



ANALISIS PENGARUH WORK-LIFE BALANCE DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI PERUSAHAAN JASA KEUANGAN KOTA TANGERANG SELATAN

Eko Sudarso¹

¹Universitas Pamulang

Email: dosen02070@unpam.ac.id¹

Abstract

This study aims to analyze the influence of Work-Life Balance (WLB) and Job Satisfaction on Employee Loyalty in a financial services company in South Tangerang. This research uses a qualitative case study approach, collecting data through in-depth interviews, workplace observations, and company documentation. The informants were employees with relevant work experience who were willing to provide information regarding their experiences in balancing work and personal life, job satisfaction, and loyalty to the company. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, validated using triangulation of sources and techniques. The findings indicate that employees who can balance their work and personal life tend to exhibit higher loyalty; however, the influence of WLB on loyalty is not as strong as the influence of Job Satisfaction. The key job satisfaction factors affecting loyalty include compensation, career development, work relationships, and leadership. The highest employee loyalty emerges when WLB is adequate and job satisfaction is sufficient, indicating a simultaneous effect of both variables on loyalty. This study provides practical implications for human resource management in financial services companies to enhance support for WLB, improve job satisfaction, and implement effective employee management strategies. Theoretically, this research enriches the understanding of the relationship between WLB, job satisfaction, and employee loyalty in the context of the urban service sector in Indonesia.

Keywords: Work-Life Balance, Job Satisfaction, Employee Loyalty, Service Company, South Tangerang.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Work-Life Balance (WLB) dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di perusahaan jasa keuangan di Kota Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi aktivitas kerja, dan dokumentasi perusahaan. Informan penelitian terdiri dari karyawan yang memiliki pengalaman kerja relevan dan bersedia memberikan informasi terkait pengalaman mereka dalam menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi, tingkat kepuasan kerja, dan loyalitas terhadap perusahaan. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan verifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang mampu menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (WLB) cenderung memiliki loyalitas lebih tinggi, namun pengaruh WLB terhadap loyalitas tidak sekuat pengaruh kepuasan kerja. Faktor utama kepuasan kerja yang memengaruhi loyalitas adalah kompensasi, pengembangan karier, hubungan kerja, dan kepemimpinan. Loyalitas karyawan tertinggi muncul ketika WLB cukup baik dan kepuasan kerja memadai, menunjukkan pengaruh simultan kedua variabel terhadap loyalitas. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen sumber daya manusia di perusahaan jasa keuangan untuk meningkatkan dukungan terhadap WLB, kepuasan kerja, dan strategi pengelolaan karyawan yang efektif. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara WLB, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan dalam konteks sektor jasa urban di Indonesia.

Kata kunci: Work-Life Balance, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, Perusahaan Jasa, Tangerang Selatan.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan seperti Tangerang Selatan, semakin menunjukkan pertumbuhan pesat pada sektor jasa. Perusahaan jasa menjadi pilar utama dalam menopang aktivitas ekonomi modern yang menuntut layanan profesional dan berkualitas tinggi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan jasa harus mampu mempertahankan karyawan yang tidak hanya kompeten, tetapi juga loyal terhadap perusahaan.

Loyalitas karyawan menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap produktivitas, stabilitas tenaga kerja, dan pengurangan biaya pergantian karyawan.

Loyalitas karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja. Work-Life Balance berkaitan dengan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi maupun keluarga. Karyawan yang dapat mengelola keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi dengan baik cenderung memiliki tingkat komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi, sedangkan ketidakseimbangan dapat menyebabkan stres, kelelahan, hingga menurunkan loyalitas karyawan. Selain itu, kepuasan kerja merupakan perasaan positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi terhadap perusahaan.

