ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

**Terindeks**: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i3.9697

# PERAN *WORK LIFE BALANCE* DAN *WORK COMPLIANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN BSI KCP BUKITTINGGI PASAR AUR

## The Role of Work Life Balance and Work Compliance in Improving the Performance of BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur Employees

**Windri Oktaviani & Habibatur Ridhah**
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
windrioktaviani11@gmail.com; habibaturridhah@uinbukittinggi.ac.id

**Article Info:**

| Submitted: | Revised: | Accepted: | Published: |
|---|---|---|---|
| Mar 8, 2026 | Apr 5, 2026 | Apr 17, 2026 | Apr 22, 2026 |

**Abstract**

Work Life Balance and Work Compliance have received attention in several previous studies, but research that specifically discusses the integration of these two variables in improving employee performance in Islamic banking remains limited. This study aims to analyze the role of Work Life Balance and Work Compliance in improving employee performance at PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. This study employed a qualitative approach with a case study design, involving five participants selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and were then analyzed using thematic analysis techniques through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that employees' Work Life Balance was generally in a fairly balanced condition, although in certain positions imbalance was still found due to work demands and targets that had to be achieved. Work Compliance had also generally been implemented well, although violations by certain employees were still found. Overall, employee performance was in the fairly good category, as reflected in work quality, work


Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

quantity, timeliness, commitment, and work initiative. These findings indicate that work-life balance and work compliance play an important role in supporting the improvement of employee performance, while also providing theoretical and practical contributions to the development of human resource management in the Islamic banking sector.

**Keywords:** Work Life Balance; Work Compliance; Employee Performance; Islamic Banking; Human Resource Management

**Abstrak:** *Work Life Balance* dan *Work Compliance* telah menjadi perhatian dalam beberapa penelitian sebelumnya, tetapi kajian yang secara khusus membahas integrasi kedua variabel tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perbankan syariah masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melibatkan lima partisipan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan teknik analisis tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work Life Balance* karyawan secara umum berada pada kondisi cukup seimbang, meskipun pada posisi tertentu masih ditemukan ketidakseimbangan akibat tuntutan kerja dan target yang harus dicapai. *Work Compliance* juga secara umum telah diterapkan dengan baik, walaupun masih terdapat pelanggaran oleh oknum karyawan. Kinerja karyawan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik, yang tercermin dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, komitmen, dan inisiatif kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dan kepatuhan kerja memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan, serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan syariah.

**Kata Kunci**: *Work Life Balance*; *Work Compliance*; Kinerja Karyawan; Perbankan Syariah; Manajemen SDM

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang signifikan dan berkontribusi penting terhadap sistem keuangan nasional. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset perbankan syariah mencapai Rp980,30 triliun pada Desember 2024 dengan pertumbuhan sebesar 9,88% dibandingkan tahun sebelumnya, serta pangsa pasar sebesar 7,72% dari total industri perbankan nasional. Selain itu, Dana Pihak Ketiga (DPK) mencapai Rp753,60 triliun dan pembiayaan sebesar Rp643,55 triliun. Peningkatan ini mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah (OJK, 2024; Ascarya & Yumanita, 2022).

Transformasi industri ini semakin diperkuat dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021 melalui merger tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Integrasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jaringan layanan, serta memperkuat daya saing industri perbankan syariah di tingkat nasional maupun global (Hidayat et al., 2022; Firmansyah & Anwar, 2023). Dalam konteks tersebut, keberhasilan organisasi perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek finansial, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). Kinerja karyawan menjadi faktor utama dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, karena kinerja mencerminkan hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya (Robbins & Judge, 2022; Dessler, 2020). Namun, dalam praktiknya, karyawan perbankan dihadapkan pada tuntutan kerja yang tinggi, target yang ketat, serta tekanan profesional yang berpotensi memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kepatuhan terhadap aturan organisasi (Greenhaus & Allen, 2016; Haar et al., 2019).

