

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan lembaga perbankan dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan yang semakin dinamis, tidak hanya ditentukan oleh inovasi produk dan kekuatan modal, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam mempertahankan loyalitas nasabah serta membangun reputasi perusahaan. Salah satunya indikator utama keberhasilan tersebut adalah kualitas pelayanan (*service quality*) yang menjadi indikator utama keberhasilan lembaga perbankan. Menurut Parasuraman *et al.*, (1988), pelayanan yang unggul mampu menciptakan persepsi positif, meningkatkan kepercayaan, dan menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dalam konteks perbankan, *frontliner* seperti *customer service*, *teller service*, *loan service*, dan *security* menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan prima karena merupakan petugas pertama dan secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Oleh karena itu, performa pelayanan *frontliner* menjadi cerminan utama dari citra dan profesionalisme bank (Siahtiri *et al.*, 2024).

Kinerja *frontliner* bukan hanya ditentukan oleh kepribadian individu, tetapi juga oleh faktor pengetahuan, beban kerja, dan keseimbangan waktu kerja. Menurut Yudial *et al.*, (2025), kinerja karyawan dalam sektor perbankan sangat dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia yang berorientasi pada pengetahuan (*knowledge management*) dan pembentukan kompetensi kerja yang berkesinambungan. Dalam lingkungan kerja yang menuntut kecepatan dan ketepatan seperti perbankan, kemampuan *frontliner* untuk memahami produk

secara mendalam, menyesuaikan diri terhadap beban kerja, dan mengelola waktu kerja dengan efektif merupakan kunci dalam mempertahankan kualitas layanan yang konsisten.

Pengetahuan produk (*product knowledge*) merupakan pemahaman karyawan terhadap fitur, manfaat, kebijakan serta risiko produk yang ditawarkan perusahaan. Pengetahuan ini memungkinkan *frontliner* menjelaskan informasi secara jelas, memberikan solusi yang relevan, dan meningkatkan kepercayaan nasabah. Menurut Othman *et al.*, (2025) dalam jurnal *The Impact of Product Knowledge, Skills, and Creativity Skills on Employee Performance*, pengetahuan produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karena meningkatkan kepercayaan diri, kecepatan pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan. Sejalan dengan temuan tersebut, Yudial *et al.*, (2025) menambahkan bahwa *knowledge management* menjadi salah satu faktor strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan perbankan, karena mendorong proses pembelajaran dan berbagi informasi di antara *frontliner*, sehingga tercipta lingkungan kerja yang adaptif terhadap inovasi produk. Dalam praktik operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, pembaruan produk dan kebijakan berlangsung secara rutin. Perubahan dapat mencakup penyesuaian suku bunga, biaya administrasi, fitur layanan digital, maupun ketentuan risiko dan persyaratan. Setiap perubahan menuntut sosialisasi yang cepat dan menyeluruh kepada *frontliner*, termasuk pembaruan perangkat bantu seperti aplikasi internal dan materi komunikasi. Ketika pemahaman terhadap perubahan tersebut belum merata, potensi terjadinya kesalahan penyampaian informasi menjadi lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi kualitas layanan. Dengan

demikian, dalam konteks perbankan modern, *product knowledge* merupakan kompetensi adaptif yang sangat menentukan performa pelayanan.

Beban kerja (*workload*) adalah jumlah tuntutan fisik, mental, dan emosional yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Menurut Abdul Kadir *et al.*, (2025) dalam jurnal *Balancing Act: How Work-Life Balance, Workload, Role Conflict, and Work Engagement Impact Job Performance in Financial Institutions*, beban kerja berlebih dapat menyebabkan kelelahan, stres, dan penurunan produktivitas, terutama pada sektor keuangan yang memiliki target kinerja tinggi. Studi tersebut menemukan bahwa ketidakseimbangan beban kerja dapat menurunkan keterlibatan kerja (*work engagement*) dan performa individu, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan. Temuan ini didukung oleh Lin *et al.*, (2024) yang meneliti hubungan antara stres kerja dan kepuasan pelayanan dalam industri perbankan. Mereka menemukan bahwa stres akibat beban kerja tinggi memiliki efek negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pelayanan, terutama pada posisi *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah dan tekanan target harian. Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep dari Karasek's Job Demand-Control Model, yang menjelaskan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan tanpa kendali yang memadai menyebabkan penurunan motivasi dan efektivitas kerja. Peningkatan *workload* pada *frontliner* terlihat dari adanya penyesuaian jam layanan operasional yang sebelumnya berakhir pada pukul 15.00 menjadi pukul 16.00. Perpanjangan waktu layanan ini menyebabkan pekerjaan administratif, rekonsiliasi, dan pelaporan baru dapat diselesaikan setelah jam operasional. Selain itu, *frontliner* juga terlibat dalam kegiatan *weekend banking* pada hari Sabtu atau Minggu yang dilaksanakan secara rutin untuk memperluas jangkauan pelayanan. Artinya, tuntutan kerja meningkat

baik dari sisi durasi, volume pekerjaan, maupun intensitas interaksi emosional dengan nasabah. Dalam perspektif teori tuntutan kerja, kondisi ini berpotensi menurunkan energi dan konsistensi performa apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan yang tepat.

