

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *WORK LIFE BALANCE*
TERHADAP KINERJA CADDY WANITA PADA PT GRANDE FAMILY
VIEW DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

WINDY PERMATASARI

21012010134/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *WORK LIFE BALANCE*
TERHADAP KINERJA CADDY WANITA PADA PT GRANDE FAMILY
VIEW DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen



Oleh:

WINDY PERMATASARI

21012010134/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *WORK LIFE BALANCE*
TERHADAP KINERJA CADDY WANITA DI PT GRANDE FAMILY VIEW KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

WINDY PERMATASARI

21012010134/FEB/EM

Telah Dipertahankan Di hadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 8 Januari 2026

Pembimbing Utama

Tim Penguji Ketua


Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.

NIP.196605161991032001


Sulastri Irbayuni, S.E., M.M., CHRM.

NIP. 196206161989032001

Anggota


Rizky Dermawan, S.E., M.M.

NIP. 197310042001121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windy Permatasari
NPM : 21012010134
Program : Sarjana (S1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan


Windy Permatasari
NPM.21012010134



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Caddy Wanita di PT Grande Family View Kota Surabaya”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang tidak terbatas, serta Rasulullah SAW yang telah menjadi teladan dalam akhlak dan kehidupan.
2. Bapak **Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU**, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu **Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu **Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si.**, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu **Dra.Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.**, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu **Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.**, selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta, **Ady Purwandi dan Ibu Wiwik Sugianti**, atas segala pengorbanan, ketulusan, doa, dan dukungan yang tiada henti, baik secara moral maupun material. Segala perjuangan dan kasih sayang yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga tahap ini. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, dan keberanian untuk terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, kelelahan, serta rasa ragu selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mampu mengelola waktu, menjaga komitmen, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tahapan penelitian hingga akhir.
9. Kepada pasangan penulis, terima kasih telah setia menemani, mendukung, dan memberikan perhatian serta motivasi selama perjalanan perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dukungan yang diberikan menjadi energi positif bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi dengan baik.

10. Sahabat-sahabat penulis, **Erie Aulia, Della Ayu Minarni, dan Shalsa**

Della Nur Septi, terima kasih telah menemani penulis dalam masa perkuliahan sejak awal menjadi mahasiswa baru yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis, berbagi suka dan duka, serta saling memberikan semangat hingga tahap penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi materi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 8 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Work-Family Conflict	18
2.2.2. Work Life Balance	26
2.2.3. Kinerja.....	32
2.3. Hubungan Antar Variabel	37
2.3.1. Pengaruh Work-Family Conflict Terhadap Kinerja	37
2.1.1. Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja.....	38
2.4. Kerangka Konseptual	39
2.5. Hipotesis.....	40
BAB III.....	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.1.1. Definisi Operasional.....	41
3.1.2. Pengukuran Variabel	45
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.2.1. Populasi	46
3.2.2. Sampel.....	46
3.3. Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1. Jenis Data	47

3.3.2.	Sumber Data.....	47
3.4.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	49
3.4.1.	Uji Validitas.....	49
3.4.2.	Uji Reabilitas.....	49
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	50
3.5.1.	Teknik Analisis.....	50
3.5.2.	Cara Kerja PLS	50
3.5.3.	Model Spesifikasi PLS.....	51
3.5.4.	Langkah-Langkah PLS.....	52
3.5.5.	Asumsi PLS.....	59
3.5.6.	Ukuran Sampel.....	59
BAB IV		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	61
4.1.1.	Profil Perusahaan	61
4.1.2.	Visi Misi Perusahaan.....	62
4.1.3.	Lokasi Objek Penelitian	63
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.2.1.	Analisis Karakteristik Responden	63
4.2.2.	Deskripsi Variabel	65
4.3.	Analisis Data	72
4.3.1.	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	72
4.3.2.	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	77
4.3.3.	Pengujian Hipotesis.....	78
4.4.	Pembahasan.....	79
4.4.1.	Pengaruh Work Family Conflict terhadap Kinerja Karyawan	79
4.4.2.	Pengaruh Work Life Balance terhadap Kinerja Karyawan	82
BAB V.....		85
KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran.....	86

DAFTAR PUSAKA	89
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Omset PT Grande Family View Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 1. 2. Data Keluhan Pelanggan Tahun 2022-2025	4
Tabel 1. 3. Jumlah Tenaga Kerja Caddy PT Grande Family View Tahun 2025.....	5
Tabel 1. 4. Data Absensi Caddy Wanita Berstatus Sudah Menikah Tahun 2022-2025.....	7
Tabel 1. 5. Hasil Pra Survey Work-Family Conflict dan Work Life Balance	8
Tabel 3. 1. Skor Nilai	46
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
Tabel 4. 3. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Work Family Conflict (X1)	65
Tabel 4. 4. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Work Life Balance (X2)	67
Tabel 4. 5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y)	70
Tabel 4. 6. Outer Loadings	73
Tabel 4. 7. Cross Loading	74
Tabel 4. 8. Avarage Variance Extracted (AVE)	75
Tabel 4. 9. Composite Reliability	76
Tabel 4. 10. R-square	78
Tabel 4. 11. Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 3. 2. Diagram Jalur	54
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi PT Grande Family View.....	63
Gambar 4. 2. Model PLS.....	72
Gambar 4. 3 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic	77

**PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *WORK LIFE BALANCE*
TERHADAP KINERJA CADDY WANITA PADA PT GRANDE
FAMILY VIEW DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

WINDY PERMATASARI

21012010134/FEB/EM

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkinerja tinggi, khususnya pada sektor pelayanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. PT Grande Family View sebagai perusahaan jasa pengelolaan lapangan golf memiliki peran strategis karyawan caddy, terutama caddy wanita yang sebagian besar telah menikah dan menjalani peran ganda antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan work family conflict serta memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (work life balance) yang berdampak pada kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work family conflict dan work life balance terhadap kinerja caddy wanita di PT Grande Family View Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh caddy wanita PT Grande Family View yang telah menikah, dengan jumlah sampel sebanyak 58 responden yang ditentukan menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa work family conflict

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja caddy wanita, yang berarti semakin tinggi tingkat konflik antara pekerjaan dan keluarga, maka kinerja karyawan cenderung menurun. Sementara itu, work life balance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja caddy wanita, yang menunjukkan bahwa semakin baik keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan konflik peran dan penerapan kebijakan work life balance dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen PT Grande Family View dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kinerja karyawan wanita di sektor jasa.

Kata kunci: *Work Family Conflict, Work Life Balance, Kinerja Karyawan, Caddy Wanita.*