Fenomena ini juga terjadi pada karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur, di mana berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun target kerja telah disesuaikan dengan kapasitas karyawan, faktor *Work Life Balance* dan Work *Compliance* menjadi aspek penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Sebagian karyawan masih mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akibat beban kerja dan tuntutan target, yang berdampak pada kelelahan, stres, dan penurunan produktivitas kerja. Selain itu, permasalahan kepatuhan kerja *(work compliance)* juga menjadi isu penting. Meskipun perusahaan telah menetapkan aturan dan prosedur kerja yang jelas, masih ditemukan adanya pelanggaran oleh oknum karyawan yang bahkan berimplikasi pada ranah hukum. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi formal dan praktik di lapangan, sehingga memerlukan kajian lebih mendalam (Kaptein, 2019; Treviño et al., 2017).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti memandang bahwa *Work Life Balance* dan *Work Compliance* merupakan dua faktor strategis yang tidak dapat dipisahkan dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di sektor perbankan syariah yang menekankan keseimbangan antara aspek profesional dan nilai-nilai etika. Secara teoritis, *Work Life Balance* dijelaskan dalam *Family Border Theory* oleh Clark (2000), yang menyatakan bahwa individu harus mampu mengelola batas antara domain pekerjaan dan kehidupan pribadi agar tercapai keseimbangan yang optimal. Ketidakseimbangan dalam kedua domain tersebut dapat menyebabkan konflik peran dan berdampak pada penurunan kinerja (Allen et al., 2020; Haar et al., 2019).

Di sisi lain, *Work Compliance* dalam konteks organisasi merujuk pada tingkat kepatuhan karyawan terhadap aturan, prosedur, dan nilai organisasi. Robbins dan Judge (2022) menegaskan bahwa kepatuhan kerja merupakan bagian dari perilaku organisasi yang berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi operasional. Dalam perspektif syariah, kepatuhan kerja juga berkaitan dengan nilai kejujuran, amanah, dan tanggung jawab sebagai bagian dari etika kerja Islami (Beekun, 2017; Ali & Al-Owaihan, 2020). Peneliti berargumen bahwa dalam lingkungan perbankan syariah, kedua aspek tersebut memiliki keterkaitan yang kuat. *Work Life Balance* berperan dalam menjaga kesejahteraan psikologis karyawan, sementara *Work Compliance* berfungsi sebagai pengendali perilaku kerja agar tetap sesuai dengan prinsip organisasi dan nilai syariah. Oleh karena itu, integrasi keduanya menjadi penting dalam menciptakan kinerja karyawan yang optimal dan berkelanjutan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *Work Life Balance*, Work *Compliance*, dan kinerja karyawan. Penelitian Ubaidillah et al. (2024) menunjukkan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di sektor perbankan konvensional. Sementara itu, penelitian Sarahono dan Rahayu (2025) menemukan bahwa kepatuhan terhadap jadwal kerja dan aturan organisasi meningkatkan disiplin dan produktivitas karyawan.

Penelitian lain oleh Jamil (2023) dan Nurayini (2023) menunjukkan bahwa *Work Life Balance* yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kenyamanan karyawan. Di sisi lain, penelitian terkait sharia compliance oleh Ashari (2023) dan Aryani (2022) menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah berpengaruh terhadap kepercayaan dan kinerja organisasi. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih dilakukan secara parsial, yaitu hanya mengkaji *Work Life Balance* atau *Work Compliance* secara terpisah. Selain itu, penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam konteks perbankan syariah, khususnya pada tingkat kantor cabang pembantu (KCP), masih terbatas (Ghiffari, 2024; Fatihatul, 2024). Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian *(research gap)*, yaitu belum adanya kajian yang secara komprehensif menggabungkan *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam menganalisis kinerja karyawan pada lembaga perbankan syariah secara spesifik dan kontekstual.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan dua variabel utama, yaitu *Work Life Balance* dan *Work Compliance*, dalam satu model analisis untuk menjelaskan kinerja karyawan di lingkungan perbankan syariah. Secara teoritis, penelitian ini