Seiring berkembangnya industri perbankan, kesejahteraan psikologis dan keseimbangan kehidupan menjadi perhatian penting dalam kinerja karyawan perbankan. *Work-life balance* merujuk pada kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan personal dan sosial. Durge & Tekade (2025) serta Nguyen & Uong (2025) menegaskan bahwa fleksibilitas dan keseimbangan kehidupan kerja mampu meningkatkan kepuasan, kesehatan mental, dan loyalitas karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap performa pelayanan di sektor jasa. Bagi *frontliner*, kemampuan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi relevan untuk mengurangi stres, mempertahankan motivasi, dan menjaga suasana emosional yang positif saat berinteraksi dengan nasabah. Dalam konteks wilayah Bali, tantangan *work-life balance* memiliki karakteristik yang khas karena kuatnya keterikatan masyarakat terhadap aktivitas adat, keagamaan, dan komunal. Sejumlah penelitian lokal menunjukkan bahwa pekerja perempuan Bali sering menghadapi konflik peran antara pekerjaan formal dan kewajiban adat. Bintang & Astiti (2014) menemukan bahwa partisipasi dalam kegiatan banjar dan tanggung jawab sosial budaya dapat menyulitkan pekerja wanita dalam mempertahankan keseimbangan kehidupan kerja serta berkaitan dengan munculnya kelelahan dan intensi meninggalkan pekerjaan. Temuan serupa juga diungkapkan oleh penelitian mengenai perempuan Bali bekerja yang menunjukkan adanya tekanan peran ganda antara tuntutan

profesional dan kewajiban keluarga maupun adat yang berdampak pada kesejahteraan psikologis. Namun demikian, realitas empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan BTN belum mencapai standar optimal yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Indikator Perhitungan Indeks Layanan BTN Tahun 2025

No	Indikator	Bobot Penilaian
1	<i>Customer Experience Index (CEI)</i>	10%
2	<i>Net Promotor Score (NPS)</i>	10%
3	<i>Service Quality Index (SQI)</i>	35%
4	<i>POA People</i>	15%
5	<i>POA Premises</i>	15%
6	Tindak Lanjut	10%
7	Kotak Saran Digital	5%

Sumber: Data Primer, 2025.

Tabel 1.1 Indikator Perhitungan Indeks Layanan BTN Tahun 2025 menunjukkan bahwa *Service Quality Index (SQI)* memiliki bobot penilaian yang paling besar yaitu 35%. SQI merupakan survei yang dilakukan pihak ketiga yaitu MRI dan pihak internal untuk mengukur pelayanan *walk-in channel* di kantor cabang dengan metode *mystery shopping*. *Marketing Research Indonesia (MRI)* adalah perusahaan yang menyediakan layanan profesional riset pemasaran di Indonesia. Hasil *Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2025* oleh MRI menunjukkan bahwa PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menempati peringkat ke-10 nasional dengan skor 78,32%, masih di bawah target indeks layanan 95%. Penilaian ini merupakan rekapitan penilaian dari bulan Januari hingga Desember tahun 2025.

Tabel 1.2 Kategori Penilaian *Service Quality Index* BTN Tahun 2025

Kategori	Range Nilai
<i>High Perform</i>	99,00 – 100
<i>Perform</i>	97,51 – 99,00
<i>Moderate</i>	95,01 – 97,50
<i>Low Performance</i>	93,51 – 95,00
<i>Under Perform</i>	< 93,50

Sumber: Data Primer, 2025.