Kota Tangerang Selatan sebagai daerah urban dengan mobilitas tinggi memiliki karakteristik yang menimbulkan tantangan bagi karyawan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Perusahaan jasa juga harus mampu memenuhi harapan karyawan agar tetap merasa puas dan loyal meskipun menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja berkontribusi terhadap loyalitas karyawan pada perusahaan jasa di Kota Tangerang Selatan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor perbankan atau manufaktur dan belum banyak memfokuskan pada perusahaan jasa di wilayah Tangerang Selatan. Selain itu, penelitian yang menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan pada perusahaan jasa masih terbatas sehingga diperlukan penelitian yang sesuai dengan kondisi lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan pada perusahaan jasa keuangan di Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan loyalitas karyawan melalui pengelolaan Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan adalah salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang mencerminkan tingkat komitmen dan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Menurut Mathis dan Jackson (2010), loyalitas karyawan adalah keinginan karyawan untuk tetap berada dalam perusahaan dan bersedia memberikan kontribusi terbaik demi tercapainya tujuan

organisasi. Loyalitas bukan hanya sekadar bertahan di perusahaan, tetapi juga melibatkan keterlibatan aktif dalam proses kerja, semangat untuk berkembang, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Menurut Porter et al. (1974), loyalitas karyawan bisa dibagi menjadi tiga komponen utama: (1) Affective loyalty, yaitu keterikatan emosional terhadap organisasi; (2) Continuance loyalty, yaitu keinginan untuk bertahan karena pertimbangan biaya atau risiko keluar dari organisasi; dan (3) Normative loyalty, yaitu perasaan wajib secara moral untuk tetap bersama organisasi.

Work Life Balance

Work-Life Balance (WLB) merupakan konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia modern yang menekankan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi individu. Greenhaus dan Allen (2011) mendefinisikan Work-Life Balance sebagai sejauh mana individu dapat secara setara dan memuaskan terlibat dalam peran kerja dan peran kehidupan pribadi. Dalam konteks ini, keseimbangan tidak berarti pembagian waktu yang sama antara kerja dan kehidupan pribadi, melainkan kemampuan seseorang untuk memenuhi tuntutan dari kedua ranah tersebut tanpa mengorbankan salah satunya.

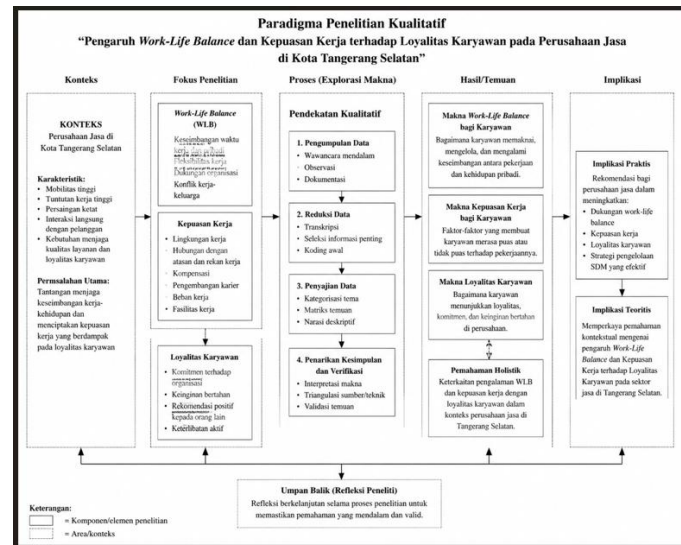
Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur Work-Life Balance, di antaranya: (1) waktu yang cukup untuk kehidupan pribadi dan keluarga, (2) kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa mengganggu urusan pribadi, (3) fleksibilitas jam kerja, (4) kebijakan perusahaan yang mendukung keseimbangan hidup, dan (5) kepuasan terhadap keseimbangan waktu antara kerja dan keluarga. Frone et al. (1992) juga mengklasifikasikan konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi dua arah: work-to-family conflict dan family-to-work conflict.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu konsep sentral dalam ilmu perilaku organisasi yang menggambarkan sejauh mana individu merasa senang, puas, dan termotivasi terhadap pekerjaannya. Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja secara keseluruhan. Dalam konteks organisasi, kepuasan kerja dipandang sebagai indikator penting dalam menilai kualitas lingkungan kerja dan efektivitas manajemen sumber daya manusia.

