

Peran *work-life balance* dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung

Made Anandari Ayu Putri Pucangan dan Komang Rahayu Indrawati

Program Studi Sarjana Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

komangrahayu@unud.ac.id

Abstrak

Badan Pusat Statistik (2017) menyebutkan angka tertinggi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di Kabupaten Badung menurut lapangan usaha berada pada bidang akomodasi (perhotelan) serta makan dan minum. Data tersebut didukung oleh data Badan Pusat Statistik (2018) dimana angka jumlah hotel dan tingkat okupansi tertinggi berada pada hotel bintang 4 di Kabupaten Badung yang memperlihatkan tingginya angka penyerapan tenaga kerja, termasuk para perempuan Bali. Perempuan Bali yang telah menikah akan menjalankan peran reproduktif, peran produktif, dan peran sosial sehingga dituntut untuk menyeimbangkan perannya agar tercapai *work-life balance* dan membutuhkan dukungan sosial dari sekitarnya dalam menghadapi stres kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui peran *work-life balance* dan dukungan sosial terhadap stres kerja perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di kabupaten Badung. Subjek dalam penelitian ini adalah 120 orang perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di kabupaten Badung, dipilih dengan teknik *simple random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala stres kerja, skala *work-life balance*, dan skala dukungan sosial. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Hasil uji regresi berganda menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,745, nilai koefisien determinasi sebesar 0,554 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0.05$) dengan koefisien beta terstandarisasi pada variabel *work-life balance* sebesar -0,335 dan variabel dukungan sosial sebesar -0,423. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *work-life balance* dan dukungan sosial secara bersama-sama berperan menurunkan tingkat stres kerja perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung.

Kata kunci: Dukungan sosial, hotel bintang 4, perempuan Bali, stres kerja, work-life balance.

Abstract

Statistical Central Board (2017) mention the total number of Gross Regional Domestic Product (GRDP) in Badung Regency according to business fields are in the field of accommodation (hospitality), eating and drinking. The data is supported by data from the Statistical Central Board (2018) that show the highest number of hotels and occupancy rates are in 4-star hotels in Badung Regency which show a high rate of employment, especially Balinese women. Married Balinese women will carry out reproductive roles, productive roles, and social roles so that they are required to balance their roles to achieved work-life balance and also need social support in case to face the work stress. The research uses a quantitative method to determine the impact of work-life balance and social support on the work stress of Balinese women who work in 4-star hotels in Badung regency. The subjects were 120 Balinese who were selected with simple random sampling technique. The measuring instruments were the scale of work stress, work-life balance scale, and social support scale. The data analysis technique is multiple regression. The results of multiple regression tests show the regression coefficient is 0.745, a determination coefficient is 0.554 and a significance value is 0.000 ($p < 0.05$) with a standardized beta coefficient in the work-life balance variable is -0.335 and a social support variable is -0.423. These results indicated that work-life balance and social support together play a role in reducing the work stress level of Balinese women who work in 4-star hotels in Badung Regency.

Keyword: 4-star hotel, balinese women, social support, work-life balance, work stress.

LATAR BELAKANG

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang menjadi tujuan destinasi pariwisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Pembangunan akomodasi sebagai salah satu komponen penunjang pariwisata menyebabkan banyak terdapat hotel dengan berbagai fasilitas di Bali. Salah satu kabupaten di Bali, yaitu Kabupaten Badung memiliki angka Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) tertinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Sesuai dengan data yang diperoleh melalui Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2017, angka total Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di Kabupaten Badung menurut lapangan usaha tahun 2017 yaitu 52.332.000.000 dengan bidang akomodasi (perhotelan) serta makan dan minum sebagai penyumbang tertinggi yaitu 15.112.000.000. Sejalan dengan data Badan Pusat Statistik tahun 2017, Kabupaten Badung memiliki jumlah hotel terbanyak yaitu 156 hotel dan kelas hotel bintang 4 memiliki jumlah tertinggi yaitu 62 hotel.

Tingginya jumlah hotel akan memiliki peran pada peningkatan angka penyerapan tenaga kerja di bidang perhotelan di Kabupaten Badung. Hal ini terlihat dari data Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung tahun 2015 dimana angka tertinggi jumlah pekerja menurut lapangan usaha dan jenis kelamin yaitu berada pada bidang perdagangan, rumah makan, dan hotel. Pekerja laki-laki sejumlah 75.666 dan pekerja perempuan sejumlah 66.309.