menggabungkan: 1) *Family Border Theory* (Clark, 2000) untuk menjelaskan *Work Life Balance*; 2) Teori Perilaku Organisasi (Robbins & Judge, 2022) untuk *Work Compliance*; 3) Teori Kinerja Karyawan (Dessler, 2020; Simamora, 2019). Selain itu, penelitian ini juga mengadopsi perspektif nilai-nilai syariah yang menekankan keseimbangan hidup *(tawazun)* dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam bekerja (Ali & Al-Owaihan, 2020). Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan pendekatan holistik dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, khususnya dalam konteks perbankan syariah yang memiliki karakteristik berbeda dengan perbankan konvensional.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan pada analisis peran *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Menganalisis peran *Work Life Balance* dalam meningkatkan kinerja karyawan; 2) Menganalisis peran *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya keseimbangan kehidupan kerja dan kepatuhan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan, serta menjadi referensi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan syariah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk menggali secara mendalam fenomena *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap pengalaman, persepsi, dan dinamika sosial yang dialami oleh individu dalam konteks kerja nyata (Creswell & Creswell, 2018; Merriam & Tisdell, 2016). Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek spesifik, yaitu BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara kontekstual dan mendalam (Yin, 2018). Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk memahami interaksi antara *Work Life Balance*, *Work Compliance*, dan kinerja karyawan berdasarkan pengalaman langsung informan (Nowell et al., 2017). Dengan demikian, penelitian ini bersifat eksploratif dan deskriptif, yang berupaya menggambarkan realitas empiris terkait keseimbangan kehidupan kerja dan

kepatuhan kerja dalam lingkungan perbankan syariah secara mendalam dan sistematis (Saunders et al., 2019).

Desain penelitian yang digunakan adalah desain studi kasus deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti dalam konteks organisasi tertentu. Desain ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam hubungan antara *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai sumber data (Yin, 2018; Stake, 2013). Penelitian ini dirancang dengan pendekatan *naturalistic inquiry*, yaitu meneliti fenomena dalam kondisi alami tanpa manipulasi variabel (Lincoln & Guba, 2013). Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data, sehingga mampu menangkap makna subjektif dari pengalaman informan secara lebih mendalam (Creswell & Poth, 2018). Desain ini juga mengintegrasikan teknik triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian (Patton, 2015; Flick, 2018). Dengan demikian, desain penelitian ini relevan untuk menjawab tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dalam konteks perbankan syariah.

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari karyawan PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian meliputi: 1) Pimpinan cabang *(Branch Manager)*; 2) Karyawan Marketing; 3) Karyawan *Funding* and *Transaction* Staff (FTS); 4) Karyawan *Frontliner (Customer Service)*; 5) Karyawan *Frontliner (Teller)*. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah lima (5) orang, yang dianggap telah memenuhi prinsip data saturation, yaitu kondisi di mana informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak memberikan temuan baru (Guest et al., 2017).

Teknik pemilihan partisipan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Palinkas et al., 2015). Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih informan yang memiliki pengalaman langsung terkait *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam konteks kerja di BSI. Selain itu, karakteristik partisipan mencerminkan variasi posisi kerja dalam organisasi, sehingga memberikan perspektif yang beragam terkait fenomena yang diteliti. Hal ini penting untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai dinamika kinerja karyawan dalam lingkungan perbankan syariah (Etikan et al., 2016).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri *(human instrument)* yang berperan dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data (Creswell & Poth, 2018).

