BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, banyak bermunculan unit bisnis yang bersaing dengan begitu gencarnya dalam mengembangkan operasional kinerja usahanya dengan berbagai teknik atau cara pendekatan manajemen yang dilakukan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Selain itu, semakin banyak pula unit bisnis atau perusahaan yang mulai mempersiapkan suatu gagasan terhadap rencana pengembangan usaha yang dijalankan dalam berbagai bidang, seperti misalnya di bidang manajemen produksi, tata kelola keuangan, strategi pemasaran, maupun bidang pengelolaan terhadap sumber daya manusia.

UNMAS DENPASAR

Dunia bisnis saat ini, mewajibkan setiap unit bisnis atau perusahaan untuk meningkatkan kinerja operasionalnya agar setidaknya mampu bersaing dengan perusahaan atau unit bisnis sejenis lainnya. Selain itu, salah satu komponen penting untuk dapat menjadi bisnis yang memiliki daya saing, tentu saja erat kaitannya dengan peranan sumber daya manusianya. Oleh sebab itu, keberadaan manusia yang bekerja dalam setiap bisnis merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh para pimpinan bisnis. Setiap unit bisnis sangat membutuhkan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat sesuai kebutuhan bisnis yang dijalankan, karena suatu keberhasilan dan

berjalannya operasional bisnis dengan baik, bergantung juga pada bagaimana manajemen sumber daya manusia atau karyawan yang dijalankan dalam bisnis tersebut, sehingga aspek

UNMAS DENPASAR

pengelolaan sumber daya manusia ini pun akan memiliki kaitan yang erat dengan pencapaian tujuan dari setiap unit bisnis.

Saat ini banyak perusahaan berpacu untuk mendapatkan profit yang maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Meskipun persaingan industri yang semakin kompetiti perusahaan harus tetap bertahan dan mempertahankan eksistensinya untuk tetap berkembang. Salah satunya Klinik Utama Quantum.

Klinik Utama Quantum merupakan suatu perusahaan dibidang kesehatan yang berfokus dibidang medical check-up. Klinik Utama Quantum sangat mengutamakan kinerja karyawannya karena kepuasan pelayanan sangat diutamakan, sebab semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan yang berkunjung akan merasa nyaman, puas akan pelayanan yang diberikan dan perusahaan dapat mencapai tujuannya. Ketika konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada peningkatan penjualan sehingga target perusahaan akan tercapai. Berikut disajikan data aktualisasi target di Klinik Utama Quantum Tahun 2021 pada tabel 1.1

UNMAS DENPASAR

Tabel 1.1
Pencapaian Target Penjualan Klinik Utama Quantum
Januari Hingga Desember Tahun 2021

Bulan	Target Omzet	Aktualisasi Omzet	Pencapaian %
Januari	350,000,000.00	443,569,250.00	127%
Februari	375,000,000.00	436,522,400.00	116%
Maret	400,000,000.00	513,415,050.00	128%
April	425,000,000.00	435,248,000.00	102%
Mei	450,000,000.00	576,737,000.00	128%
Juni	475,000,000.00	548,875,900.00	116%
Juli	500,000,000.00	408,461,720.00	82%
Agustus	525,000,000.00	343,462,700.00	65%
September	550,000,000.00	466,041,100.00	85%
Oktober	575,000,000.00	461,206,750.00	80%
November	600,000,000.00	378,978,350.00	63%
Desember	625,000,000.00	456,744,000.00	73%

Sumber: Klinik Utama Quantum, (2022)

Berdasarkan tabel d1.1 menunjukan bahwa pencapaian target penjualan di Klinik Utama Quantum terjadi pada bulan Maret dan Mei tahun 2021 yang mencapai 128%. Namun dari pencapaian tersebut, pada bulan November terjadi pencapaian target terendah di 63%. Hal ini tentu menjadi perhatian bagi manajemen Klinik Utama Quantum agar dapat meningkatkan kinerja karyawannya sehingga perusahaan akan mencapai target yang dberikan. Oleh karena itu, pentingnya sebuah organisasi memiliki sumber daya yang baik agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Di antara semua sumber daya yang terlibat menopang perusahaan, sumber daya manusia memiliki kontribusi yang paling dominan. Hal ini didukung pernyataan (Hasibuan, 2019:10), yakni,

manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, tampak bahwa sulit bagi sebuah perusahaan untuk beroperasi dengan lancar dan memperoleh sasaran, jika karyawannya tidak mampu mengeksekusi tugas dan fungsinya dengan baik, termasuk juga bagaimana loyalitas atau komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Loyalitas atau komitmen pada perusahaan mencerminkan bagaimana kualitas tenaga kerja yang dimiliki perusahaan tersebut. Apabila komitmen karyawan tinggi, mereka akan cenderung memiliki motivasi yang tinggi terhadap perusahaan, demikian juga sebaliknya Keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan ditentukan dari bagaimana suatu perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia (SDM). Pada dasarnya karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam bekerja. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan karyawannya serta perusahaan harus mampu menciptakan kondisi kerja yang baik sehingga karyawannya dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya secara maksimal demi tujuan bersama. Salah satu upaya yang bisa dilakukan perusahaan yaitu dengan 2 menyadari karyawan memiliki kehidupan pribadi yang meliputi banyak sekali kepentingan-kepentingan lain dalam hidupnya selain kepentingan pekerjaannya sehingga dapat merancang sebuah strategi agar

UNMAS DENPASAR

karyawan dapat mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya.

Kepuasan kerja terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, sebaliknya karyawan yang tidak terpuaskan oleh dimensi-dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan nampak memiliki sikap negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen mereka terhadap perusahaan seperti sering mangkir, produktivitas rendah, tingginya tingkat kerusakan, perpindahan karyawan, timbul kegelisahan serta terjadinya tuntutan-tuntutan yang berakhir dengan mogok kerja. Berikut disajikan pada tabel 1.2 data absensi karyawan di Klinik Utama Quantum Tahun 2021

Tabel 1.2
Data Absensi Klinik Utama Quantum Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Hari kerja Seharusnya	Jumlah Hari Kerja yang Hilang	Jumlah Hari Kerja Senyatanya	Persentase Absensi (%)
	1	2	3=(1x2)	4	5=(3-4)	6=4/3x100
Januari	114	25	2850	96	2754	3,37%
Februari	114	24	2736	108	2628	3,95%
Maret	114	26	2964	108	2856	3,64%
April	114	25	2850	106	2744	3,72%
Mei	114	27	3078	111	2967	3,61%
Juni	114	25	2850	113	2737	3,96%
Juli	114	26	2964	105	2859	3,54%
Agustus	114	26	2964	109	2855	3,68%
September	114	26	2964	104	2860	3,51%
Oktober	114	27	3078	103	2975	3,35%
November	114	25	2850	111	2739	3,89%
Desemb	114	26	2964	105	2859	3,54%

er						
Total		**308**	**35112**	**1279**	**33833**	**43,76%**
Rata-Rata		**25,67**	**2926**	**106,58**	**2819,42**	**3,65%**

Sumber: Klinik Utama Quantum, (2022)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 menunjukan jika rata-rata tingkat absensi pada tahun 2021 sebesar 3,65%%. Hal ini masih tergolong cukup tinggi, dan jika dibiarkan akan semakin meningkat dan mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Demi menjaga kepuasan bekerja dari para karyawan yang dituntut untuk selalu mencapai target yang diberikan, pada umumnya banyak perusahaan saat ini menerapkan program Work- life balance Menurut Fisher dalam (Gunawan et al., 2019) mendefinisikan *Work Life Balance* sebagai suatu keseimbangan tanggung jawab dan peran antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang berjalan beriringan tanpa mengorbankan ataupun mengutamakan salah satu sisi kehidupan

Kepercayaan menjadi sangat penting untuk menjalin hubungan karena seseorang tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa adanya kepercayaan. Menurut Kotler and Keller, 2012 dalam Jeremia dan Djurwati (2019:834) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Maksudnya, anggota yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap klinik utama quantum memiliki kesadaran untuk berpartisipasi aktif dalam klinik utama quantum.

Menurut Ivanko dalam (Hamali, 2018:241) “Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. stres pada karyawan akan berpengaruh kepada komitmen karyawan terhadap organisasi., ketika seseorang tidak dapat menyeimbangkan antara masalah pekerjaan dan masalah kehidupan di luar kantor maka diidentifikasi ia akan memilih pekerjaan lain yang dapat menyeimbangkan antara kedua hal tersebut atau bahkan ia lebih memilih untuk berhenti bekerja. Karyawan sering kali dihadapkan dengan berbagai masalah yang berkaitan dengan organisasi tersebut sehingga peluang untuk timbulnya stres sangat besar

Ini semua akan berdampak pada Kinerja di perusahaan tersebut baik langsung dan tak langsung.

Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Klinik Utama Quantum ditahun ini mencapai 114 karyawan yang terbagi dalam 18 departemen dapat dilihat dari tabel diatas, Sumber Daya Manusia yang dimiliki Klinik Utama Quantum terdiri dari berbagai macam usia dan jenjang pendidikan yang berbeda-beda, sehingga terdapat berbagai macam karakteristik karyawan. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh *Work Life Balance*, Kepercayaan Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Klinik Utama Quantum Denpasar ”.

UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Work Life Balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Work Life Balance* terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum.
3. Untuk mengetahui perngaruh Stress Kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Utama Quantum.

UNMAS DENPASAR

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan untuk pembaca baik secara langsung maupun tidak langsung. Kegunaan penelitian dibagi menjadi dua yaitu, kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

   Secara teoritis yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah dapat memperkaya bukti empiris manajemen sumber daya manusia

khususnya yang berhubungan dengan *Work Life Balance*, Kepercayaan dan Stres Kerja terhadap kinerja karyawan dan dapat menjadi bahan untuk menambah teori-teori yang sudah ada.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai jembatan informasi bagi klinik Utama Quantum dan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis guna mengetahui pengaruh *Work Life Balance*, Kepercayaan, dan Stress Kerja terhadap Kinerja karyawaan sehingga dapat menambah pemahaman dan pertimbangan untuk menciptakan perusahaan yang mempunyai kinerja karyawan yang baik.

UNMAS DENPASAR

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Work Life Balance

Work-life balance telah muncul dan dikenal pada kehidupan kerja. Work- life balance saat ini menjadi faktor yang sangat penting bagi karyawan, agar karyawan dapat memiliki kualitas hidup yang seimbang antara pekerjaan, kebutuhan pribadi maupun sosial, dan kehidupan keluarganya. Menurut Singh and Khanna, (2011) dalam Siregar dkk 2018, *work-life balance* adalah konsep luas yang melibatkan penetapan prioritas yang tepat antara “pekerjaan“ (karir dan ambisi) pada satu sisi dan “kehidupan” (kebahagiaan, waktu luang, keluarga dan pengembangan spiritual) disisi lain. Menurut Sturges and Guest, (2004) Keseimbangan pekerjaan dan kehidupan (*Work-Life Balance*) didefinisikan di sini sebagai kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan mereka, memenuhi komitmen keluarga, serta tanggung jawab kerja dan kegiatan lainnya (seperti kegiatan sosial).

Lockwood dalam Qodrizana and Al-Musadieq, (2018) *work life balance* adalah kondisi keseimbangan pada dua tuntutan yaitu pekerjaan dan kondisi individu seseorang. Selanjut Delecta dalam Qodrizana and Al-Musadieq, (2018) menambahakan bahwa

UNMAS DENPASAR

work-life balance adalah kemampuan seseorang atau individu untuk memenuhi tugas dalam

UNMAS DENPASAR

pekerjaanya dan tetap berkomitmen pada keluarga mereka, serta tanggung jawab diluar pekerjaan lainnya. Penjelasan lain tentang work-life balance oleh McDonald et al., dalam Ayu (2020) adalah merupakan sejauh mana individu merasa puas dan terlibat secara seimbang pada peran-perannya dalam pekerjaan maupun kehidupan lainnya diluar pekerjaan

Berdasarkan pengertian para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *work-life balance* adalah keseimbangan hidup yang meliputi pekerjaan dan kebutuhan pribadi, kehidupan sosial, dan kehidupan keluarga sehingga karyawan tidak meninggalkan kewajibannya.

Menurut McDonald et al. *Work Life Balance* memiliki dimensi, yaitu :

1) Keseimbangan waktu

Merujuk pada keseimbangan waktu yang diberikan untuk pekerjaan dan peran keluarga, sosial serta pribadi individu. Keseimbangan waktu menyangkut jumlah waktu yang diberikan untuk bekerja dan berkegiatan di luar pekerjaan. Waktu yang digunakan oleh karyawan dalam pekerjaan dimulai dari lama perjalanan karyawan dari rumah menuju tempat bekerja hingga kembali lagi ke rumah.

2) Keseimbangan keterlibatan

Merujuk pada kesetaraan tingkat keterlibatan psikologis baik dalam pekerjaan maupun peran keluarga, sosial, serta

UNMAS DENPASAR

pribadi individu. Karyawan atau pegawai menikmati waktu setelah pulang kerja serta terlibat secara fisik dan emosional dalam kegiatan sosialnya.

3) Keseimbangan kepuasan

Merujuk pada keseimbangan tingkat kepuasan dalam pekerjaan dan peran keluarga, sosial, serta pribadi individu. Kepuasan dari diri sendiri akan timbul apabila karyawan menganggap apa yang dilakukannya selama ini cukup baik dan dapat mengakomodasi kebutuhan pekerjaan maupun keluarga. Hal ini dilihat dari kondisi yang ada pada keluarga, hubungan dengan teman maupun rekan kerja, serta kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan.

