

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *WORK FROM HOME (WFH)*
TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* DENGAN *WORK LIFE BALANCE*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK MANDIRI KCP
PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

Muhammad Hafiz

2017/17059102

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *WORK FROM HOME (WFH)* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN *WORK LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA BANK MANDIRI KCP PAYAKUMBUH**

Nama : Muhammad Hafiz
TM/NIM : 2017/17059102
Jurusan : Manajemen S-1
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

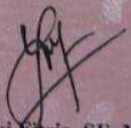
Padang, Februari 2022

Disetujui Oleh :
Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Manajemen


Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing


Yuki Fitria, SE, MM.
NIP.19820722 201012 2 002

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM *WORK FROM HOME (WFH)* TERHADAP
EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN *WORK LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA BANK MANDIRI KCP PAYAKUMBUH**

Nama : Muhammad Hafiz
TM/NIM : 2017/17059102
Jurusan : Manajemen S-1
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen S-1
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2022

Tim penguji

Tanda Tangan

Yuki Fitria, SE, MM.

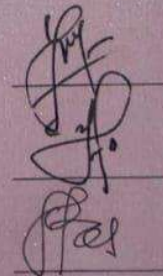
(Ketua)

Chichi Andriani, SE, MM.

(Anggota)

Dr. Syahrizal, M.Si

(Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hafiz
TM/NIM : 2017 17059102
Tempat/Tanggal Lahir: Barulak 4 Juni 1998
Jurusan : Manajemen
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Gajah V No.5, Koto Tengah, Kota Padang,
No. HP : 082284184279
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem *Work From Home (WFH)*
Terhadap *Employee Performance* Dengan *Work Life*
Balance Sebagai Variabel Mediasi pada Bank Mandiri
KCP Payakumbuh



Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan pada daftar kepustakaan.
4. Karya tulis/skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, 21 Februari 2022

Penulis,



Muhammad Hafiz
NIM 17059102

ABSTRAK

Muhammad Hafiz :
(2017/17059102)

**PENGARUH PENERAPAN SYSTEM WORK
FROM HOME TERHADAP EMPLOYEE
PERFORMANCE DENGAN WORK LIFE
BALANCE SEBAGAI VARIABLE MEDIASI
PADA BANK MANDIRI KCP PAYAKUMBUH**

Dosen Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM

Tujuan : penelitian ini menganalisis (1) pengaruh *work from home* terhadap *employee performance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (2) pengaruh *work from home* terhadap *work life balance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (3) pengaruh *work life balance* terhadap *employee performance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (4) pengaruh *work from home* terhadap *employee performance* dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh.

Metodologi : penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh. Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan teknik smpling jenuh dimana jumlah sampel berjumlah 33 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *work from home* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *employee performance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (2) *work from home* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work life balance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (3) *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh (4) *work from home* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh.

Kata kunci : *work from home, work life balance, employee performance*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *Work From Home* Terhadap *Employee Performance* Dengan *Work Life Balance* Sebagai Variable Mediasi Pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh”**. Salam dan salawat kepada Rasulullah SAW sebagai figur yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menajuridha-Nya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Perengki susanto SE., M.Sc., Ph.D selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku sekretaris Jurusan Manajemen dan Dosen pembimbing yang luar biasa dalam meluangkan waktu,memberikan arahan saran dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
4. Ibu Chichi Andriani,SE, MM Selaku Dosen Penelaah yang luar biasa dalam

meluangkan waktu, arahan saran dan motivasi bagi penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.

5. Ibu Chichi Andriani, SE, MM Selaku Dosen Penelaah yang luar biasa dalam meluangkan waktu, arahan saran dan motivasi bagi penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
6. Bapak Dr. Syahrizal, M.Si Selaku Dosen Penelaah yang luar biasa dalam meluangkan waktu, arahan saran dan motivasi bagi penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen dan staf jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Kedua Orang tua dan saudara-saudari yang telah memberikan semangat, motivasi dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan semangat dan dukukangan kepada peneliti.

