

**PENGARUH *WORK PROCRASTINATION* DAN *WORK-LIFE
BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS
INDONESIA (PERSERO) KCU SURABAYA 60000**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ALYYAH RAHMA PUTRI HANI
22012010082/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2026

PENGARUH *WORK PROCRASTINATION* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SURABAYA 60000

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

ALYYAH RAHMA PUTRI HANI
22012010082/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

PENGARUH *WORK PROCRASTINATION* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SURABAYA 60000

Disusun Oleh:

ALYYAH RAHMA PUTRI HANI
22012010082/FEB/EM

Telah Dipertahankan Di hadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 14 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si
NIPPPK. 198006122025212038

Tim Penguji
Ketua



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

Anggota



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIPPPK. 198012182024212011

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 dibawah ini:

Nama : Alyyah Rahma Putri Hani
NPM : 22012010082
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : 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 disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian 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, 14 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Alyyah Rahma Putri Hani
NPM. 22012010082

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH *WORK PROCRASTINATION* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SURABAYA 60000"** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan tulisan ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penyelesaian skripsi ini dapat terwujud atas bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP,. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, SE.MM. selaku Dosen Wali penulis, yang telah menemani dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.

5. Ibu Dr. Dewi Khrisna Sawitri, S.S., S.Psi., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selama penyusunan skripsi ini telah meluangkan waktu untuk penulis serta dengan segala perhatian dan kesabaran telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Ibu Ike Verdianingrum selaku HRD Kantor Pos Cabang Umum Surabaya 60000
7. Teruntuk kedua orang tua penulis, Ayah dan Mama tercinta walaupun kata terima kasih tidak cukup atas segala usaha dan jerih payah kalian untuk menghidupi penulis selama 22 tahun agar penulis mendapatkan kehidupan yang layak dan dapat berkuliah di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur tanpa adanya kendala. Terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, Terima kasih atas segala doa-doa yang kalian panjatkan selama ini sehingga penulis bisa sampai ke titik ini. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang terus mendorong untuk tidak menyerah, bahkan di saat segalanya terasa berat. Terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis bisa semangat dalam menyusun skripsi ini. Tanpa kehadiran dan cinta tulusmu, mungkin langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini. Yah, Mah, Maaf jika selama proses skripsi ini ada hal yang melukai hati Ayah dan Mama baik sengaja ataupun yang tidak disengaja. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini. Penulis meminta doa dan restu agar perjalanan penulis kedepannya dapat berjalan dengan lancar.

8. Teruntuk adik penulis, terima kasih sudah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis. Meski kami kadang tidak akur, namun dialah alasan penulis terus berusaha menempuh pendidikan dengan sungguh-sungguh, agar kelak dia dapat menikmati kehidupan yang lebih layak tanpa harus bersusah payah menatahidup dan karirmu dari awal. Semoga apa yang kakak perjuangkan hari ini dapat menjadi pijakan bagi masa depanmu yang lebih baik
9. Kepada Tanty sahabat penulis sejak masa SMK, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena selalu ada dengan doa, dukungan, dan semangat, meskipun dipisahkan oleh jarak. Terima kasih telah menjadi tempat ternyaman bagi penulis untuk berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan menjadi diri sendiri. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan kebahagiaan, kesehatan, dan kesuksesan yang selalu menyertai setiap langkah.
10. Kepada sahabat tercinta “chuakzz” Nathalie, Namira, Drew, Menik, Arum, Karisa. Terimakasih sudah menjadi tempat pulang ternyaman dan sahabat yang baik bagi penulis, kebersamaan penulis dari awal semester perkuliahan. Segala canda, tawa, suka, sedih, dan diskusi larut malam menjadi bagian dari perjuangan yang tidak terasa sendiri. Bersama kalian, hari-hari di kampus berubah menjadi cerita yang layak dikenang. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan oleh orang yang tulus, setia, dan ceria seperti kalian. Terima kasih telah bertahan di sisi penulis di kala banyak masalah yang dihadapi bersama.

Kalian bukan sekadar teman, tapi bagian dari perjalanan yang akan selalu hidup dalam ingatan penulis.