Data diatas menunjukkan para perempuan Bali khususnya daerah Kabupaten Badung sudah banyak yang memilih untuk bekerja serta memiliki peran aktif untuk memenuhi kebutuhan keluarga di bidang perhotelan. Jumlah hotel yang besar, menyebabkan adanya persaingan antar hotel khususnya bintang 4. Terlihat dari data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali mengenai tingkat penghunian kamar hotel bintang menurut kelas di Bali tahun 2018, hotel bintang 4 memiliki angka tertinggi yaitu dengan rata-rata 70,24 pada akhir tahun 2018. Persaingan akan menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui karyawannya yang terkadang memicu terjadinya stres kerja. Menurut Sopiha (2008) persaingan dan tuntutan kerja yang semakin tinggi menimbulkan tekanan bagi karyawan. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Istijanto (2005) adanya tuntutan pekerjaan dari perusahaan menyebabkan stres kerja bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Berdasarkan hasil studi kasus yang dijadikan sebagai studi pendahuluan penelitian ini, subjek merupakan seorang perempuan Bali yang bekerja di salah satu hotel bintang 4 di Kabupaten Badung yaitu Taum Resort Seminyak. Melalui proses wawancara dan observasi diketahui bahwa subjek mengalami stres kerja karena adanya tuntutan yang berasal dari tempat kerja dan jarak tempat kerja yang jauh dari rumah. Tuntutan tersebut berupa jam kerja yang meningkat karena harus menyelesaikan pekerjaan tambahan terutama saat bulan-bulan ramainya tamu yang menginap. Meningkatnya jam kerja mempengaruhi sulitnya subjek dalam meminta izin bekerja jika harus menghadiri kegiatan diluar pekerjaan khususnya untuk upacara keagamaan dan *menyamabraya*. Meminta izin bekerja

harus dilakukan jauh hari agar dapat menukar *shift* dengan rekan kerja yang lain (Pucangan, 2018).

Perempuan Bali memiliki peran yang kompleks. Selain kewajiban keluarga, perempuan Bali dihadapkan pada kewajiban sosial yang berhubungan dengan budaya dan adat. Menghindari terjadinya stres kerja, ketiga peran tersebut diharapkan berjalan dengan seimbang dan terpenuhi dengan baik. Sejauh mana karyawan secara seimbang terlibat dan puas dalam perannya di kehidupan pekerjaan dan kehidupan nonkerjanya disebut dengan *work-life balance* (Greenhaus, Collins & Shaw, 2003). Pada studi kasus yang dilakukan peneliti mengenai *work-family conflict* pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4, diketahui bahwa subjek mengalami kesulitan dalam menjalankan ketiga peran tersebut karena susahnyanya mendapat izin dari bekerja.

Dari hasil wawancara diketahui subjek jarang menghadiri upacara atau kegiatan *menyamabraya* baik di keluarga maupun *banjar* karena harus bekerja. Subjek menjelaskan bahwa subjek jarang menghadiri kegiatan sosial di *banjar* dan memilih untuk membayar iuran wajib atau denda setiap bulan sebagai gantinya. Waktu yang kurang memicu subjek jarang hadir pada upacara atau kegiatan *menyamabraya* menyebabkan adanya tanggapan tidak baik dari keluarga besar suami (*extended family*). Sesuai dengan pendapat Nafiudin (2015) rendahnya tingkat *work-life balance* dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Pada studi kasus yang dilakukan oleh peneliti juga dijelaskan bahwa perlakuan keluarga suami menjadi berubah kepada anak-anaknya. Hal tersebut membuat subjek merasa kurang mendapat dukungan dan pengertian ketika tidak bisa hadir *menyamabraya* karena harus bekerja. Kurangnya dukungan dari keluarga besar menyebabkan subjek merasa tertekan dalam bekerja, sehingga secara tidak langsung memicu meningkatnya tingkat stres kerja. Hal ini membuat subjek memutuskan untuk *mepamit* dari keluarga suami dan memilih untuk fokus bekerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting untuk menghindari terjadinya stres kerja. Dukungan tersebut dapat diberikan oleh keluarga, rekan kerja, atau teman dekat. Mengacu kembali pada hasil studi kasus yang dilaksanakan peneliti, diketahui bahwa subjek tidak mendapatkan dukungan sepenuhnya dari keluarga besar suami (*extended family*).

Berdasarkan uraian permasalahan yang diatas, sebagai seorang perempuan Bali yang sudah menikah dan memilih bekerja sebagai karyawan hotel bintang 4 khususnya pada Kabupaten Badung harus tetap menjalani perannya dalam mengelola rumah tangga dan kegiatan keagamaan *menyamabraya*. Hal ini menjadi dasar peneliti untuk melihat bagaimana peran *work-life balance* dan dukungan sosial terhadap stres kerja perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung.