Tabel 1.3 Nilai *Service Quality Index* BTN Wilayah Bali Tahun 2025

Triwulan	Skor SQI
I	94,83
II	94,83
III	94,97
Rata-Rata	94,87

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 1.3 Nilai *Service Quality Indeks* BTN Tahun 2025 dari Triwulan I hingga Triwulan III menunjukkan angka 94,87 yang dikategorikan sebagai *low performance* atau masih dalam kategori terendah. Penilaian ini merupakan gabungan dari penilaian MRI eksternal maupun MRI internal. Kesenjangan antara target dan capaian tersebut menunjukkan adanya potensi masalah dalam dimensi pelayanan langsung, terutama yang terkait dengan kompetensi sumber daya manusia pada lini *frontliner*, beban kerja yang tinggi, serta aspek keseimbangan kehidupan kerja yang masih belum sepenuhnya terkelola. Kondisi ini apabila dibiarkan secara berkelanjutan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah, serta pada akhirnya dapat menghambat langkah strategis BTN untuk bertransformasi menuju kategori *high perform bank* pada periode berikutnya. Berdasarkan kajian literatur, penelitian yang meneliti hubungan faktor-faktor kerja terhadap kinerja karyawan sektor perbankan telah

dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya (Kim & Yeo, 2024; Lin *et al.*, 2024; Abdul Kadir *et al.*, 2025). Namun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian, terutama terkait dengan integrasi variabel. Mayoritas penelitian sebelumnya cenderung menguji pengaruh beban kerja atau pengetahuan produk secara terpisah terhadap kinerja, sehingga belum mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana kombinasi ketiga faktor yaitu *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* secara simultan memengaruhi performa pelayanan *frontliner* dalam konteks nyata lembaga perbankan Indonesia.

Kajian penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masih terdapat celah penelitian dari sisi konteks institusional. Belum banyak penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji pengaruh *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* terhadap performa pelayanan *frontliner* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, meskipun data BSEM menunjukkan adanya tantangan dalam pencapaian standar pelayanan. Celah penelitian juga tampak pada aspek *work-life balance*, yang masih relatif jarang dikaji dalam kaitannya dengan kualitas interaksi pelayanan pada sektor perbankan, khususnya pada posisi *frontliner* yang menghadapi tuntutan pelayanan publik, interaksi emosional dengan nasabah, dan tekanan pencapaian target. Dengan memperhatikan kondisi empiris dan celah penelitian tersebut, penelitian ini menjadi signifikan untuk dilakukan karena dapat memberikan kontribusi empiris yang penting bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan (*service quality*) BTN. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah literatur mengenai hubungan *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* terhadap performa pelayanan *frontliner* pada industri perbankan di Indonesia. Sementara itu, secara praktis,

temuan penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi manajemen BTN untuk menyempurnakan desain pelatihan produk, mengelola beban kerja secara proporsional, serta merumuskan kebijakan keseimbangan kehidupan kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan karyawan dan tuntutan pelayanan kepada nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Capaian *Service Quality Index* (SQI) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk belum mencapai target yang ditetapkan

Berdasarkan hasil penilaian Indeks Layanan BTN Tahun 2025, skor rata-rata SQI berada pada angka 94,87 yang termasuk dalam kategori *low performance* dan masih berada di bawah target SQI sebesar 95. Mengingat SQI memiliki bobot penilaian tertinggi dalam perhitungan indeks layanan BTN, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan langsung di kantor cabang, khususnya pelayanan *walk-in channel*, masih memerlukan perbaikan yang signifikan agar BTN mampu meningkatkan peringkat dan daya saing dalam survei *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM).

Frontliner Sebagai garda terdepan pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank. Hasil penilaian *mystery shopping* oleh pihak ketiga mengindikasikan adanya variasi kualitas pelayanan antar periode dan antar unit kerja. Kondisi ini mencerminkan bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh *frontliner*, sehingga berdampak pada ketidakseragaman pengalaman layanan yang diterima nasabah.

1.2.2 Pengetahuan produk (*product knowledge*) *frontliner* BTN belum sepenuhnya merata dan terinternalisasi secara optimal

Frontliner dituntut untuk memahami berbagai produk dan layanan perbankan yang terus berkembang seiring dengan dinamika kebutuhan pasar dan inovasi perusahaan. Pemahaman tersebut mencakup fitur, manfaat, biaya, prosedur, hingga risiko yang melekat pada setiap produk. Tingkat penguasaan informasi ini menjadi penting karena *frontliner* berperan sebagai sumber utama informasi bagi nasabah dalam proses pengambilan keputusan. Othman *et al.*, (2025) menyatakan bahwa *product knowledge* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena meningkatkan kepercayaan diri, ketepatan komunikasi, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ketika pegawai memiliki pemahaman produk yang baik, proses pelayanan akan berlangsung lebih cepat, akurat, dan meyakinkan. Sebaliknya, keterbatasan pengetahuan dapat menyebabkan keraguan dalam menyampaikan informasi, meningkatnya risiko kesalahan, serta berkurangnya kepercayaan nasabah. Sejalan dengan hal tersebut, Yudial *et al.*, (2025) menekankan pentingnya pembelajaran berkelanjutan dan mekanisme berbagi informasi dalam organisasi perbankan agar setiap karyawan mampu mengikuti perkembangan produk. Tanpa proses internalisasi yang merata, kesenjangan pemahaman antar *frontliner* dapat terjadi dan memunculkan inkonsistensi pelayanan. Dalam praktik operasional BTN, perubahan ketentuan produk dapat terjadi secara berkala, baik terkait penyesuaian biaya, manfaat layanan, maupun pengembangan fitur digital. Situasi ini menuntut kemampuan adaptasi yang cepat dari *frontliner*. Apabila sosialisasi dan pemutakhiran informasi belum sepenuhnya dipahami, maka potensi kesalahan