11. Kepada “circle toxic” Nath, Dinda, Putri, Anna, Leo, Iweh, Satria, Sayyid, Abid, dan Abi terima kasih karena telah menjadi teman seperjuangan selama masa terakhir perkuliahan. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis. Di balik candaan yang kadang lebih mirip roasting daripada motivasi, komentar-komentar pedas yang sering kali tidak diminta, serta kebiasaan saling membully yang sudah menjadi bahasa kasih versi kalian, selalu ada kepedulian dan ketulusan yang membuat penulis merasa tidak pernah benar-benar sendiri. Terima kasih karena selalu hadir, baik saat keadaan berjalan lancar maupun saat penulis sedang berada di titik terendah. Terima kasih telah menjadi pendengar, pemberi saran, sekaligus pihak yang tidak pernah membiarkan penulis terlalu lama larut dalam kesedihan karena selalu ada saja bahan untuk diejek. Meski sering kali menyebalkan, kehadiran kalian telah memberikan banyak warna, tawa, pelajaran, dan kenangan yang akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini.

12. Kepada seseorang yang penulis tidak bisa sebutkan namanya, Terimakasih atas trauma yang menjadi salah satu motivasi penulis untuk menjadi lebih baik setiap waktu. Terkadang kita memang perlu terluka untuk belajar lebih mengenai arti kehidupan ini. Terimakasih pula atas keinginan yang besar untuk mau berubah menjadi lebih baik, atas kesabaran dan waktu yang kamu berikan dalam menemani penulis melewati segala suka dan duka, menjadi tempat berbagi keluh kesah tanpa batas dan memberi banyak pengalaman berharga bagi

penulis. Penulis berharap kamu bahagia selalu dan tidak pernah berhenti untuk menjadi versi terbaik dirimu sendiri.

13. *Last but not least*, Terimakasih untuk diri sendiri Alyyah Rahma Putri Hani.

Terima kasih karena selalu mau belajar, dan berusaha memberikan yang terbaik di setiap langkah serta tetap terbuka untuk hal-hal baru yang sebelumnya mungkin terasa asing dan tidak mudah. Semua hal ini tidak akan pernah ada jika penulis dimasa lalu tidak memberanikan diri untuk mencoba segala kesempatan yang datang dan tetap berjalan meski tidak selalu tahu ke mana arah pasti akan membawa. Kini, semua proses itu terbayar ketika karya tulis tugas akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik. Ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tapi juga tentang bagaimana bertumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dan lebih dewasa. Pencapaian ini mungkin ditulis hari ini oleh diri penulis yang sekarang, namun kelak akan dibaca dengan rasa bangga oleh diri penulis di masa depan sebagai pengingat bahwa segala perjuangan ini layak diperjuangkan, dan telah melakukannya dengan baik.

"Berbagai cobaan dan hal yang buat kau ragu, Jadikan percikan tuk menempa tekadmu, Jalan Hidupmu hanya milikmu sendiri, rasakan nikmatnya hidupmu hari ini" -Daniel Baskara Putra

Surabaya, 17 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Kinerja Karyawan	27
2.2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	27
2.2.1.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	28
2.2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan	29
2.2.2 <i>Work Procrastination</i>	30
2.2.2.1 Pengertian <i>Work Procrastination</i>	30
2.2.2.2 Indikator <i>Work Procrastination</i>	32
2.2.3 <i>Work-Life Balance</i>	33
2.2.3.1 Pengertian <i>Work-Life Balance</i>	33
2.2.3.2 Indikator <i>Work-Life Balance</i>	34
2.3 Hubungan Antar Variabel	35

2.3.1 Pengaruh <i>Work Procrastination</i> Terhadap Kinerja	35
2.3.2 Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Terhadap Kinerja.....	36
2.4 Kerangka Konseptual	38
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.1.2 Identifikasi Variabel	39
3.1.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	39
3.1.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	41
3.1.3 Pengukuran Variabel	42
3.2 Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.1.1 Data Primer.....	45
3.3.1.2 Data Sekunder.....	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	45
3.3.3.1 Studi Pustaka.....	45
3.3.3.2 Wawancara.....	46
3.3.3.3 Observasi	46
3.3.3.4 Kuesioner.....	46
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47

