

**PENGARUH PRODUCT KNOWLEDGE,
WORKLOAD, DAN WORK-LIFE BALANCE
TERHADAP PERFORMA PELAYANAN
FRONTLINER PT BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) TBK WILAYAH BALI**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Pembimbing II	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Belinda Sylvia Jaya telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 03 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana

Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 29 Juli 2026

Yang memberi pernyataan,



(Belinda Sylvia Jaya)

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh *Product Knowledge*, *Workload*, dan *Work-Life Balance* terhadap Performa Pelayanan *Frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen . Terelesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

Trianasari, M.M., Ph.D. CHE sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;

Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. sebagai pembimbing II, yang memberikan semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk selaku mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;

Seluruh *frontliner* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali yang telah terlibat banyak sebagai subjek penelitian;

Bapak/Ibu Manajemen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali;

Koordinator Program Studi dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;

Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;

Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak berkontribusi membentuk semangat penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 29 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori	17
2.1.1 <i>People-based service</i> dalam <i>services marketing theory</i>	17
2.1.2 Performa pelayanan <i>frontliner</i>	19
2.1.3 <i>Product knowledge</i> (pengetahuan produk)	24
2.1.4 <i>Workload</i> (beban kerja)	30
2.1.5 <i>Work-life balance</i> (keseimbangan kehidupan kerja)	34
2.2 Kajian Hasil Penelitian Relevan	40
2.3 Kerangka Berpikir	43
2.4 Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
3.4.1 Variabel Penelitian	51
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	53
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	53
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	54
3.6.1 Uji Validitas	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	58
3.7.2 Uji Hipotesis	59
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	62

4.1.2 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.1.3 Uji Hipotesis.....	73
4.1.4 Analisis regresi linear berganda.....	75
4.1.5 Koefisien determinasi (R^2).....	78
4.2 Pembahasan.....	79
4.2.1 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap Performa Pelayanan <i>Frontliner</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali.....	79
4.2.2 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap Performa Pelayanan <i>Frontliner</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali.....	84
4.2.3 Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap Performa Pelayanan <i>Frontliner</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali.....	88
4.2.4 Pengaruh <i>Product Knowledge</i> , <i>Workload</i> , dan <i>Work-Life</i> <i>Balance</i> terhadap Performa Pelayanan <i>Frontliner</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Simpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Perhitungan Indeks Layanan BTN Tahun 2025	5
Tabel 1.2 Kategori Penilaian <i>Service Quality Index</i> BTN Tahun 2025	6
Tabel 1.3 Nilai <i>Service Quality Index</i> BTN Wilayah Bali Tahun 2025.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas - Kolmogorov-Smirnov (K-S)	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 8 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	75
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
Tabel 4.12 Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	46
------------------------------------	----