Padang, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Teori.....	14
1. <i>Employee Performance</i>	14
a. Pengertian <i>Employee Performance</i>	14
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Employee Performance</i>	15
c. Indikator <i>Employee Performance</i>	17
2. Kebijakan <i>Work From Home</i>	18
a. Pengertian Kebijakan <i>Work From Home</i>	18
b. Indikator <i>Work From Home</i>	19
3. <i>Work Life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja)	20
a. Pengertian <i>Work Life Balance</i>	20

b.	Faktor Yang Mempengaruhi <i>Work Life Balance</i>	21
c.	Indikator <i>Work Life Balance</i>	22
B.	Pengaruh <i>Work From Home (WFH)</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	23
C.	Pengaruh <i>Work From Home (WFH)</i> Terhadap <i>Work Life Balance (WLB)</i> ..	25
D.	Pengaruh <i>Work Life Balance</i> Terhadap <i>Employee Performance</i>	26
E.	<i>Work Life Balance</i> Sebagai Variable Mediasi	27
F.	Penelitian Terdahulu	28
G.	Kerangka Konseptual	30
H.	Hipotesis	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A.	Desain Penelitian	33
B.	Tempat Dan Waktu Penelitian	33
C.	Populasi dan sampel	34
1.	Populasi	34
2.	Sampel	35
D.	Jenis Dan Sumber Data	35
1.	Data primer	35
2.	Data sekunder	35
3.	Sumber data	36
E.	Teknik Pengumpulan Data	36
1.	Observasi	36
2.	Angket (Kusioner)	36
F.	Variable Dan Definisi Operasional	37
G.	Instrumen Penelitian	38
H.	Teknik Analisis Data	38
1.	Analisis Data Deskriptif	39

2.	Analisis Data Inferensial	39
a.	Model Pengukuran atau <i>Measurement (Outer) Model</i>	40
b.	Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>)	42
3.	Pengujian Hipotesis	43
4.	Uji Pengaruh Mediasi	43
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
A.	Gambaran Umum Bank Mandiri KCP Payakumbuh	45
B.	Analisis Data Deskriptif	46
1.	Deskripsi Responden	46
2.	Deskripsi Variabel Penelitian	49
C.	Analisis Data Inferensial	54
1.	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
a.	Hasil Pengujian Convergent Validity	55
b.	Hasil Pengujian Average Variance Extrated (AVE).....	60
c.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
2.	Pengujian Model Structural (Inner Model)	61
3.	Pengujian Hipotesis	62
a.	Pengaruh langsung.....	62
b.	Pengaruh tidak langsung.....	64
4.	Pembahasan	66
a.	Pengaruh penerapan sistem <i>work from home (X1)</i> terhadap <i>employee performance</i> pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh.....	66
b.	Pengaruh <i>work from home</i> terhadap <i>work life balance</i> pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh	68
c.	Pengaruh <i>work life balance</i> terhadap <i>employee performance</i> pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh	70

d. Pengaruh <i>work from home</i> terhadap <i>employee performance</i> yang dimediasi oleh <i>work life balance</i> pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.....	72
BAB V.....	73
PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh sebelum dan sesudah penerapan <i>WFH</i>	8
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. Populasi Bank Mandiri KCP Payakumbuh.....	34
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen	37
Tabel 5. Skala Pengukuran Variabel Penelitian.....	38
Tabel 6. Kriteria Tingkat Capaian Responden TCR	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	48
Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan	48
Tabel 11. Distribusi Frekuensi <i>Work From Home</i>	50
Tabel 12. Distribusi Frekuensi <i>Work Life Balance</i>	51
Tabel 13. Distribusi Frekuensi <i>Employee Performance</i>	53
Tabel 14 : Outer Loading Awal	56
Tabel 15. Indikator variable <i>Work from home, Work life balance, dan Employee performance</i> yang didrop	58
Tabel 16. Outer Loading Akhir.....	58
Tabel 17. Hasil Pengujian Average Variance Extrated (AVE).....	60
Tabel 18. Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 19. Hasil Pengujian R Square	61
Tabel 20. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	62
Tabel 21. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	30
Gambar 2. Model Pengaruh Langsung.....	44
Gambar 3. Model Pengaruh Tidak Langsung	44
Gambar 4. Gambar 4 : Model Awal Hubungan Variabel Yang Diteliti	57
Gambar 5. Model Akhir Hubungan Variabel Yang Diteliti.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian	79
Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian	81
Lampiran 3 : Kusioner Penelitian	82
Lampiran 4 : Data Responden.....	87
Lampiran 5 : Model Awal	88
Lampiran 6 : Model Akhir	88
Lampiran 7 : Tabel Outer Loading.....	89
Lampiran 8 : Tabel Cross Loading.....	91
Lampiran 9 : Hasil Uji PLS.....	93
Lampiran 10 : Hasil uji Hipotesis	94
Lampiran 11 : Tabulasi Penelitian	94
Lampiran 12 : Distribusi Frekuensi Variabel.....	98
Lampiran 13 : Hasil Uji Coba Penelitian.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi karena keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Sedarmayanti, 2017). Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah peningkatan kinerja karyawan yang mencerminkan kemampuan anggota perusahaan maupun instansi dalam bekerja, masing-masing karyawan dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan oleh perusahaan atau instansi.