Untuk mendukung proses pengumpulan data, digunakan beberapa teknik sebagai berikut: 1) Wawancara dilakukan secara semi terstruktur, yaitu menggunakan panduan pertanyaan namun tetap memberikan fleksibilitas kepada informan untuk menyampaikan pengalaman dan pandangannya secara bebas. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi terkait penerapan *Work Life Balance*, *Work Compliance*, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan mendalam mengenai pengalaman subjektif informan (Kallio et al., 2016); 2) Observasi dilakukan secara non partisipatif, di mana peneliti mengamati aktivitas kerja karyawan tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Observasi bertujuan untuk memahami kondisi nyata di lapangan terkait interaksi kerja, penerapan aturan, serta keseimbangan kehidupan kerja karyawan (Angrosino, 2016); 3) Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen seperti prosedur kerja, kode etik, serta kebijakan organisasi. Teknik ini membantu peneliti dalam memperoleh data sekunder yang relevan dengan topik penelitian (Bowen, 2009; Flick, 2018). Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu melalui triangulasi metode, guna meningkatkan validitas dan reliabilitas data penelitian (Patton, 2015).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis kualitatif yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu: 1) Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dan pemilahan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu *Work Life Balance*, *Work Compliance*, dan kinerja karyawan (Miles et al., 2018); 2) Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau tema tertentu agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel penelitian (Saldaña, 2016); 3) Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh dari data. Kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian dengan cara membandingkan berbagai sumber data untuk memastikan keabsahan hasil (Miles et al., 2018). Selain itu, penelitian ini juga menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode untuk meningkatkan kredibilitas data, serta melakukan validasi melalui *cross check* antar informan (Nowell et al., 2017). Dengan menggunakan teknik analisis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat, sistematis, dan mendalam mengenai peran *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan perbankan syariah.

## HASIL

### *Work Life Balance* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan yang terdiri dari pimpinan cabang, karyawan marketing, karyawan *funding* and *transaction* staff (FTS), serta dua karyawan *frontliner (customer service dan teller)*, diperoleh temuan bahwa tingkat *Work Life Balance* karyawan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur secara umum berada pada kondisi cukup seimbang. Sebagian besar informan menyampaikan bahwa pengaturan jam kerja yang relatif teratur membantu mereka dalam mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan pimpinan cabang (B.S) yang menyatakan: *"Selama bekerja di sini, saya tidak merasa terbebani dan waktu antara pekerjaan dan keluarga masih bisa dijaga. Pekerjaan ini memang ada targetnya, tetapi tidak sampai membuat kami kehilangan waktu istirahat atau waktu bersama keluarga. Dikarenakan pekerjaan dijalankan sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawab yang telah di tetapkan."*

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa *Work Life Balance* juga dipengaruhi oleh faktor fleksibilitas kerja dan dukungan dari lingkungan kerja. Sebagian besar informan menyatakan bahwa perusahaan memberikan fleksibilitas apabila terdapat kebutuhan keluarga yang mendesak, serta adanya dukungan dari rekan kerja dan atasan yang membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman. Namun demikian, tingkat keseimbangan tersebut tidak dirasakan secara merata oleh seluruh karyawan. Salah satu informan pada posisi *Funding* and *Transaction* Staff (E.M) menyatakan bahwa: *"Informan menyampaikan bahwa work life balance dalam pekerjaan yang dijalani masih dirasakan belum seimbang. Hal ini disebabkan karena informan bekerja pada bagian FTS (Funding and Transaction Staff) yang memiliki tuntutan pencapaian target tertentu."*

Namun demikian, tingkat keseimbangan tersebut tidak dirasakan secara merata oleh seluruh karyawan. Salah satu informan pada posisi *Funding* and *Transaction* Staff (E.M) menyatakan bahwa: *"Informan menyampaikan bahwa work life balance dalam pekerjaan yang dijalani masih dirasakan belum seimbang. Hal ini disebabkan karena informan bekerja pada bagian FTS (Funding and Transaction Staff) yang memiliki tuntutan pencapaian target tertentu."* Temuan ini menunjukkan bahwa *Work Life Balance* bersifat kondisional, tergantung pada jenis pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing karyawan.