dalam penyampaian detail produk menjadi lebih besar. Kondisi tersebut tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan persepsi profesionalisme bank di mata nasabah. Dengan demikian, pemerataan dan pendalaman *product knowledge* menjadi faktor krusial dalam mendukung performa pelayanan *frontliner* serta menjaga konsistensi kualitas layanan.

1.2.3 Beban kerja (*workload*) *frontliner* BTN relatif tinggi dan berpotensi menimbulkan stres kerja

Beban kerja (*workload*) *frontliner* di sektor perbankan menunjukkan kecenderungan meningkat seiring dengan tingginya target operasional serta tuntutan kualitas pelayanan. *Frontliner* tidak hanya bertanggung jawab melayani transaksi nasabah, tetapi juga menyelesaikan pekerjaan administratif, pelaporan, serta aktivitas pendukung lain dalam batas waktu yang ketat. Karakter pekerjaan yang menuntut akurasi sekaligus keramahan menjadikan tekanan kerja bersifat fisik maupun emosional. Abdul Kadir *et al.*, (2025) menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan serta menurunkan tingkat keterlibatan kerja (*work engagement*), yang pada akhirnya berdampak pada penurunan performa individu. Sejalan dengan itu, Awwad *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan pada pegawai lini depan bank memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja apabila tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai. Lin *et al.*, (2024) juga menemukan bahwa stres kerja akibat tekanan operasional berpengaruh terhadap menurunnya kualitas pelayanan pada karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Dalam praktik operasional, penyesuaian jam layanan yang semakin panjang menyebabkan waktu kerja efektif *frontliner* bertambah. Setelah pelayanan berakhir, pegawai masih harus melakukan

rekonsiliasi transaksi dan penyusunan laporan harian. Selain itu, keterlibatan dalam program *weekend banking* turut meningkatkan frekuensi kerja di luar hari operasional reguler. Akumulasi tuntutan tersebut berpotensi mengurangi waktu istirahat dan memperbesar risiko kelelahan. Apabila kondisi *workload* yang tinggi berlangsung secara terus-menerus, maka fokus, ketelitian, dan stabilitas emosi *frontliner* dapat terganggu. Situasi ini berpotensi memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, beban kerja menjadi salah satu permasalahan penting yang perlu diteliti karena diduga memiliki kontribusi terhadap performa pelayanan *frontliner*.

1.2.4 Ketidakseimbangan *work-life balance* *frontliner* BTN berpotensi memengaruhi kualitas performa pelayanan.

Tuntutan *Frontliner* BTN menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi berupa jam layanan operasional yang panjang, target kinerja harian, serta intensitas interaksi langsung dengan nasabah. Kondisi ini menuntut kesiapan fisik sekaligus emosional dalam durasi yang berkelanjutan. Ketika sebagian besar waktu dan energi terfokus pada pekerjaan, kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, dan sosial menjadi semakin terbatas. Situasi tersebut dapat memunculkan ketidakseimbangan antara peran pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Durge & Tekade (2025) menyatakan bahwa *work-life balance* yang tidak terjaga berhubungan dengan menurunnya kepuasan kerja serta meningkatnya kelelahan emosional. Nguyen & Uong (2025) menambahkan bahwa ketidakseimbangan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan di sektor jasa karena karyawan menjadi lebih mudah mengalami stres dan kehilangan stabilitas emosi saat berinteraksi dengan pelanggan. Bagi posisi *frontliner* yang dituntut