Menurut Robbins (2015:260) mendefinisikan *employee performance* adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Setiap organisasi selalu berusaha agar performa kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Hal itu penting, sebab kinerja mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai. Kinerja karyawan yang baik berfungsi untuk menjaga produktifitas dan keberlangsungan

kehidupan perusahaan. Upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Syamsuddinnor, 2014).

Para karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik, yaitu dengan mengoptimalkan waktu bekerja, disiplin, dan jujur agar dapat mencapai hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang tinggi. Kinerja karyawan mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, salah faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *work life balance* (keseimbangan kehidupan- kerja). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Weerakkody & Mendis (2017) terdapat hubungan signifikan positif antar *work life balance* serta performa seorang pekerja. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Koubova & Buchko (2013) bahwa seseorang dapat mencapai kinerja yang lebih baik berkat sejumlah besar energi yang diperoleh dari “emosional tenang” yang tinggi dalam lingkup kegiatan pribadi. Keseimbangan antara kehidupan di dalam suatu pekerjaan merupakan faktor yang penting dan perlu dipertimbangkan oleh setiap perusahaan dalam membuat suatu kebijakan agar kinerja perusahaan tetap terjaga. Keseimbangan antara kehidupan di dalam pekerjaan yang baik akan menghasilkan semangat kerja tinggi, timbulnya perasaan puas terhadap pekerjaan yang dimiliki, dan adanya rasa tanggung jawab penuh baik didalam pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadinya.

Pada saat ini, adanya penyebaran virus *Covid-19* yang begitu massif dan cepat berdampak terhadap kebijakan pemerintah Indonesia yang menerapkan kebijakan *work from home* (bekerja dari rumah) bagi para karyawan untuk memutus mata rantai

penyebarannya dan menuntut mereka untuk lebih banyak menghabiskan waktu bekerja di rumah. Akibatnya para pegawai lebih cenderung mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga mereka sehingga mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja-keluarga (*work life balance*) dan berdampak terhadap performa kinerja mereka. Johnson *et al.* (2007) menyatakan bekerja dari rumah (*WFH*) dianggap sebagai cara untuk meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi karyawan karena *WFH* memberikan kesempatan seseorang untuk dekat dengan keluarga. Sebaliknya, bekerja lebih lama dalam seminggu secara negatif mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja individu sehingga mengganggu performa kinerja individu. Menurut Rudnicka *et al.* (2020) kerugian yang dirasakan oleh pekerja dengan sistem *WFH* seperti ini adalah perusahaan tidak menawarkan pemisahan fisik antar waktu kerja dan pribadi. Akhirnya rumah akan menjadi lingkungan kerja yang membosankan.

Work from home adalah bekerja dari rumah. Sebelum adanya pandemi *Covid-19*, *WFH* dikenal atau disebut juga *telecommuting work* atau *telework*. Karyawan yang bekerja dari rumah disebut dengan *teleworkers* (Holland *et al.*, 2016). Menurut Mustajab *et al.* (2020) *WFH* merupakan perubahan kondisi dalam organisasi dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan dengan melarang mereka untuk bekerja di kantor secara tatap muka serta berkumpul di ruangan kerja, sehingga karyawan harus bekerja dari rumah secara individu. Martinez & Amador (2016) menyebut bahwa *WFH* yaitu *work location enjoyment* atau bekerja di rumah yang nyaman memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan bekerja di tempat selama faktor-faktor pendukung terpenuhi. Di Indonesia kebijakan ini mulai diterapkan sejak awal bulan Maret 2020. Penerapan *WFH* di

Indonesia bukanlah budaya organisasi yang berasal dari Indonesia, namun diterapkan untuk menekan angka penularan virus *Covid-19*, maka pengambilan keputusan oleh manajer harus menerapkan kebijakan *WFH* untuk tetap menjaga kinerja pegawai dan keberlangsungan kehidupan perusahaan. Oswar (2020) berpendapat *WFH* memiliki beberapa manfaat, baik dari segi SDM maupun organisasi. Salah satu manfaat adalah kemungkinan bekerja dari rumah dapat menghemat biaya perjalanan karena pekerja jarak jauh telah mengurangi waktu perjalanan ke dan dari rumah.