### Tingkat Kepuasan terhadap *Work Life Balance*

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan puas hingga sangat puas terhadap penerapan *Work Life Balance* di BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur. Mereka menilai bahwa pengaturan waktu kerja dan dukungan lingkungan kerja sudah cukup baik. Namun terdapat perbedaan persepsi pada beberapa informan. Salah satu informan bagian *customer service* (M.G) menyatakan: *"Menurut saya pribadi, Tingkat kepuasan terhadap work life balance ini masih rendah karena saya pribadi belum merasakan puas terhadap work life balance, di karenakan seringnya pulang larut malam karena lembur yang membuat waktu saya dengan anak dan keluarga berkurang."* Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap Work Life Balance berbeda-beda pada setiap karyawan.

### *Work Compliance* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan telah memiliki pemahaman yang baik mengenai aturan kerja serta prinsip syariah yang diterapkan di perusahaan. Seluruh karyawan diwajibkan memahami aturan kerja sebagai pedoman dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pimpinan cabang (B.S) menyatakan: *"Memahami aturan dan kepatuhan kerja tidak hanya wajib bagi pimpinan, tetapi juga bagi seluruh karyawan yang bekerja di BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur, karena dengan memahami aturan tersebut karyawan dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku."* Selain itu, kedisiplinan kerja karyawan secara umum telah berjalan dengan baik, di mana karyawan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan aturan kerja yang berlaku. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggaran kepatuhan kerja oleh oknum karyawan, yang menunjukkan bahwa penerapan *Work Compliance* belum sepenuhnya optimal.

### Kepatuhan terhadap Instruksi Pimpinan

Berdasarkan hasil wawancara, instruksi pimpinan memiliki peran penting dalam mengarahkan perilaku kerja karyawan. Informan menyatakan bahwa arahan pimpinan membantu karyawan dalam menentukan tindakan yang tepat dalam bekerja. Namun, pimpinan cabang (B.S) menegaskan bahwa kepatuhan kerja juga bergantung pada individu: *"Aturan kerja sebenarnya sudah jelas dan menjadi pedoman bagi karyawan dalam bekerja. Namun dalam penerapannya kembali lagi kepada masing-masing individu."* Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh sistem, tetapi juga oleh kesadaran individu.

**Faktor Penyebab Pelanggaran *Work Compliance***

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggaran terhadap *Work Compliance* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: 1) Faktor individu (kurangnya kesadaran dan sikap pribadi); 2) Faktor lingkungan di luar pekerjaan. Salah satu informan (S.N) menyatakan: *"Terjadinya pelanggaran kepatuhan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu saja, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan di luar pekerjaan."*

**Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja karyawan di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur secara umum berada pada kategori cukup baik, yang terlihat dari beberapa indikator berikut: 1) Kualitas Kerja. Karyawan mampu bekerja secara teliti dan bertanggung jawab, terutama dalam pelayanan kepada nasabah; 2) Kuantitas Kerja. Target kerja dinilai telah sesuai dengan kapasitas karyawan dan dapat dicapai dengan baik; 3) Ketepatan Waktu. Sebagian besar karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan; 4) Komitmen. Karyawan menunjukkan tanggung jawab tinggi serta mematuhi prinsip syariah dalam bekerja; 5) Inisiatif. Karyawan menunjukkan kemampuan untuk bekerja secara mandiri tanpa selalu menunggu arahan pimpinan.

Tabel 1. Ringkasan Temuan *Work Life Balance*, *Work Compliance*, dan Kinerja Karyawan

| Aspek | Temuan Utama |
|---|---|
| Work Life Balance | Secara umum cukup seimbang, namun berbeda antar posisi kerja |
| Kepuasan WLB | Mayoritas puas, sebagian kecil belum puas |
| Work Compliance | Umumnya baik, namun masih terdapat pelanggaran |
| Kinerja Karyawan | Secara umum baik pada semua indikator |
| Faktor Pengaruh | Beban kerja, lingkungan kerja, dan faktor individu |

Tabel 1 menunjukkan bahwa *Work Life Balance* dan *Work Compliance* memiliki kondisi yang relatif baik, meskipun masih terdapat variasi pengalaman antar karyawan.