Kepuasan kerja memiliki berbagai dimensi. Menurut Luthans (2011), dimensi-dimensi kepuasan kerja meliputi: (1) kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, (2) kepuasan terhadap atasan, (3) kepuasan terhadap rekan kerja, (4) kepuasan terhadap promosi, dan (5) kepuasan terhadap gaji.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Paradigma Penelitian Kualitatif

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman karyawan dalam menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Work-Life Balance), tingkat kepuasan kerja, serta pengaruhnya terhadap loyalitas karyawan.

Menurut Yin (2018), studi kasus cocok digunakan untuk mengeksplorasi fenomena dalam konteks kehidupan nyata, ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak jelas. Penelitian ini memusatkan perhatian pada pengalaman karyawan secara utuh sehingga data yang dihasilkan lebih kaya, holistik, dan kontekstual. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara mendalam dan menghubungkan faktor-faktor Work-Life Balance, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Karyawan secara detail di perusahaan jasa keuangan yang menjadi objek penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Informan

Berdasarkan data wawancara, terdapat 7 informan yang terdiri dari 1 laki-laki dan 6 perempuan. Lama bekerja informan bervariasi, mulai dari 2 tahun hingga 22 tahun. Variasi masa kerja ini memberikan gambaran bahwa persepsi karyawan terhadap keseimbangan kerja, kepuasan kerja, dan loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi juga oleh pengalaman kerja, hubungan dengan perusahaan, kompensasi, serta kondisi lingkungan kerja.

Tabel 1. Data Informan

Kode Informan	Gender	Lama Bekerja	Gambaran Umum Jawaban
R1	Pria	5 tahun	Cenderung kurang puas, loyalitas belum kuat
R2	Wanita	20 tahun	Cukup puas dan loyal
R3	Wanita	5 tahun	Loyal cukup baik, meskipun WLB belum ideal
R4	Wanita	4 tahun	Kepuasan rendah, ada niat keluar
R5	Wanita	20 tahun	Cukup puas dan loyal
R6	Wanita	2 tahun	Kepuasan rendah, loyalitas rendah
R7	Wanita	22 tahun	Sangat loyal dan cukup puas

Sumber: Data diolah, 2026

Reduksi Data Berdasarkan Variabel

Analisis Work-Life Balance

1. Fleksibilitas Waktu Kerja

Sebagian besar informan menyatakan fleksibilitas waktu kerja berada pada kategori cukup baik, tetapi belum sepenuhnya fleksibel. Beberapa informan menjawab “iya”, “bisa”, “cukup fleksibel”, atau “cukup”, yang menunjukkan perusahaan memberikan ruang melalui izin atau cuti. Namun, terdapat informan yang menyatakan waktu kerja tidak dapat disesuaikan dengan kebutuhan pribadi karena jam kerja tetap dari Senin hingga Jumat.

Interpretasi: Fleksibilitas waktu kerja di perusahaan jasa yang diteliti belum sepenuhnya kuat. Sebagian karyawan merasa cukup terbantu, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami keterbatasan karena jam kerja yang kaku. Fleksibilitas waktu kerja memengaruhi kenyamanan kerja, tetapi bukan satu-satunya penentu loyalitas.

2. Kesejahteraan Psikologis

Jawaban informan menunjukkan bahwa perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan psikologis masih bervariasi. Beberapa informan menjawab “cukup” atau “sangat mendukung”, sedangkan yang lain menjawab “tidak” atau “tidak terlalu”. R3 menyampaikan bahwa perusahaan tidak memiliki perhatian khusus terhadap kesehatan mental, tetapi lingkungan kerja yang tidak toksik membantu menjaga kondisi psikologis karyawan.

Interpretasi: Kesejahteraan psikologis karyawan belum dikelola secara sistematis. Perusahaan lebih mengandalkan lingkungan kerja yang sehat dibandingkan program khusus kesehatan mental. Kondisi ini penting karena karyawan yang merasa aman secara psikologis cenderung lebih nyaman, bertahan, dan memiliki komitmen kerja yang lebih baik.