Menurut Nisholas dalam Wenno, (2018) mengatakan bahwa *work-life balance* memiliki 4 dimensi pembentuk, yaitu :

1) WIPL (Work Interference With Personal Life) Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi individu. Misalnya, bekerja dapat membuat seseorang sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadinya.
2) PLIW (Personal Life Interference With Work) Dimensi mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi individu mengganggu kehidupan pekerjaannya. Misalnya, apabila individu memiiliki masalah didalam kehidupan pribadinya, hal ini dapat mengganggu kinerja individu pada saat bekerja.

UNMAS DENPASAR

3) PLEW (Personal Life Enhancement Of Work) Dimensi ini mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi seseorang dapat meningkatkan performa individu dalam dunia kerja. Misalnya, apabila individu merasa senang dikarenakan kehidupan pribadinya menyenangkan maka hal ini dapat membuat suasana hati individu pada saat bekerja menjadi menyenangkan.
4) WEPL (Work Enhancement Of Personal Life) Dimensi ini mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat meningkatkan kualitas kehidupan pribadi individu. Misalnya keterampilan yang diperoleh individu pada saat bekerja, memungkinkan individu untuk memanfaatkan keterampilan tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan penjelasan aspek- aspek di atas mengenai work-life balance, maka peneliti akan menggunakan aspek.

UNMAS DENPASAR

Menurut Poulose dalam Rahajeng dan Handayani, (2022), tercapainya work-life balance menghasilkan beberapa manfaat yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat yang berkaitan dengan pekerjaan/karir dan manfaat yang tidak terkait dengan karir.

Manfaat untuk pekerjaan yaitu :

1) Kepuasan kerja
2) Komitmen terhadap organisasi
3) Minimnya turnover
4) Minimnya ketidakhadiran dalam pekerjaan
5) Performa Kerja

Sedangkan dalam bidang di luar karir, work-life balance memiliki pengaruh terhadap hal-hal berikut:

a. Kepuasan hidup

b. kesehatan

2.1.2 Kepercayaan

Kepercayaan memegang peranan penting dalam sebuah hubungan. Individu memiliki kecenderungan menilai orang lain dan memutuskan apakah akan mempercayai orang tersebut atau tidak saat menjalin interaksi. Solomon dan Flores (dalam A Annisa 2019) menyatakan bahwa hubungan seseorang dengan orang lain memerlukan keberadaan kepercayaan. Menurut Duffy dan Wong dalam Saodin, (2018) kepercayaan sangat dibutuhkan dalam rangka menjalin hubungan interpersonal dan melakukan adaptasi.

UNMAS DENPASAR

Menurut Mayer, Davis dan Schoorman dalam Setyoparwati, (2019) kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting untuk trustor, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain. Kepercayaan refleksi sebuah harapan, asumsi atau keyakinan seseorang tentang kemungkinan bahwa tindakan seseorang dimasa mendatang akan bermanfaat, baik, dan tidak merusak kepentingannya.

Lewicky dan Wiethoff dalam Munajim, (2020) mendeskripsikan kepercayaan sebagai keyakinan individu dan

kemauan untuk bertindak atas dasar kata- kata, tindakan, dan keputusan orang lain. Hal-hal yang dapat menyebabkan seseorang mempercayai orang lain yaitu berkembangnya sistem kepercayaan melalui pengalaman hidup seseorang, aturan atau norma yang ada pada lembaga atau masyarakat dan adanya pengalaman saat menjalin hubungan. Kepercayaan dapat muncul dalam bidang profesional yang berorientasi tugas dan ditujukan untuk mencapai tujuan dan pribadi yang berkaitan pada interaksi sosial atau emosional dan fokus pada hubungan itu sendiri

Kepercayaan yang berkaitan pribadi akan menetap lebih lama dibandingkan dengan bidang profesional. Individu yang memiliki rasa percaya dalam hal pribadi akan menyerahkan segala aktivitasnya kepada orang lain karena yakin bahwa orang tersebut seperti apa yang diharapkan.

UNMAS DENPASAR

Lewis dan Weigert (dalam R Fitriah 2018) mendefinisikan bahwa kepercayaan didasarkan pada proses kognitif yang membedakan antara orang dan lembaga yang dapat dipercaya, tidak dipercaya dan tidak diketahui. Dalam hal ini kognitif akan memilih siapa yang akan dipercaya dan hormati sehingga itulah yang menjadi alasan yang baik dalam menentukan siapa yang dapat dipercaya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah suatu harapan positif, asumsi, atau keyakinan dari proses kognitif seseorang yang dipegang dan ditujukan pada orang lain bahwa orang tersebut akan berperilaku seperti yang diharapkan dan

dibutuhkan. Ketika seseorang memutuskan untuk mempercayai orang lain maka harapannya terhadap orang tersebut adalah dapat mewujudkan harapan-harapan yang ada pada dirinya.

Membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Itu tergantung pada perilaku kita dan kemampuan orang lain. Faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (Ability), kebaikan hati (Benevolence), dan integritas (Integrity). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kemampuan (Ability)

Kemampuan meliputi keterampilan, kompetensi, dan karakteristik yang memungkinkan seseorang memiliki pengaruh dalam beberapa domain tertentu. Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik seseorang dalam mempengaruhi. Dengan kemampuan akan memunculkan keyakinan akan seberapa baik orang lain memperlihatkan performanya sehingga akan mendasari munculnya kepercayaan orang lain terhadap individu.

2) Kebaikan Hati (Benevolence)

Kebaikan hati berkaitan dengan intensi dan ketertarikan dalam diri seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain. Kebaikan hati adalah sejauh mana trustee diyakini ingin berbuat baik untuk trustor tersebut, selain dari motif keuntungan egosentris. Kebaikan hati menunjukkan bahwa trustee memiliki

UNMAS DENPASAR

beberapa keterikatan khusus untuk trustor tersebut. Contoh keterikatan ini adalah hubungan antara mentor (trustee) dan anak didik (trustor). Mentor ingin membentu anak didik, meskipun mentor tidak diperlukan untuk membantu, dan tidak ada imbalan ekstrinsik untuk mentor. Kebaikan hati adalah persepsi orientasi positif trustee terhadap trustor tersebut.

3) Integritas

Integritas dibuktikan pada konsistensi antara ucapan dan perbuatan dengan nilai-nilai diri seseorang, kejujuran yang disertai keteguhan hati dalam menghadapi tekanan. Hubungan antara integritas dan kepercayaan melibatkan persepsi trustor bahwa trustee berpegang pada prinsip-prinsip yang ditemukan oleh trustor dan dapat diterima. Berbagai masalah pihak trustee seperti tindakan konsistensi di masa lalu, komunikasi yang dapat dipercaya tentang trustee dari pihak lain, keyakinan bahwa trustee memiliki rasa keadilan yang kuat, dan sejauh mana tindakan sesuai dengan kata- katanya, berdampak pada tingkatan pihak yang dinilai memiliki integritas.

UNMAS DENPASAR

Kurangnya salah satu dari ketiga faktor tersebut, dapat melemahkan kepercayaan. Jika kemampuan, kebaikan hati dan integritas semua dianggap tinggi, trustee akan dianggap cukup dapat dipercaya. Namun, kepercayaan harus dianggap sebagai sebuah kontinum bukan trustee yang baik dapat dipercaya atau tidak dapat dipercaya. Masing- masing dari ketiga faktor dapat

bervariasi sepanjang kontinum Mayer, dkk dalam (Setyoparwati, 2019).

Bryk dan Schneider (dalam Rezanto, 2020) membagi kepercayaan menjadi tiga jenis yaitu, kepercayaan organik (organic trust), kepercayaan kontrak (contractual trust), dan kepercayaan relasional (relational trust).

1) Kepercayaan Organik

Kepercayaan organik adalah kepercayaan yang didasarkan oleh otoritas nilai moral dari institusi sosial yang dipercaya karena kebenaran sistem yang berjalan. Kepercayaan ini terjadi karena semua anggota organisasi berbagi komitmen yang relatif identik dengan nilai-nilai yang sering diadakan. Kepercayaan organik dapat ditemukan dalam komunitas religius kecil, dimana pertukaran sosial didasarkan pada keyakinan yang tidak diragukan lagi dan tunduk pada otoritas moral dari lembaga sosial tertentu (Schneider et al., 2014).

2) Kepercayaan Kontrak

Kepercayaan kontrak adalah kepercayaan yang didasarkan pada keuntungan materi dan balas jasa. Kepercayaan ini dapat ditemukan dalam transaksi bisnis dan organisasi lain seperti serikat dimana pertukaran sosial dibatasi oleh aturan formal, peraturan, pembatasan dan denda.

3) Kepercayaan Relasional

UNMAS DENPASAR

Kepercayaan relasional adalah kepercayaan yang terbentuk melalui interaksi pribadi dimana masingmasing pihak mempertahankan pemahaman kewajiban perannya dan memegang beberapa harapan tentang kewajiban peran yang lain. Menurut Bryk dan Schneider (dalam Tamsil, 2019) menyebutkan bahwa kepercayaan relasional membutuhkan keselarasan pada harapan dan kewajiban bersama. Kepercayaan relasional tumbuh melalui proses interaksi dimana kata-kata dan tindakan memunculkan harapan. Ketika harapan tidak terpenuhi, maka akan mengakibatkan kepercayaan relasional akan hilang bahkan dapat menyebabkan pemutusan hubungan tersebut. Kepercayaan ini dapat ditemukan lembaga-lembaga sosial diamana pertukaran sosial dilakukan karena nilai sosial mereka.