untuk selalu ramah, empati, dan komunikatif, kondisi tersebut dapat menurunkan efektivitas pelayanan. Tantangan dalam menjaga *work-life balance* menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan konteks sosial budaya Bali. Karyawan tidak hanya memiliki tanggung jawab profesional, tetapi juga kewajiban untuk terlibat dalam kegiatan adat, keagamaan, dan aktivitas banjar yang memerlukan partisipasi waktu dan energi yang besar. Bintang & Astiti (2014) menemukan bahwa perempuan pekerja di Bali sering mengalami konflik peran akibat tuntutan pekerjaan dan kewajiban adat, yang berdampak pada munculnya tekanan psikologis serta kesulitan mempertahankan keseimbangan kehidupan kerja. Apabila ketidakseimbangan *work-life balance* berlangsung dalam jangka panjang, maka motivasi, empati, serta kesabaran dalam melayani nasabah berpotensi mengalami penurunan sedangkan pekerjaan *frontliner* membutuhkan ketelitian, kestabilan emosi, dan kecepatan dalam memberikan solusi kepada nasabah. Oleh karena itu, *work-life balance* menjadi salah satu isu penting yang perlu dikaji karena diduga memiliki kontribusi terhadap performa pelayanan *frontliner* BTN.

1.2.5 Masih terbatasnya penelitian empiris yang mengkaji pengaruh *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* secara simultan terhadap performa pelayanan *frontliner* di sektor perbankan Indonesia.

Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengujian variabel tersebut secara terpisah, sehingga tidak memberikan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana kombinasi ketiga faktor tersebut bekerja secara bersamaan dalam memengaruhi kinerja pelayanan. Selain itu, sampai saat ini belum ditemukan penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji hubungan ketiga variabel tersebut dalam konteks PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, hal ini menjadi relevan

mengingat data kinerja layanan seperti SQI dan hasil BSEM menunjukkan adanya urgensi peningkatan kualitas pelayanan. Keterbatasan literatur tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan performa pelayanan *frontliner*.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, sistematis, dan mendalam, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada beberapa aspek sebagai berikut. Pertama, penelitian ini difokuskan pada performa pelayanan *frontliner* sebagai variabel terikat, yang mencakup karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, yaitu *customer service*, *teller service*, *loan service*, dan *security* di lingkungan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali. Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada *product knowledge* (pengetahuan produk), *workload* (beban kerja), dan *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja). Penelitian ini tidak membahas faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi performa pelayanan *frontliner*, seperti kepemimpinan, kompensasi, motivasi kerja, budaya organisasi, sistem penilaian kinerja, maupun kepuasan kerja, sehingga hasil penelitian hanya merefleksikan pengaruh dari ketiga variabel tersebut.

Penelitian ini dibatasi pada pelayanan langsung (*walk-in channel*) di kantor cabang PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Wilayah Bali sehingga tidak mencakup layanan berbasis digital, *call center*, maupun layanan perbankan elektronik lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Persepsi responden digunakan sebagai dasar pengukuran variabel penelitian,

sehingga hasil penelitian bergantung pada kejujuran dan pemahaman responden dalam menjawab instrumen penelitian. Penelitian ini dibatasi pada periode waktu tertentu, yaitu pada tahun penelitian berjalan, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi performa pelayanan *frontliner* BTN Wilayah Bali pada periode tersebut dan tidak dimaksudkan untuk melakukan perbandingan antarperiode waktu. Dengan adanya batasan masalah tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang lebih fokus, relevan, dan mampu menjawab tujuan penelitian secara efektif sesuai dengan ruang lingkup yang telah ditetapkan.

1.4 Rumusan Masalah

- 1.4.1 Bagaimana pengaruh *products knowledge* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali?
- 1.4.2 Bagaimana pengaruh *workload* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. wilayah Bali?
- 1.4.3 Bagaimana pengaruh *work-life balance* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali?
- 1.4.4 Apakah *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1.5.1 Untuk menganalisis pengaruh *products knowledge* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali.

1.5.2 Untuk menganalisis pengaruh *workload* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali.

1.5.3 Untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali.

1.5.4 Untuk menganalisis pengaruh *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* secara simultan terhadap performa pelayanan *frontliner* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) di sektor perbankan. Penelitian ini memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh *product knowledge*, *workload*, dan *work-life balance* terhadap performa pelayanan *frontliner* melalui pengujian ketiga variabel secara simultan dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor internal karyawan yang memengaruhi performa pelayanan *frontliner* serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan manajemen sumber daya manusia pada sektor jasa.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Wilayah Bali dalam merumuskan strategi peningkatan performa pelayanan *frontliner*. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun program pengembangan *product knowledge*, mengoptimalkan pengelolaan beban kerja (*workload*), serta menerapkan kebijakan yang mendukung *work-life balance* guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan sumber daya manusia sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah, daya saing perusahaan, dan pencapaian target kualitas pelayanan.