3. Dukungan Organisasi terhadap Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Pada aspek dukungan organisasi, jawaban informan terbagi. Beberapa menyatakan perusahaan memiliki kebijakan atau program yang membantu keseimbangan hidup, tetapi beberapa lainnya menyatakan “tidak ada”. R3, R4, dan R6 secara jelas menyatakan tidak adanya program yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Interpretasi: Dukungan organisasi terhadap *work-life balance* belum konsisten. Ada karyawan yang merasa perusahaan cukup membantu, tetapi sebagian lain merasa tidak ada kebijakan nyata. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan perusahaan kemungkinan belum terkomunikasikan dengan baik, belum merata penerapannya, atau memang belum diformalkan.

4. Pengelolaan Beban Kerja

Sebagian informan menyatakan beban kerja cukup realistis dan dapat dikelola. R2 menyebut realistis, R5 seimbang, dan R7 cukup realistis. Namun, R1 dan R6 menjawab “tidak”, sedangkan R4 menyatakan “terkadang iya”, yang menunjukkan beban kerja kadang mengganggu keseimbangan hidup.

Interpretasi: Beban kerja merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk *work-life balance*. Karyawan yang merasa beban kerjanya realistis cenderung memiliki persepsi lebih positif terhadap perusahaan, sedangkan beban kerja yang tidak seimbang dapat menurunkan kenyamanan kerja dan memperlemah loyalitas.

Dengan demikian, *work-life balance* di perusahaan jasa yang diteliti berada pada kategori cukup, tetapi belum optimal. Faktor yang paling menonjol adalah fleksibilitas waktu kerja dan beban kerja. Namun, kelemahan utama terdapat pada belum meratanya dukungan organisasi dan belum adanya perhatian formal terhadap kesejahteraan psikologis.

Analisis Kepuasan Kerja

1. Kesesuaian Pekerjaan dengan Harapan

Sebagian informan merasa pekerjaan sesuai dengan harapan, seperti R2, R3, R5, dan R7. Namun, R1, R4, dan R6 menyatakan pekerjaan belum sesuai dengan harapan.

Interpretasi: Kesesuaian pekerjaan dengan harapan menjadi faktor penting dalam kepuasan kerja. Karyawan yang merasa pekerjaannya sesuai harapan cenderung menunjukkan sikap lebih positif terhadap perusahaan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pekerjaan dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan loyalitas.

2. Kompensasi dan Insentif

Kompensasi menjadi salah satu tema paling kuat dalam data. Beberapa informan menyatakan kompensasi sudah memadai atau cukup, seperti R2, R5, dan R7. Namun, R1, R4, dan R6 menyatakan kompensasi belum memadai. Bahkan R6 secara eksplisit menyebut alasan berpikir untuk keluar adalah karena gaji tidak sesuai.

Interpretasi: Kompensasi merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas. Karyawan yang merasa kompensasinya belum layak cenderung memiliki loyalitas lebih rendah dan lebih besar kemungkinan memikirkan pengunduran diri. Dalam penelitian ini, kompensasi tampak menjadi salah satu penyebab utama munculnya niat keluar.

3. Hubungan dengan Rekan Kerja dan Atasan

Mayoritas informan menilai hubungan dengan rekan kerja cukup baik. R2, R3, R5, R6, dan R7 memberikan jawaban positif. R4 juga menyatakan rekan kerja sangat baik, tetapi atasan tidak terlalu memotivasi.

Interpretasi: Hubungan interpersonal di tempat kerja merupakan kekuatan utama dalam perusahaan. Relasi kerja yang baik membantu menciptakan kenyamanan, motivasi, dan rasa bertahan. Namun, hubungan baik dengan rekan kerja belum tentu cukup untuk menjaga loyalitas apabila kompensasi, karier, atau kepemimpinan masih dinilai kurang.

4. Pengembangan Karier dan Pelatihan

Sebagian informan merasa perusahaan menyediakan kesempatan pengembangan karier. Namun, R4 menyampaikan bahwa program pengembangan karier pernah ada tetapi tidak berlanjut, sedangkan R6 menyatakan tidak ada kesempatan pengembangan karier.