Orang-orang yang bekerja di luar rumah mengalami lebih sedikit dampak pekerjaan di kehidupan pribadi mereka. Gądecki *et al.* (2018) mengemukakan bahwa mereka yang tinggal di rumah mengalami banyak ketegangan terkait dengan interpenetrasi ruang privat dan publik di bawah satu atap. Selanjutnya Bloom *et al.* (2015) menyatakan bahwa memiliki karyawan yang bekerja dari rumah menimbulkan dua masalah utama. Pertama, apakah ini bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas dan profitabilitas. Masalah kedua terkait dengan kekhawatiran tentang memburuknya keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*). *Work life balance* menggambarkan bagaimana individu puas dan terikat terhadap pekerjaan yang diberikan dan kehidupan pribadi (keluarga) serta seimbang dalam peran di pekerjaan dan kehidupan pribadi dan keluarga (Greenhaus *et al.*, 2003). Menurut Weerakkody & Mendis (2017) *work life balance* adalah usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyesuaikan pola kerja dari karyawan agar dapat menjalankan urusan tanggung jawab mereka di rumah dengan pekerjaan yang mereka lakukan di perusahaan agar bisa berjalan seimbang. Seorang karyawan yang sudah memiliki keluarga dituntut untuk dapat mengatur keseimbangan antara pekerjaan yang

memberikan penghasilan untuk melanjutkan kehidupan dengan tanggung jawab sebagai bagian dari keluarga.

Work life balance yang baik penting diperoleh oleh karyawan yang melakukan sistem kerja *WFH* karena *work life balance* merupakan sejauh mana individu merasa puas secara psikologis dan tidak ada konflik diantara hal pembagian peran di dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, seperti misalnya dengan pasangan, orang tua, keluarga, teman serta anggota masyarakat Westman, *et al.*, (2009). Pencapaian *work life balance* pada karyawan terlihat dari terhindarnya karyawan dari stress, keluhan, dan berbagai aspek gejala psikologis lainnya.

Dengan adanya perubahan yang dihadapi dalam menjalankan aktivitas secara tidak langsung maka SDM yang ada akan terdampak mulai dari kinerja serta aktifitas yang dilaksanakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya terutama selama *WFH*. Oleh karena itu adanya faktor pekerjaan, kepribadian, keluarga serta sikap yang dimiliki oleh karyawan harus ditinjau lebih lanjut guna mengetahui pengaruh penerapan *WFH* terhadap *work life balance* karyawan dan pengaruhnya terhadap performa kinerja karyawan. Tujuannya agar mampu menciptakan pola kerja yang tetap aman serta tidak mengganggu *work life balance* karyawan itu sendiri, sehingga aktifitasnya tetap terjaga.

Menurut Fisher *et al.* (2009) menyebut *Personal Life Enchanment with Work (PLEW)* yaitu kehidupan pribadi mampu meningkatkan performa seseorang dalam bekerja. Jika pekerja sudah merasa memiliki *work life balance* yang cukup atau seimbang biasanya mereka minim stres, mempunyai motivasi kerja yang baik, serta nyaman dengan sesama pekerja maupun atasan sehingga memiliki tingkat *employee*

performance yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja tersebut mampu memisahkan urusan pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan baik. Karyawan yang tidak memiliki batasan yang jelas antara peran di rumah dan pekerjaan menunjukkan lebih banyak konflik kehidupan kerja sehingga performa kinerja mereka menurun (Maria, 2020). Karyawan yang lebih mampu membagi waktu antara pekerjaan mereka dan peran di rumah akan mengalami lebih sedikit konflik di antara domain kehidupan. Sebaliknya, tingginya tingkat integrasi antara pekerjaan dan peran di rumah dapat memfasilitasi transisi peran dan meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja, khususnya bagi perempuan.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. merupakan salah satu perbankan milik negara (BUMN) yang terdapat di Indonesia. Berdiri tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program rekonstruksi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Salah satu kantor cabang pembantu Bank Mandiri berada di Sumatera Barat tepatnya di Payakumbuh Jalan Jenderal Sudirman No.14, Parit Rantang, Payakumbuh Utara dan Bank Mandiri Cabang Ibu.

