/admsci13040114>

Radha, K., & Rohith, M. (2021). An experimental analysis of work-life balance among employees using machine learning classifiers. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(5).

<https://doi.org/10.14569/IJACSA.2021.01205101>

Rahmadani, N., & Setiawan, H. (2022). Pengaruh work-life balance terhadap kinerja karyawan pada sektor perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 145–154.

<https://doi.org/10.32528/jmbi.v8i2.7625>

Rhamadhan, A. G., & Raharjo, R. J. H. (2025). Pengaruh beban kerja dan work-life balance terhadap burnout pada karyawan generasi milenial di sektor perbankan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(4), 3949–3958.

<https://doi.org/10.31004/innovative.v5i4.12104>

Sabrina, C., & Kurniawati, D. T. (2024). Exploring the relationship between talent management, work-life balance, and job satisfaction in state-owned banking: A mediation analysis. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 13(4).

<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v13i4.3394>

Sahara, S. (2025). Work-life balance and job satisfaction: Evidence from the Indonesian banking sector. *SIMBAN*, 2(2), 76–85.

<https://journal.uib.ac.id/index.php/simban/article/view/8241>

Susilawati, M. (2024). Analisis pengaruh praktek work life balance, kepuasan kerja, dan tingkat stres terhadap retensi karyawan di industri perbankan di Indonesia. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 6(1).

<https://doi.org/10.31539/budgeting.v6i1.8954>

Wicaksana, S. A., dkk. (2021). Identifikasi dimensi-dimensi work-life balance pada karyawan generasi milenial di sektor perbankan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 4(2), 137–143.

<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8354>