Interpretasi: Pengembangan karier belum sepenuhnya berjalan konsisten. Ketidakjelasan karier menjadi faktor yang cukup kuat dalam menurunkan loyalitas. R4 secara jelas menyatakan pernah berpikir untuk mengundurkan diri karena ingin menemukan karier yang lebih jelas dan penghasilan yang lebih mencukupi.

5. Lingkungan Kerja

Sebagian besar informan menilai lingkungan kerja cukup kondusif. R2, R3, R4, R5, R6, dan R7 memberikan jawaban positif atau cukup positif. Hanya R1 yang menjawab tidak.

Interpretasi: Lingkungan kerja dapat dikatakan relatif baik. Lingkungan yang kondusif menjadi faktor pendukung kepuasan kerja, terutama karena perusahaan jasa sangat bergantung pada interaksi, kerja sama, dan kenyamanan karyawan dalam menjalankan pelayanan.

6. Kepemimpinan

Jawaban informan terhadap kepemimpinan cukup bervariasi. Beberapa menyatakan atasan memberikan arahan dengan baik, mudah dimengerti, atau cukup mendukung. Namun, R1 menilai kepemimpinan “kurang”, sedangkan R4 menilai atasan tidak terlalu memotivasi.

Interpretasi: Kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, terutama dalam aspek motivasi, arahan, dan dukungan. Kepemimpinan yang baik dapat memperkuat loyalitas, sedangkan kepemimpinan yang kurang mendukung dapat memperbesar keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain.

Dengan demikian, Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi paling kuat oleh kompensasi, kejelasan karier, hubungan kerja, dan kepemimpinan. Hubungan kerja dan lingkungan kerja menjadi

aspek yang relatif positif, sedangkan kompensasi dan pengembangan karier menjadi aspek yang masih perlu diperbaiki.

Analisis Loyalitas Karyawan

1. Komitmen Afektif: Rasa Bangga terhadap Perusahaan

Sebagian informan menyatakan bangga menjadi bagian dari perusahaan, terutama R2, R5, dan R7. R3 juga memberikan respons positif meskipun tidak eksplisit menggunakan kata bangga. Namun, R1 dan R6 menyatakan tidak bangga, sedangkan R4 merasa biasa saja.

Interpretasi: Komitmen afektif belum merata. Karyawan dengan pengalaman kerja lebih panjang dan kepuasan kerja lebih baik cenderung merasa bangga terhadap perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang merasa kompensasi atau harapan kerjanya belum terpenuhi menunjukkan ikatan emosional yang lebih lemah.

2. Niat Bertahan di Perusahaan

Sebagian besar informan memiliki niat untuk tetap bekerja, seperti R1, R2, R3, R5, dan R7. R7 bahkan menyatakan niat bekerja sampai pensiun. Namun, R4 dan R6 tidak memiliki niat untuk bertahan.

Interpretasi: Niat bertahan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan manfaat yang dirasakan. Karyawan yang merasa pekerjaannya sesuai, lingkungan kerja kondusif, dan kompensasi cukup memadai cenderung ingin bertahan. Sebaliknya, ketika gaji dan karier dianggap tidak sesuai, niat bertahan melemah.

3. Komitmen Normatif: Kewajiban Moral untuk Bertahan

Sebagian informan merasa memiliki kewajiban moral untuk tetap bekerja, seperti R2, R3, R5, dan R7. R3 menyatakan hal tersebut sebagai bentuk tanggung jawab, sedangkan R5 mengaitkannya dengan nilai syariah. Namun, R1, R4, dan R6 tidak merasa memiliki kewajiban moral untuk bertahan.

Interpretasi: Komitmen normatif dipengaruhi oleh nilai pribadi, masa kerja, dan kedekatan karyawan dengan perusahaan. Karyawan dengan masa kerja panjang cenderung memiliki rasa tanggung jawab lebih besar terhadap perusahaan.