UNMAS DENPASAR

Indikatior menurut Mitchell (Egan J.) dalam oleh Dedi Sulistiyo Soegoto dalam oleh (Cantika Harahap, 2021) sebagai berikut:

1) Probility, fokus kepada kepercayaan dan ketulusan, integritas dan reputasi.
2) Equity, berkaitan dengan Fair-mindedness, benevolence "karakteristik seseorang untuk memperhatikan dan peduli terhadap nasib dan kondisi orang lain".
3) Realibility, berkaitan dengan keandalan dan ketepatan serta konsistensi dari produk atau jasa yang diharapkan dalam

beberapa hal berkaitan dengan jaminan yang dikeluarkan oleh perusahaan.

2.1.3 Stress Kerja

Menurut pendapat Siagian (2008),“Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang” Stres kerja dapat diartikan sebagai tekanan yang terjadi ketika kita harus mengerjakan sesuatu yang tidak ingin kita kerjakan. Stres kerja pada dasarnya merujuk pada kondisi dari pekerjaan yang mengancam individu.

Dari pengertian-pengertian menurut para ahli maka, dapat disimpulkan sebagai perasaan tertekan dalam menghadapi pekerjaan didalam sebuah organisasi

Menurut Robbins and Judge, (2008:370) terdapat tiga faktor potensi pemicu stres kerja yaitu:

UNMAS DENPASAR

1) *Environmental Factor* (Faktor Lingkungan)

   a. Selain mempengaruhi desain struktur sebuah perusahaan, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam perusahaan. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi.

   b. Ketidakpastian politik juga merupakan pemicu stres diantara karyawan.

   c. Perubahan teknologi adalah faktor lingkungan ketiga yang dapat menyebabkan stres, karena inovasiinovasi baru yang dapat dapat membuat bentuk inovasi teknologi lain yang

serupa merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat mereka stress

2) *Factor Company* (Faktor Perusahaan)

a. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, meliputi: desain pekerjaan individual (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik pekerjaan.

b. Tuntutan peran adalah beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Ambiguitas peran manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan.

c. Tuntutan antar pribadi yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menyebabkan stres. c. Personal Factor (Faktor Pribadi) 1) Faktor pribadi biasanya meliputi masalah yang menyangkut dengan keluarga, ekonomi, karakter serta kepribadian yang dimiliki dalam diri seseorang. Masalah-masalah yang ada kaitannya dengan hal yang diatas dapat menciptakan stres bagi karyawan yang tidak menutup

UNMAS DENPASAR

Indikator – indikator Stress Kerja Menurut Cooper (dalam oleh Rakhmad 2018) terdapat 5 Indikator dalam stres yaitu:

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah stres, sulit berkonsentrasi dan menurunnya motivasi kerja yang berakibat kepada produktivitas kerja. Bayangkan saja, jika ruangan kerja tidak nyaman, panas,siklus udara kurang memadai, ruangan kerja terlalu padat, lingkungan kerja kurang bersih, berisik, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan. Selain itu, faktor yang mempengaruhi kondisi kerja (hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan) salah satunya adalah beban kerja yang berlebihan, jadwal bekerja, dan bahaya fisik.

2) Konflik Peran

Ada sebuah penelitian tentang stres kerja bahwa sebagian besar karyawan yang bekerja di perusahaan yang sangat besar, atau yang kurang memiliki struktur yang jelas, mengalami stres Karena konflik peran. Mereka stress karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu apa yang diharapkan oleh manajemen. Kenyataan seperti ini mungkin banyak dialami oleh pekerja di Indonesia, dimana perusahaan atau organisasi tidak punya garis-garis haluan yang jelas, aturan main, visi dan misi yang sering kali tidak dikomunikasikan pada seluruh karyawannya., akibatnya sering muncul rasa ketidakpuasan kerja, ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul keinginan untuk meninggalkan pekerjaan. Faktor yang mempengaruhi stress karena peran (ketidakjelasan) peran,

UNMAS DENPASAR

adanya bias dalam membedakan gender dan stereotype peran gender, dan pelecehan seksual.

