

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Industri perbankan sangat bergantung pada kinerja dan komitmen karyawannya untuk mencapai kesuksesan dan stabilitas jangka panjang. Dalam hal ini, loyalitas karyawan menjadi aset penting yang perlu dijaga dan ditingkatkan. Terdapat tiga faktor utama yang berperan penting dalam membangun loyalitas karyawan, yaitu keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), efikasi diri (*self-efficacy*), dan kepuasan kerja (*job satisfaction*).

Keseimbangan kehidupan kerja yang sehat memungkinkan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi mereka. Namun, meningkatnya tuntutan dan tekanan pekerjaan di industri perbankan, termasuk di PT Bank Negara Indonesia (BNI), menyebabkan banyak karyawan kesulitan mencapai keseimbangan tersebut. Data dari Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia (2022) menunjukkan bahwa 53% angkatan kerja kesulitan menjaga keseimbangan kehidupan kerja, yang berdampak pada kepuasan dan komitmen mereka terhadap pekerjaan. Studi lain oleh Alawiyah dan Dharmaputra (2024) mengungkapkan bahwa sebagian besar pekerja yang tidak merasakan keseimbangan kehidupan kerja yang sehat cenderung mencari pekerjaan baru dalam waktu dekat.

Kondisi ini diperparah dengan tuntutan pekerjaan di industri perbankan yang dinamis dan kompetitif. Karyawan dituntut untuk selalu siap menghadapi tantangan baru, mengikuti perkembangan teknologi, dan memenuhi target yang ditetapkan. Tekanan yang tinggi dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan

pada akhirnya menurunkan kinerja dan loyalitas karyawan.

Efikasi diri yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mencapai tujuan, juga merupakan faktor penting dalam loyalitas karyawan. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi cenderung lebih termotivasi, bersemangat, dan loyal terhadap perusahaan. Mereka lebih mampu menghadapi tantangan dan tekanan pekerjaan, yang sangat penting dalam lingkungan kerja perbankan yang dinamis dan kompetitif (Azhari *et al.*, 2022). Efikasi diri yang tinggi dapat membantu karyawan mengatasi stres dan menjaga kinerja mereka tetap optimal.

Selain itu, kepuasan kerja juga berperan penting dalam membentuk loyalitas karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya, baik dari segi lingkungan kerja, apresiasi, maupun hubungan dengan rekan kerja, cenderung lebih setia dan berkomitmen pada perusahaan. Di sektor perbankan, kepuasan kerja karyawan juga berdampak pada kualitas pelayanan nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas nasabah (Warsito, 2018). Lingkungan kerja yang positif, penghargaan atas prestasi, dan hubungan yang harmonis antar rekan kerja dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan.

Fenomena di PT Bank Negara Indonesia Tbk KC Ponorogo menunjukkan adanya indikasi tingkat *turnover* yang tinggi, kepuasan kerja yang kurang, dan tekanan dari atasan maupun nasabah di luar jam kerja. Observasi awal dan wawancara singkat dengan beberapa karyawan di BNI KC Ponorogo mengindikasikan bahwa banyak karyawan yang merasa kesulitan menyeimbangkan kehidupan kerja dan keluarga serta beberapa karyawan merasa kurang percaya diri dalam menghadapi tugas-tugas baru.

Dalam penelitian ini, *Work-Life Balance* (WLB) dipilih sebagai fokus utama, bukan *Work-Family Conflict* (WFC), dengan beberapa pertimbangan. Pertama, WLB memiliki cakupan yang lebih luas, tidak hanya berfokus pada konflik yang mungkin timbul, tetapi juga pada upaya menciptakan keseimbangan yang harmonis antara berbagai aspek kehidupan. Kedua, pendekatan WLB memungkinkan identifikasi dampak yang lebih luas, tidak hanya pada keluarga tetapi juga pada kesehatan mental, produktivitas, dan loyalitas karyawan. Ketiga, intervensi untuk meningkatkan WLB cenderung lebih mudah dirancang dan diimplementasikan dibandingkan intervensi untuk mengatasi konflik keluarga-pekerjaan yang kompleks.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Work Life Balance*, *Self Efficacy*, *Job Satisfaction* Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo”**.

1.2 Perumusan Masalah

- a. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo?
- b. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo?
- c. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo?

- d. Bagaimana pengaruh *Work Life Balance*, *Self Efficacy*, dan *Job Satisfaction* secara simultan terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo?

1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Self Efficacy* terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh *Work Life Balance*, *Self Efficacy*, dan *Job Satisfaction* terhadap loyalitas kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Ponorogo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang akan dilakukan, maka diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak seperti:

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat membantu manajemen perusahaan merancang strategi yang lebih baik untuk

meningkatkan loyalitas karyawan. Dengan memperbaiki *work-life balance*, mendukung pengembangan *self-efficacy*, dan meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan dapat menurunkan tingkat *turnover* yang berdampak positif pada pengurangan biaya rekrutmen dan pelatihan karyawan baru.

b. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan studi kasus dalam mata kuliah terkait manajemen SDM, perilaku organisasi, dan psikologi industri. Mahasiswa akan mendapatkan wawasan praktis mengenai bagaimana faktor-faktor seperti *work-life balance*, *self-efficacy*, dan kepuasan kerja mempengaruhi loyalitas karyawan di dunia nyata.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya di sektor perbankan Indonesia. Ini juga memberikan data empiris yang relevan bagi peneliti yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai *work-life balance*, *self-efficacy*, dan kepuasan kerja di konteks industri lain.