4. Keinginan Mengundurkan Diri

Terdapat tiga informan yang pernah memikirkan untuk mengundurkan diri, yaitu R1, R4, dan R6. Penyebab yang muncul adalah gaji yang tidak sesuai, keinginan mencari karier yang lebih jelas, dan penghasilan yang lebih mencukupi.

Interpretasi: Niat mengundurkan diri sangat berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap kompensasi dan pengembangan karier. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas karyawan tidak

hanya dibangun melalui lingkungan kerja yang nyaman, tetapi juga melalui kepastian ekonomi dan masa depan karier.

5. Kesiediaan Merekomendasikan Perusahaan

Sebagian informan bersedia merekomendasikan perusahaan, terutama R2, R5, dan R7. R7 bahkan menyatakan sangat merekomendasikan. R3 memberi nilai 7, R4 memberi nilai 5, sedangkan R1 dan R6 tidak bersedia merekomendasikan perusahaan.

Interpretasi: Kesiediaan merekomendasikan perusahaan mencerminkan tingkat loyalitas dan kepuasan karyawan. Karyawan yang puas dan merasa bangga cenderung bersedia merekomendasikan perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan gaji, karier, atau lingkungan kerja cenderung tidak bersedia memberikan rekomendasi.

Matriks Temuan Kualitatif

Tabel 2. Matriks Temuan

Variabel	Temuan Positif	Temuan Negatif	Dampak terhadap Loyalitas
<i>Work-Life Balance</i>	Sebagian karyawan merasa waktu kerja cukup fleksibel dan beban kerja realistis	Sebagian merasa tidak ada program WLB dan perhatian kesehatan mental belum jelas	WLB yang baik meningkatkan kenyamanan, tetapi belum cukup jika kepuasan kerja rendah
Kepuasan Kerja	Hubungan rekan kerja cukup baik, lingkungan kerja relatif kondusif	Kompensasi, karier, dan kepemimpinan belum merata	Kepuasan kerja menjadi faktor paling kuat dalam membentuk loyalitas
Loyalitas Karyawan	Beberapa karyawan bangga, ingin bertahan, dan merekomendasikan perusahaan	Ada karyawan yang tidak bangga, ingin keluar, dan tidak merekomendasikan perusahaan	Loyalitas tinggi muncul ketika WLB dan kepuasan kerja sama-sama terpenuhi

Sumber: Data diolah, 2026

Analisis Hubungan Antar variabel

Pengaruh Work-Life Balance terhadap Loyalitas Karyawan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa work-life balance berpengaruh terhadap loyalitas karyawan melalui rasa nyaman, kemampuan mengelola beban kerja, dan fleksibilitas waktu. Karyawan yang merasa waktu kerja cukup fleksibel dan beban kerja realistis cenderung menunjukkan loyalitas lebih baik. Namun, R3 menyatakan waktu kerja tidak fleksibel dan tidak ada program khusus work-life balance, tetapi tetap memiliki niat bertahan karena faktor tanggung jawab, hubungan kerja, dan lingkungan yang tidak toksik.

Kesimpulan: Work-life balance berpengaruh terhadap loyalitas, tetapi bersifat tidak langsung. Work-life balance menciptakan kenyamanan kerja, sedangkan loyalitas tetap dipengaruhi oleh kepuasan kerja secara keseluruhan.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Kepuasan kerja memiliki pengaruh paling kuat terhadap loyalitas. Informan yang puas terhadap pekerjaan, kompensasi, hubungan kerja, lingkungan, dan kepemimpinan cenderung memiliki niat bertahan dan bersedia merekomendasikan perusahaan. Sebaliknya, R4 dan R6 menunjukkan loyalitas rendah karena kompensasi dan pengembangan karier.

Kesimpulan: Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas karyawan, terutama melalui kompensasi, pengembangan karier, dan kepemimpinan.

Pengaruh Work-Life Balance dan Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas

Secara keseluruhan, loyalitas paling kuat muncul ketika karyawan merasakan work-life balance yang baik dan kepuasan kerja yang memadai. R2, R5, dan R7 menunjukkan pola tersebut. Sebaliknya, R4 dan R6 menunjukkan loyalitas rendah karena kompensasi dan pengembangan karier, meskipun lingkungan kerja dinilai cukup baik.