Sumber daya manusia (SDM) dalam berbagai kegiatan perusahaan Bank Mandiri Kota Payakumbuh memiliki peran yang penting. Dengan adanya perubahan yang dihadapi karyawan Bank Mandiri Payakumbuh dalam menjalankan kebijakan Pemerintah dan perusahaan secara tidak langsung SDM yang ada terdampak mulai dari kinerja serta aktifitas yang dilaksanakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya terutama selama *WFH*. Bank Mandiri memutuskan untuk memberlakukan kebijakan kerja dari rumah atau *WFH* untuk sebagian karyawannya. Kebijakan ini menyusul himbuan pemerintah untuk mengurangi kegiatan diluar

rumah, menekan potensi penyebaran virus *covid-19*. Dalam hal ini karyawan yang bertugas melayani kantor cabang diberlakukan pembagian tim atau split team. Dalam menjalankan *WFH* karyawan dibagi menjadi 50% melayani kantor cabang dan 50% melakukan *WFH*. Pengurangan ini didukung oleh layanan Bank Mandiri salah satunya pembukaan rekening tabungan dengan layanan *video call* tanpa harus datang ke Bank maupun bertemu staff perbankan di Bank Mandiri. Kemudian nasabah juga dapat menggunakan layanan ATM 24 jam, baik untuk tarik tunai maupun setor tunai.

Permasalahan yang paling utama adalah meningkatkan efektifitas kinerja para karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh di saat pandemi *Covid-19* melalui keseimbangan kehidupan kerja yang baik dan menjaga kinerja perusahaan agar tetap baik. Bekerja selama pandemi ini tentu memberikan perubahan dalam kultur kerja yang membuat pekerja perlu melakukan penyesuaian. Tidak semua pekerjaan dapat melakukan *WFH*. Pekerjaan berbasis teknologi dan informasi mendukung sistem *WFH* pada Bank Mandiri seperti analis kredit, *fronliner*, audit dan beberapa jenis pekerjaan lainnya. Sebagian besar pekerjaan dilakukan menggunakan interaksi tatap muka, termasuk ketika melakukan kolaborasi maupun bekerja dengan tim. Disisi lain, pekerjaan dan kehidupan rumah adalah suatu hal yang terpisah. Sebab, bekerja memerlukan waktu dan suasana khusus, terlebih ketika akan bertemu dengan rekan kerja profesional (Singh & Kumar, 2020). Beberapa perubahan perilaku kerja yang terjadi di Bank Mandiri Payakumbuh adalah penggunaan atribut alat pelindung diri (APD) saat bekerja seperti masker, *faceshield*, *handsanitizer* dan menjaga jarak dengan karyawan lain yang wajib dilakukan oleh para karyawan. Perubahan pola dan lingkungan kerja tersebut menjadi tantangan bagi para karyawan dalam menjalankan

pekerjaan mereka sehari-hari. Hal ini berdampak pada kenyamanan karyawan dalam bekerja sehingga mempengaruhi performa kinerja karyawan.

Dalam hal ini Bank Mandiri KCP Payakumbuh melakukan penilaian kinerja karyawan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui letak permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan, misalnya penurunan jumlah nasabah, *image* perusahaan yang buruk ditengah masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia itu sendiri yang kurang berkualitas dan selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perlu atau tidaknya perusahaan melakukan pelatihan atau pendidikan seta pengembangan karyawan guna meningkatkan produktifitas dan memperbaiki kinerja karyawan yang lebih baik.

Tabel 1. Laporan kinerja karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh sebelum dan sesudah penerapan WFH

Tahun	Aspek Penilaian											
	Nilai Raport			Training			Tanggung Jawab			Disiplin		
	BS	B	C	BS	B	C	BS	B	C	BS	B	C
Sebelum penerapan sistem WFH												
2018	13	16	4	10	18	5	10	16	7	14	12	7
Sesudah penerapan sistem WFH												
2019	15	14	4	11	20	2	12	17	4	11	17	5
2020	12	19	2	9	20	4	8	19	6	13	17	3

Sumber : laporan kepegawaian Bank Mandiri KCP Payakumbuh

Keterangan :

Bobot nilai : Cukup (C) = 3

Baik Sekali(BS) =5

Baik (B) = 4

Bank Mandiri KCP Payakumbuh melakukan penilai kinerja karyawan yang dilakukan dalam satu kali dalam setahun guna mengevaluasi tingkat kinerja karyawan dalam waktu tertentu dengan menilai aspek kompetensi bidang berupa raport unit, disiplin, tanggung jawab, dan program training disediakan oleh pihak Mandiri berupa

pelatihan, pendidikan intensif, dan rotasi kerja di berbagai bagian perusahaan. Pada jabatan masing-masing karyawan. Berdasarkan data laporan kepegawaian Bank Mandiri KCP Payakumbuh pada tahun 2018 ke 2019 menunjukkan kenaikan kinerja sebesar 4,2% dan selanjutnya pada tahun 2019 ke 2020 terjadi penurunan kinerja karyawan sebesar 4,8 % sesudah penerapan sistem *WFH* .