3.4.1 Uji Validitas.....	47
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	48
3.5.1 Teknik Analisis Data	48
3.5.2 Evaluasi Model PLS	49
3.1.2.3 Ukuran Sampel.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Profil Perusahaan.....	53
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	55
4.1.3 Motto Perusahaan	55
4.1.4 Tujuan dan Tata Nilai Perusahaan.....	56
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	56
4.2.1 Penyebaran Kuesioner	56
4.2.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.3 Deskripsi Variabel.....	64
4.2.3.1 Deskripsi Variabel Work Procrastination.....	64
4.2.3.2 Deskripsi Variabel <i>Work-Life Balance</i>	66
4.2.3.3 Deskripsi Variabel Kinerja	69
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis	73
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS.....	73
4.3.1.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	73
4.3.1.2 Inner Model.....	81
4.3.1.3 Pengujian Hipotesis	84
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	86

4.4.1 Pengaruh <i>Work Procrastination</i> Terhadap Kinerja	86
4.4.2 Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> Terhadap Kinerja.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Logo Pos Indonesia	54
Gambar 4.2 Model PLS.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data kinerja Karyawan PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 Tahun 2022-2024	5
Tabel 1.3 Target Penjualan Produk PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 Tahun 2022-2024	7
Tabel 1.4 Laporan Keterlambatan Antar/Gagal Antar PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 Tahun 2022-2024	9
Tabel 1.5 Komplain Pelanggan PT Pos Indonesia KCU Surabaya 60000 Tahun 2022-2024	12
Tabel 1.6 Data Kehadiran Karyawan Kantor Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000 Tahun 2025 (Januari-September).....	15
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	43
Tabel 3.2 Interval Skor.....	43
Tabel 4.1 Arti pokok “AKHLAK.....	56
Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak atau Tanggungan 60	
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Anggota Keluarga yang Bekerja	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	63
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap <i>Work Procrastination</i> (X1)	64
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap <i>Work-Life Balance</i> (X2)	67
Tabel 4.10 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Terhadap.....	70
Kinerja (Y).....	70

Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.12 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	75
Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i>	77
Tabel 4.14 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	78
Tabel 4.15 Nilai <i>Composite Reability</i>	79
Tabel 4.16 Nilai <i>R-square</i>	81
Tabel 4.17 Nilai <i>Q-square</i>	83
Tabel 4.18 Nilai <i>Path Coeficient</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	102
1. Kuesioner Penelitian.....	102
2. Petunjuk Pengisian Kuesioner	103
3. Data Identitas Responden dan Pertanyaan Pendahuluan.....	103
4. Daftar Pernyataan Kuesioner	105
Lampiran 2	109
Tabulasi Data	109
Lampiran 3	113
Hasil Olah Data.....	113
1. Model PLS	113
2. Nilai <i>Outer Loading</i>	114
3. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	114
4. <i>Cross Loading</i>	115
5. <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	115
6. <i>Composite Reability</i>	115
7. <i>R-square Test</i>	116
8. Nilai <i>Path Coeficient</i>	116

PENGARUH *WORK PROCRASTINATION* DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KCU SURABAYA 60000

Oleh:

ALYYAH RAHMA PUTRI HANI
22012010082/FEB/EM

ABSTRAK

Penurunan kinerja karyawan yang berlangsung secara berkelanjutan menjadi tantangan organisasi yang krusial bagi PT Pos Indonesia (Persero) KCU Surabaya 60000 selama tiga tahun terakhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel jenuh yang melibatkan 112 karyawan sebagai responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin yang diperkuat wawancara mendalam dan observasi lapangan, kemudian dianalisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work procrastination* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kedua variabel tersebut berkontribusi besar dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan yang terjadi, sehingga menegaskan bahwa pengelolaan waktu individu dan keseimbangan kehidupan kerja menjadi faktor penentu utama produktivitas. Temuan ini mengindikasikan pentingnya penataan ulang distribusi beban kerja secara lebih proporsional guna menekan prokrastinasi dan memperkuat keseimbangan kehidupan kerja karyawan.

Kata Kunci: *Work Procrastination*; *Work-Life Balance*; Kinerja Karyawan