3) Faktor Interpersonal

Stress ditentukan oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stress. Faktor yang mempengaruhi faktor interpersonal yaitu hasil kerja dan system dukungan social yang buruk, persaingan politik, kecemburuan dan kemarahan, kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

4) Pengembangan Karir

Setiap orang tentu punya harapan-harapan ketika mulai bekerja di sebuah perusahaan atau organisasi. Bayangan akan kesuksesan karir, menjadi fokus perhatian dan penantian dari hari ke hari. Namun pada kenyataannya, impian dan cita-cita mereka untuk mencapai prestasi dan karir yang baik seringkali tidak terlaksana. Alasannya bisa bermacam-macam seperti ketidakjelasan system pengembangan karir dan penilaian prestasi kerja, budaya nepotisme dalam manajemen perusahaan, atau karena sudah “mentok” yaitu tidak ada kesempatan lagi untuk naik jabatan. Faktor yang mempengaruhi perkembangan karir yaitu promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya, promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustasi.

UNMAS DENPASAR

5) Struktur Organisasi

Gambaran perusahaan Asia dewasa ini diwarnai oleh kurangnya struktur organisasi yang jelas. Salah satu sebabnya karena perusahaan di Asia termasuk Indonesia, masih banyak yang berbentuk family business. Kebanyakan family business dan bisnis- bisnis lain di Indonesia yang masih sangat konvensional dan penuh dengan budaya nepotisme, minim akan kejelasan struktur yang menjelaskan jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.tidak hanya itu, aturan main yang terlalu kaku atau malah tidak jelas, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif. Peningkatan taraf dari kesehatan mental dan fisik.

Penelitian yang dilakukan oleh Jamal dalam (Bashori and Meiyanto, 2019) mengemukakan bahwa stres kerja dapat memunculkan perilaku menarik diri dalam bentuk ketidak hadiran kerja, kelambanan dalam bekerja, dan turnover Dampak stres kerja dapat berpotensi menguntungkan dan merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi dengan baik maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan (Sudita and Nyoman, 2000). Berikut ini beberapa dampak dan akibat yang ditimbulkan dari stres kerja:

UNMAS DENPASAR

a. Fisiologis sakit kepala, migrain, detak jantung meningkat, tekanan darah naik, pucat, pernafasan ratarata meningkat, gemetar pada kaki dan tangan, berkeringat, pegal pada leher dan punggung, insomnia, lelah, dan gangguan pencernaan.
b. Emosional berupa gelisah, cemas, kecewa, panik, bosan, lesu, marah, sedih, depresi, mood yang buruk, putus asa, mudah tersinggung, agresif, mudah bermusuhan, mudah menyerang, konsep diri rendah, suka menyalahkan diri.
c. Kognitif berupa gangguan berpikir, ketidak mampuan mengambil keputusan, kurang konsentrasi, mudah lupa, suka melamun, pikirannya hanya terfokus pada satu hal saja.
d. Perilaku berupa perubahan produktifitas, ketidak hadiran, perpindahan, peningkatan konsumsi alkohol dan rokok, tidak nafsu makanmakan berlebihan, penyalahgunaan obat-obatan, menurunnya semangat untuk berolahraga, menarik diri.
e. Interpersonal berupa sikap permusuhan, menarik diri, tidak ramah, mudah tersinggung, perilaku negatif, agresif, tidak peka terhadap lingkungan sekitar, acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan menurun, mudah mengingkari janji, senang mencari kesalahan orang lain.

UNMAS DENPASAR

2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo, (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang terdapat hubungan yang kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan

kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja merupakan hasil yang didapat dari melakukan pekerjaan yang diberikan. Bukan hanya mengenai apa yang dikerjakan, tetapi bagaimana proses melakukan pekerjaan tertentu hingga mendapatkan hasil. Karyawan Menurut Wibowo, (2016) menyatakan kinerja terbagi dua tipe yaitu:

a. *Task performance*. Kinerja tugas didefinisikan sebagai tingkat efektivitas yang berhubungan dengan kinerja yang dari suatu aktivitas yang memiliki kontribusi terhadap inti operasi atau kegiatan perusahaan.
b. *Contextual performance*. Kinerja kontekstual merupakan kinerja yang melibatkan relawan untuk mengerjakan tugas atau pekerjaan yang secara formal bukan merupakan tanggung jawab pribadi. Tujuan dari kineja kontekstual adalah untuk menyelesaikan tugas yang ada dalam organisasi secara keseluruhan dengan bekerjasama satu sama lain antar pekerja.