Ada beberapa kelemahan dengan diterapkannya *WFH* pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh seperti adanya beberapa pekerjaan perbankan yang tidak bisa dikerjakan dirumah karena sistem dan jaringan pada bank menggunakan jaringan intranet yang memiliki akses terbatas bagi orang-orang tertentu dan tidak bisa diakses di diluar kantor. Jaringan intranet adalah sebuah jaringan privat yang menggunakan protokol-protokol internet untuk membagi informasi rahasia perusahaan perusahaan atau operasi dalam perusahaan tersebut kepada karyawannya. Sehingga Beberapa jenis pekerjaan memiliki keterbatas dengan diterapkannya sistem *WFH* pada bank Mandiri Payakumbuh. Ini menunjukkan bahwa tidak semua pekerjaan bisa dibawa pulang bagi perusahaan bank.

Berdasarkan hasil *survey* awal dan wawancara penulis terhadap karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh, para karyawati menghadapi lebih banyak benturan antara pekerjaan dan keluarga karena mereka harus melakukan dua tanggung jawab atas pekerjaan mereka dan juga untuk rumah tangga mereka bersamaan dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Maria, 2020). Tanggung jawabakan menyelesaikan pekerjaan dan mengurus rumah menjadi lebih menantang bagi perempuan seiring dengan meningkatnya jumlah perempuan dalam angkatan kerja. Melakukan pekerjaan dan tugas keluarga secara

bersamaan, menjadikan perempuan menghadapi konflik dalam peran ganda mereka. Hal ini membutuhkan pencapaian keseimbangan antara pekerjaan profesional dan pekerjaan pribadi pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh. *Work life balance* menjadi faktor penting bagi tiap karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh bahkan dalam dunia perbankan, agar karyawan memiliki kualitas hidup yang seimbang dalam berhubungan dengan keluarganya dan seimbang dalam pekerjaan, sehingga para karyawan tidak terbebani oleh urusan-urusan diluar pekerjaan dan melakukan pekerjaan mereka secara profesional dan efektif.

Dilihat dari latar belakang dan *survey* awal penulis pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Sistem *Work From Home (WFH)* terhadap *Employee Performance* dengan *Work Life Balance* sebagai Variabel Mediasi pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh”**.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terjadi adalah kinerja karyawan yang masih belum optimal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti banyaknya persoalan yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal, seperti kebijakan bekerja dirumah (*WFH*) dan keseimbangan kehidupan kerja karyawan (*WLB*).

C. Batasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini lebih terarah dan terukur maka permasalahan yang akan dibahas dan diuji dalam penelitian ini membatasi ruang lingkup variable

yang diduga erat kaitannya dengan *employee performance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh. Yaitu, *work from home (WFH)* sebagai variable X, *work life balance* sebagai variable mediasi (Z) dan *employee performance* sebagai variable Y.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *work from home* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.
2. Apakah *work from home* memiliki pengaruh terhadap *work life balance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh
3. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap *employee performance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.
4. Apakah *work from home* berpengaruh terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *work life balance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh *work from home* berpengaruh *employee performance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.

2. Pengaruh *work from home* terhadap *work life balance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.
3. Pengaruh *work life balance* terhadap *employee performance balance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.
4. Pengaruh *work from home* terhadap *employee performance balance* yang dimediasi oleh *work life balance* pada karyawan Bank Mandiri KCP Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

Pemaparan hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi akademis

Diharapkan bisa memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia yang membahas mengenai pengaruh penerapan sistem *work from home (WFH)* terhadap *employee performance* dengan *work life balance* sebagai variabel mediasi pada Bank Mandiri KCP Payakumbuh serta bisa dijadikan bahan informasi untuk pihak lain yang melakukan penelitian sejenis.

2. Bagi praktisi

Dapat dipergunakan untuk bahan pertimbangan oleh perusahaan perbankan atau sejenisnya dalam upaya perbaikan mengenai kinerja karyawan di masa pandemi *Covid-19* atau seterusnya.

3. Penelitian lanjutan

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat membantu lebih dalam dan memberikan gambaran yang lebih baik mengenai pengaruh penerapan *work from home* terhadap *employee performance* yang dimediasi oleh *work life balance*.