Meskipun sebagian besar informan menyatakan bahwa *Work Life Balance* telah berjalan dengan cukup baik, terdapat beberapa temuan yang tidak sesuai dengan pola umum: 1) Karyawan pada posisi tertentu seperti *Funding* and *Transaction* Staff (FTS) menyatakan bahwa *Work Life Balance* belum optimal akibat tuntutan target kerja yang tinggi; 2) Salah satu informan *customer service* menyatakan bahwa tingkat kepuasan terhadap *Work Life Balance* masih rendah karena seringnya lembur, terutama pada periode tertentu seperti akhir tahun;

3) Meskipun *Work Compliance* telah diterapkan dengan baik, masih ditemukan adanya pelanggaran oleh oknum karyawan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara aturan dan praktik di lapangan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kondisi *Work Life Balance* dan *Work Compliance* tidak sepenuhnya homogen dan dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work Life Balance* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur secara umum berada dalam kondisi cukup seimbang, meskipun terdapat variasi pengalaman antar karyawan berdasarkan jenis pekerjaan dan beban tugas yang diemban. Temuan ini mengindikasikan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi tidak bersifat absolut, melainkan dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan dan tuntutan target yang berbeda pada setiap posisi. Secara konseptual, temuan ini memperkuat bahwa *Work Life Balance* merupakan kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengelola peran ganda antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Karyawan yang mampu mengatur waktu dan tanggung jawab secara proporsional cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil, sehingga mendukung kinerja yang optimal. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dialami oleh beberapa informan, khususnya pada posisi *Funding* and *Transaction* Staff (FTS) dan *customer service*, menunjukkan bahwa tekanan kerja dan tuntutan target dapat mengganggu keseimbangan tersebut.

Selanjutnya, hasil penelitian terkait *Work Compliance* menunjukkan bahwa secara umum karyawan telah memahami dan menerapkan aturan kerja yang berlaku, termasuk prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan tugas. Namun demikian, masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh oknum karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan kerja tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan formal, tetapi juga oleh kesadaran individu dalam menjalankan aturan tersebut secara konsisten. Dalam konteks kinerja karyawan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja berada pada kategori cukup baik, yang tercermin dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, komitmen, dan inisiatif. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala dalam *Work Life Balance* dan *Work Compliance*, secara keseluruhan karyawan tetap mampu mempertahankan kinerja yang relatif optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Work Life Balance* dan *Work Compliance* memiliki peran penting dalam

membentuk kinerja karyawan. *Work Life Balance* berkontribusi pada aspek kesejahteraan psikologis, sedangkan *Work Compliance* berfungsi sebagai mekanisme pengendalian perilaku kerja. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan kinerja yang efektif dan berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh Haar et al. (2019) menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas karyawan. Hal ini konsisten dengan temuan dalam penelitian ini, di mana sebagian besar karyawan yang merasakan keseimbangan kerja juga menunjukkan kinerja yang baik. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Jamil (2023) dan Nurayini (2023), yang menyatakan bahwa *Work Life Balance* yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas kerja karyawan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya variasi pengalaman antar karyawan, yang menunjukkan bahwa *Work Life Balance* tidak selalu dirasakan secara merata, terutama pada posisi kerja dengan tuntutan target yang tinggi.

