

**DAMPAK *WORK LIFE-BALANCE* TERHADAP KERJA EMOSIONAL
DAN KINERJA KARYAWAN DI PT. ANDIARTA MUZIZAT
(NINJA XPRESS)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**MARKUS SAUT PARULIAN
NIM. 1191001015**


**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
AGUSTUS 2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Markus Saut Parulian

NIM : 1191001015

Tanda Tangan : 


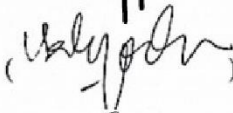

Tanggal : 24 Agustus 2023

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Markus Saut Parulian
NIM : 1191001015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Judul Skripsi : Dampak *Work Life-Balance* Terhadap Kerja Emosional dan Kinerja Karyawan di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Fortunisa, S. E., ()
M.Si.
Penguji 1 : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, ()
M.M., IPM.
Penguji 2 : Taufiq Amir, S. E., M.M., ()
Ph.D.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2023

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang dilimpahkan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan Skripsi dengan judul “Dampak *Work-Life Balance* Terhadap Kerja Emosional dan Kinerja Karyawan di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Laporan skripsi ini diharapkan dapat menjadi pegangan dalam penelitian selanjutnya serta menambah wawasan ataupun gambaran dan informasi mengenai dampak *work-life balance* terhadap kerja emosional dan terhadap kinerja karyawan. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu, saya berharap kepada berbagai pihak untuk dapat memberikan masukan yang bersifat membangun untuk menjadikan laporan ini lebih baik.

Jakarta, 24 Agustus 2023



Markus Saut Parulian

NIM. 1191001015

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Markus Saut Parulian
NIM : 1191001015
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Dampak *Work Life-Balance* Terhadap Kerja Emosional dan Kinerja
Karyawan di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 24 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Markus Saut Parulian

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan skripsi ini melibatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin, berkat dan rahmat yang diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Dengan adanya dukungan serta motivasi dari pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan proses penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. yang telah memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis, sehingga penulis mendapat arahan yang baik dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Muhammad Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Orang tua, Oma, dan keluarga.
4. Ibu JA (inisial) selaku informan yang menjabat sebagai HRD dan telah memberikan informasi yang berguna bagi penulisan skripsi ini.
5. Ibu SA (inisial) selaku informan yang menjabat sebagai karyawan Ninja Xpress dan telah memberikan informasi yang berguna bagi penulisan skripsi ini.
6. Bapak S (inisial) selaku informan yang menjabat sebagai karyawan Ninja Xpress dan telah memberikan informasi yang berguna bagi penulisan skripsi ini.

Dampak Work Life-Balance Terhadap Kerja Emosional dan Kinerja Karyawan di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)

Markus Saut Parulian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *work life balance* karyawan yang sebenarnya terjadi di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara) dengan menganalisis bagaimana persepsi karyawan mengenai *work life balance* di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara) serta menganalisis bagaimana dampak yang terjadi pada kerja emosional di tempat kerja dan kinerja karyawan dengan adanya *work life balance* di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara). Metode di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang melibatkan 3 orang informan. Informan di dalam penelitian ini adalah karyawan Ninja Xpress Menara Bidakara yang berusia 28-43 tahun (generasi milenial). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Analisis data yang digunakan adalah model *Miles and Huberman*, yaitu dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa WLB memberikan dampak bagi karyawan dalam menampilkan kerja emosional, yaitu karyawan menjadi lebih mudah untuk membedakan perasaan pribadi dengan emosi yang harus ditampilkan. Hal ini disebabkan karyawan yang mencapai WLB tidak tertekan dalam menjalani pekerjaannya walaupun harus merasakan disonansi emosi. WLB juga memberikan dampak bagi karyawan dalam kinerjanya, yaitu karyawan menjadi lebih baik dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya karena tidak merasa depresi. Hal ini disebabkan, karyawan yang mencapai WLB cenderung lebih mudah untuk menyusun dan membedakan prioritas pekerjaan maupun non-pekerjaan sesuai dengan waktu kebutuhannya masing-masing.

Kata Kunci: *work-life balance*, kerja emosional, dan kinerja karyawan.

The Impact of Work Life-Balance on Emotional Work and Employee Performance at PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)

Markus Saut Parulian

ABSTRACT

This study aims to find out how the work life balance of employees actually occurs at PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara) by analyzing how employees perceive work life balance at PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara) as well as analyzing how the impact that occurs on emotional labor in the workplace and employee performance with a work life balance at PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress Menara Bidakara). The method in this research is qualitative research involving 3 informants. The informants in this study were Ninja Xpress Menara Bidakara employees aged 28-43 years (millennial generation). Data collection was done by in-depth interviews. The data analysis used is the Miles and Huberman model, namely by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this study indicate that WLB has an impact on employees in displaying emotional work, that is, it becomes easier for employees to distinguish personal feelings from the emotions that must be displayed. This is because employees who achieve WLB are not pressured in carrying out their work even though they have to feel emotional dissonance. WLB also has an impact on employees' performance, namely employees become better at carrying out their duties and responsibilities because they don't feel depressed. This is because employees who achieve WLB tend to find it easier to arrange and differentiate work and non-work priorities according to their individual needs.

Key Words: *work-life balance, emotional labor, and employee performance.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
2.1 Work Life Balance	9
2.2 Kerja Emosional	10
2.3 Kinerja Karyawan	11
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Berpikir	14
BAB III	16
3.1 Situasi Sosial dan Informan Penelitian	16
3.1.1 Situasi Sosial	16
3.1.2 Objek dan Informan Penelitian	16
3.2 Sumber Data	17
3.2.1 Data Primer	17
3.2.2 Data Sekunder	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.3.1 Wawancara Mendalam	19
3.3.2 Observasi	20
3.3.3 Studi Dokumen	21

3.4	Definisi Operasional Variabel	21
3.5	Metode Analisis Data	32
BAB IV	34
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	34
4.2	Hasil Penelitian	35
4.2.1	Upaya Perusahaan Mendukung Work Life Balance (WLB)	35
4.2.2	Persepsi Karyawan Terhadap WLB di Ninja Xpress.....	37
4.2.3	Dampak WLB Terhadap Kerja Emosional dan Kinerja Karyawan	56
4.3	Tabulasi Data Verbatim	59
BAB V	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3. Pertanyaan Wawancara	26
Tabel 4. Tabulasi Data.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Generasi Milenial Dalam Bekerja.....	3
Gambar 2. Kerangka Berpikir Penelitian	15
Gambar 3. Logo Ninja Xpress	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara.....	73
---	----