UNMAS DENPASAR

Menurut Mangkunegara dalam Dewi, (2019) mengemukakan bahwa terpadat komponen yang terdapat pada kinerja karyawan, yaitu:

a. Kualitas yaitu tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
b. Kuantitas Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit,jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu yaitu tingkat suatu aktifitas diselelsaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
d. Efektifitas yaitu tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi di maksimalkan dengan maksud menaikan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
e. Kemandirian yaitu tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan atau bimbingan dari pengawas atau meminta turut campur tangan pengawas

Menurut Mangkunegara dalam oleh Hanafi (2021) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

a. Efektifitas dan efisiensi Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efesien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efesien.
b. Otoritas (Wewenang) Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang

UNMAS DENPASAR

anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya

c. Disiplin. Disiplin adalah taat kepda hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif. Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, dalam Tjiong Fei Lie dan Dr. Ir. Hotlan Siagian, 2018) :

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil

UNMAS DENPASAR

output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

UNMAS DENPASAR

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis menggunakan acuan berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan penelitian sebagai berikut :

1. Rene dan Wahyuni, (2018) , judul penelitian Pengaruh *Work-Life Balance* Terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Perusahaan Asuransi Di Jakarta. Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan

metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance,* hasil dari penelitian ini yaitu *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja namun *work-life balance* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan motivasi kerja.Penelitian juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu

2. Sari dan Rodhiah, (2020) , Pengaruh Kepercayaan, Perspsi Harga , dan Kinerja Oprasional Terhadap Minat Beli Pelanggan Lazada. Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada kesamaan variabel kepercayaan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, hasil penelitian menunjukan bahwa Kepercayaan mempengaruhi minat beli, penelitian ini juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan
3. Purwa Diputra dan Ketut Surya, (2019) , Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan pt Destination asia bali, Terdapat kesamaan pada variabel bebas yaitu stress kerja dan variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Hasil penelitian bahwa stress kerja berpengaruh negatife dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitina ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT. destination asia bali
4. Rafsanjani et al., (2019) , Pengaruh *worklife balance* terhadap kinerja karyawan dengan stress kerja dan kepuasan kerja sebagai variable

UNMAS DENPASAR

intervening, Adanya kesamaan variable bebas yaitu *worklife balance,* stress kerja dan kinerja karyawan. Hasil penulisan menunjukan bahwa, *worklife balance* berpengaruh signifikan terhadap stress kerja karyawan *worklife balance* juga berpengaruh secara positive dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, keputusan kerja berpengaruh positive dan signifikan terhadap kinerja karyawan *worklife balance* melalui stress kerja berpengaruh positive dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

5. Boby Darma Putra (2022) dengan judul Pengaruh *Work Life Balance* Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance*. Hasil analisis data menyimpulkan, terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Work Life Balance* terhadap Kompensasi. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan variabel Stress Kerja terhadap Kompensasi. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Work Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan.
6. Alya Rahmadanti (2021) dengan judul Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan, Studi Kasus: Sistem Work From Home

UNMAS DENPASAR

Pada Pt Semen Baturaja (Persero), Tbk. Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance*. Hasil dari penelitian ini adalah *work-life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Disarankan bagi pihak perusahaan dapat memberikan fasilitas penunjang untuk karyawan agar dapat mencapai keseimbangan kerja dan personal selama melakukan pekerjaan kantornya dirumah.

7. Shinta Devi (2020) dengan judul Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Makassar. Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance*. Hasil penelitian menunjukan bahwa *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Makassar, dengan demikian hipotesis diterima.
8. Dega Ardila (2022) dengan judul Pengaruh *Work Life Balance* Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta). Persamaan penelitian yaitu

UNMAS DENPASAR

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance* dan Stress Kerja. Hasil penelitian menunjukan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan dari stres kerja terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *work life balance* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

9. Pandu Pradana (2022) dengan judul Pengaruh Beban Dan Stres Kerja Serta *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Pgn Tbk). Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance* dan Stress Kerja. Hasil penelitian menunjukan bahwa Variabel Beban Kerja dan Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Sedangkan variabel *Work Life Balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan.
10. Adinda Siswa Witriaryani (2022) dengan judul Pengaruh Work-life Balance dan Flexible Working Arrangement terhadap Job Performance dengan Dimediasi oleh Employee Engagement. Persamaan penelitian yaitu Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data

UNMAS DENPASAR

yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan pada variabel bebas dan terikat yaitu *Work Life Balance*. Hasil penelitina menunjukan jika flexible working arrangement, meskipun tidak secara langsung mempengaruhi job perforamce, memiliki beberapa efek ketika Employee Engagement diperkenalkan sebagai faktor mediasi. Temuan ini mengusulkan efek mediasi penuh dari Employee Engagement terhadap Job Performance. Selain itu, Employee Engagement juga ditemukan memediasi hubungan antara Work-Life Balance dan Job Performance. Oleh karena itu, pengenalan Employee Engagement sebagai variabel mediasi untuk Work-Life Balance dan Flexible Working Arrangement, akan meningkatkan varians Job Performance dalam penelitian ini.

UNMAS DENPASAR