Di sisi lain, temuan mengenai *Work Compliance* juga sejalan dengan teori perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2022), yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap aturan organisasi merupakan faktor penting dalam menjaga efektivitas kerja. Penelitian oleh Kaptein (2019) juga menunjukkan bahwa sistem kepatuhan yang baik dapat mengurangi pelanggaran dan meningkatkan integritas organisasi. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan dengan beberapa studi sebelumnya yang mengasumsikan bahwa kepatuhan kerja dapat tercapai secara optimal melalui regulasi formal. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa meskipun aturan telah jelas, pelanggaran tetap terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor individu dan lingkungan eksternal memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepatuhan kerja. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan terhadap literatur dengan menunjukkan bahwa *Work Life Balance* dan *Work Compliance* tidak hanya dipengaruhi oleh sistem organisasi, tetapi juga oleh faktor individu dan konteks kerja yang spesifik.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dengan mengintegrasikan konsep *Work Life Balance* dan W*ork Compliance* dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam memengaruhi kinerja karyawan, sehingga memperkaya kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga memperkuat relevansi teori *Work Life Balance* dan teori kepatuhan kerja dalam konteks perbankan syariah, yang memiliki karakteristik unik dengan penekanan pada nilai-nilai etika dan prinsip syariah.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi manajemen PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur untuk: 1) Meningkatkan kebijakan *Work Life Balance*, khususnya bagi karyawan dengan beban kerja tinggi seperti FTS dan *customer service*; 2) Memperkuat sistem pengawasan dan pembinaan terkait *Work Compliance* untuk meminimalisir pelanggaran; 3) Meningkatkan kesadaran individu karyawan melalui pelatihan etika kerja dan nilai-nilai syariah. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang, disiplin, dan produktif. Penelitian ini juga memberikan dasar empiris bagi pengembangan kebijakan manajemen SDM di sektor perbankan syariah, khususnya dalam merancang strategi peningkatan kinerja karyawan yang tidak hanya berfokus pada target kerja, tetapi juga pada kesejahteraan dan kepatuhan karyawan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan: 1) Jumlah informan dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu hanya lima orang, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas ke seluruh industri perbankan syariah; 2) Penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur, sehingga temuan penelitian sangat kontekstual dan dipengaruhi oleh kondisi organisasi tersebut; 3) Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bergantung pada persepsi subjektif informan, sehingga memungkinkan adanya bias dalam penyampaian informasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, melibatkan lebih banyak lokasi penelitian, serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih kuat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa *Work Life Balance* karyawan secara umum berada pada kondisi cukup seimbang, meskipun terdapat variasi pengalaman antar karyawan yang dipengaruhi oleh jenis pekerjaan dan beban kerja. Karyawan pada posisi tertentu, seperti *Funding* and

*Transaction* Staff (FTS) dan *customer service*, cenderung mengalami ketidakseimbangan akibat tuntutan target kerja dan intensitas lembur yang lebih tinggi dibandingkan posisi lainnya. Selanjutnya, tingkat kepuasan terhadap *Work Life Balance* menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa puas, namun terdapat sebagian kecil karyawan yang belum merasakan kepuasan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *Work Life Balance* di lingkungan kerja belum sepenuhnya merata dan masih dipengaruhi oleh kondisi kerja spesifik pada masing-masing posisi.

Pada aspek *Work Compliance*, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan telah memahami dan menerapkan aturan kerja serta prinsip syariah yang berlaku dalam organisasi. Namun demikian, masih ditemukan adanya pelanggaran oleh oknum karyawan, yang menunjukkan bahwa kepatuhan kerja belum sepenuhnya optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan aturan formal belum cukup untuk menjamin kepatuhan, melainkan juga memerlukan kesadaran individu dan penguatan budaya organisasi. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara umum berada pada kategori cukup baik, yang tercermin dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, komitmen, dan inisiatif kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tantangan dalam aspek *Work Life Balance* dan *Work Compliance*, karyawan tetap mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa *Work Life Balance* dan *Work Compliance* memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kinerja karyawan. *Work Life Balance* berkontribusi terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, sedangkan *Work Compliance* berfungsi sebagai pengendali perilaku kerja. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan kinerja karyawan yang optimal di lingkungan perbankan syariah.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting: 1) Secara teoritis, penelitian ini mengintegrasikan konsep *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam satu kerangka analisis yang komprehensif untuk menjelaskan kinerja karyawan. Integrasi ini memberikan perspektif baru bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor keseimbangan kehidupan kerja, tetapi juga oleh tingkat kepatuhan terhadap aturan dan nilai organisasi. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur yang selama ini cenderung mengkaji kedua variabel tersebut secara terpisah; 2) Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini memberikan gambaran kontekstual yang lebih kaya mengenai dinamika *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dalam lingkungan kerja