Kesimpulan: Work-life balance dan kepuasan kerja secara bersama-sama memengaruhi loyalitas karyawan. Namun, kepuasan kerja tampak lebih dominan dibandingkan work-life balance.

Temuan Utama Penelitian

1. Work-life balance karyawan berada pada kategori cukup, tetapi belum optimal. Fleksibilitas waktu kerja dan beban kerja cukup dirasakan oleh sebagian karyawan, tetapi dukungan organisasi dan perhatian terhadap kesehatan mental belum merata.
2. Kepuasan kerja menjadi faktor paling kuat dalam membentuk loyalitas karyawan. Kompensasi, pengembangan karier, dan kepemimpinan menjadi aspek yang paling banyak memengaruhi niat karyawan untuk bertahan atau keluar.
3. Hubungan kerja dan lingkungan kerja menjadi kekuatan perusahaan. Mayoritas informan menilai hubungan dengan rekan kerja baik dan lingkungan kerja cukup kondusif.
4. Loyalitas karyawan belum merata.
Sebagian karyawan sangat loyal, terutama yang memiliki masa kerja panjang dan kepuasan kerja baik. Namun, sebagian lain menunjukkan loyalitas rendah karena gaji tidak sesuai, karier tidak jelas, dan kurangnya motivasi dari atasan.

5. Niat mengundurkan diri dipengaruhi terutama oleh kompensasi dan karier. Informan yang pernah memikirkan resign menyebut alasan ekonomi dan kejelasan masa depan kerja.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa work-life balance dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Work-life balance menciptakan kenyamanan kerja, tetapi pengaruhnya belum kuat tanpa didukung kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi faktor yang lebih dominan, terutama melalui kompensasi, hubungan kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan pengembangan karier. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap gaji dan karier dapat menurunkan loyalitas serta meningkatkan niat mengundurkan diri

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh *Work-Life Balance* (WLB) dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan pada perusahaan jasa di Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Work-Life Balance terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, yang menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, maka semakin tinggi pula komitmen, keterikatan emosional, dan keinginan mereka untuk tetap bekerja di perusahaan. Kondisi ini mencerminkan bahwa kebijakan organisasi yang mendukung keseimbangan kehidupan kerja dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

Kepuasan kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas karyawan. Tingkat kepuasan yang tinggi, yang didukung oleh kompensasi yang adil, peluang pengembangan karier, hubungan kerja yang harmonis, kepemimpinan yang baik, serta lingkungan kerja yang kondusif, mampu meningkatkan rasa memiliki dan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hasil pengujian simultan juga menunjukkan bahwa Work-Life Balance dan kepuasan kerja secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan dalam membentuk loyalitas karyawan, meskipun kepuasan kerja tetap menjadi faktor yang paling menentukan. Temuan penelitian ini memberikan pemahaman bahwa loyalitas karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara keseimbangan kehidupan kerja, kepuasan kerja, dukungan organisasi, dan karakteristik lingkungan kerja perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan jasa di Tangerang Selatan perlu mengembangkan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif, berorientasi pada kesejahteraan karyawan, serta mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas sekaligus meningkatkan loyalitas karyawan dalam jangka panjang.

REFERENSI

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252–276.
- Bevan, S., McGee, R., Quadrello, T., & Robinson, D. (2007). Work-life balance: A review of the issues. *Journal of Management & Organization*, 13(2), 182–190.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65–78.
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., pp. 165–183). American Psychological Association.
- Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2014). Outcomes of work-life balance on job satisfaction, life satisfaction and mental health: A study across seven cultures. *Journal of Vocational Behavior*, 85(3), 361–373.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1343). Rand McNally.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Rahman, F., & Nasution, M. (2020). Pengaruh *work-life balance* terhadap loyalitas karyawan melalui kepuasan kerja di industri jasa keuangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 112–124.
- Robbins, S. P. (2005). *Perilaku organisasi*. Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sari, D. (2019). Pengaruh *work-life balance* dan kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di sektor perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–55.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.