nyata, khususnya pada sektor perbankan syariah; 3) Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi organisasi dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, dengan memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja karyawan serta penguatan kepatuhan kerja. Penelitian ini juga memberikan dasar empiris bagi pengembangan kebijakan yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian target kerja, tetapi juga pada kesejahteraan dan integritas karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang telah diidentifikasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya: 1) Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah partisipan yang lebih besar dan melibatkan lebih banyak lokasi penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Hal ini penting mengingat penelitian ini hanya dilakukan pada satu unit kerja dengan jumlah informan yang terbatas; 2) Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran *(mixed methods)* untuk menguji hubungan antara *Work Life Balance*, *Work Compliance*, dan kinerja karyawan secara lebih terukur dan statistik. Pendekatan ini dapat melengkapi temuan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan bukti empiris yang lebih kuat; 3) Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan variabel lain yang relevan, seperti kepuasan kerja, stres kerja, budaya organisasi, dan kepemimpinan, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan; 4) Disarankan untuk melakukan penelitian longitudinal guna mengamati perubahan *Work Life Balance* dan *Work Compliance* dari waktu ke waktu, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih dinamis mengenai pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan mampu memperluas dan memperdalam temuan yang telah dihasilkan dalam penelitian ini, serta memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, A. J., & Al-Owaihan, A. (2008). Islamic work ethic: A critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal, 15*(1), 5–19. https://doi.org/10.1108/13527600810848791

Allen, T. D., French, K. A., Dumani, S., & Shockley, K. M. (2020). A cross-national meta-analytic examination of predictors and outcomes associated with work–family conflict. *Journal of Applied Psychology, 105*(6), 539–576. https://doi.org/10.1037/apl0000442

Angrosino, M. V. (2007). *Naturalistic observation*. Routledge.

Ascarya, A., & Yumanita, D. (2022). The development of Islamic banking in Indonesia. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance, 8*(2), 123–140.

Beekun, R. I. (1997). *Islamic business ethics*. International Institute of Islamic Thought.

Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal, 9*(2), 27–40. https://doi.org/10.3316/QRJ0902027

Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations, 53*(6), 747–770. https://doi.org/10.1177/0018726700536001

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5*(1), 1–4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Fatihatul, N. (2024). Work compliance and employee performance in Islamic banking.

Firmansyah, I., & Anwar, M. (2023). The impact of Islamic bank merger in Indonesia.

Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications.

Ghiffari, M. (2024). Work life balance in Islamic banking sector.

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. https://doi.org/10.2307/j.ctv1chs29w.14

Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2017). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. SAGE Publications.

Haar, J. M., Russo, M., Suñe, A., & Ollier-Malaterre, A. (2019). Outcomes of work–life balance on job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior, 110*, 1–19. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.12.001

Hidayat, S., et al. (2022). The formation of Bank Syariah Indonesia.

Jamil, M. (2023). Work life balance and employee satisfaction.

Kallio, H., Pietilä, A.-M., Johnson, M., & Kangasniemi, M. (2016). Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing, 72*(12), 2954–2965. https://doi.org/10.1111/jan.13031

Kaptein, M. (2015). The effectiveness of ethics programs: The role of scope, composition, and sequence. *Journal of Business Ethics, 132*(2), 415–431. https://doi.org/10.1007/s10551-014-2296-3

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. Jossey-Bass.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods, 16*, 1–13. https://doi.org/10.1177/1609406917733847

Nurayini, D. (2023). Work life balance and employee performance.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik perbankan syariah*. https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah

Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 42*(5), 533–544. https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Saldaña, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers* (3rd ed.). SAGE Publications.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson.

Simamora, H. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*.

Stake, R. E. (2006). *Multiple case study analysis*. Guilford Press.

Treviño, L. K., & Weaver, G. R. (2003). *Managing ethics in business organizations: Social scientific perspectives*. Stanford University Press.

Ubaidillah, M., et al. (2024). Work life balance and employee performance.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.