METODE PENELITIAN

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Terdapat dua variabel bebas

yaitu *work-life balance* dan dukungan sosial, sedangkan variabel terikat adalah stres kerja.

Stres Kerja

Suatu tanggapan individu yang merupakan konsekuensi dari adanya ketidakmampuan dalam menghadapi suatu tuntutan atau tekanan eksternal.

Work-Life Balance

Suatu tujuan yang akan dicapai oleh individu yang dimana berupa keseimbangan antar perannya dalam bekerja dan tuntutan lain diluar pekerjaan seperti mengurus keluarga.

Dukungan Sosial

Bentuk bantuan dan rasa kepedulian dari orang-orang sekitar yang akan membantu individu dalam menghadapi tekanan atau masalah sehingga dapat menghindari stres.

Subjek

Populasi dalam penelitian ini yaitu, perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung yang sudah menikah dan asli Bali.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini mengacu pada Green (dalam Field, 2009) dengan rumus $104 + k$ (prediktor), diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 106 orang. Peneliti menyebarkan 160 skala, namun 40 skala tidak terisi dengan lengkap dan tidak memenuhi kriteria sehingga didapatkan subjek penelitian sejumlah 120 orang.

Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai tanggal 2 Februari 2019 bertempat di tujuh hotel yang tersebar di Kabupaten Badung.

Alat Ukur

Alat ukur penelitian menggunakan tiga skala yaitu skala stres kerja, skala *work-life balance* dan skala dukungan sosial. Skala stres kerja disusun berdasarkan aspek-aspek stres kerja Luthans (dalam Setiyana, V.Y., 2013 : 385) . Skala *work-life balance* disusun berdasarkan aspek-aspek *work-life balance* McDonald and Bradley (2005) dan skala dukungan sosial disusun berdasarkan aspek-aspek dukungan sosial Sarafino (2006).

Jenis skala dalam penelitian ini yaitu skala *Likert* yang disajikan dalam bentuk pernyataan *favorable* dan *unfavorable* dengan empat alternatif jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah skala dapat menghasilkan data yang tepat dan akurat sesuai dengan tujuan pengukuran. Item-item dianggap valid apabila memiliki koefisien korelasi minimal 0,3 (Azwar,2005).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas diatas angka 0,60 (Sugiyono, 2016).

Uji coba alat ukur dilakukan pada tanggal 21 Januari 2019 di Hotel Siesta. Uji validitas dilakukan pada skala stres kerja yang terdiri dari 40 aitem dan menghasilkan 20 aitem valid. Aitem-aitem valid memiliki koefisien korelasi antara 0,320 – 0,655. Hasil uji reliabilitas skala stres kerja menunjukkan nilai koefisien alpha 0,897. Angka tersebut menunjukkan bahwa

skala stres kerja mampu mencerminkan 89,7% variasi nilai skor murni subjek.

Uji validitas dilakukan pada skala *work-life balance* yang terdiri dari 48 aitem dan menghasilkan 27 aitem valid. Aitem-aitem valid memiliki koefisien korelasi antara 0,384 – 0,679. Hasil uji reliabilitas skala *work-life balance* menunjukkan nilai koefisien alpha 0,911. Angka tersebut menunjukkan bahwa skala *work-life balance* mampu mencerminkan 91,1% variasi nilai skor murni subjek.

Uji validitas dilakukan pada skala dukungan sosial yang terdiri dari 46 aitem dan menghasilkan 32 aitem valid. Aitem-aitem valid memiliki koefisien korelasi antara 0,376 – 0,806. Hasil uji reliabilitas skala stres kerja menunjukkan nilai koefisien alpha 0,944. Angka tersebut menunjukkan bahwa skala dukungan sosial mampu mencerminkan 94,4% variasi nilai skor murni subjek.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik regresi ganda. Uji asumsi dilakukan sebelum melaksanakan uji hipotesis. Uji asumsi dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, uji linearitas dilakukan dengan menggunakan uji *Compare Means* dengan melihat *test of linearity*, dan uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Ketika uji asumsi telah terpenuhi dilanjutkan dengan melakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi ganda dengan bantuan *software* SPSS versi 22.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Subjek

Berdasarkan data subjek penelitian, subjek berjumlah 120 perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung. Mayoritas subjek berada pada fase middle age (30-50 tahun) sejumlah 77 orang. Mayoritas subjek yaitu sejumlah 278 siswa masih tinggal bersama keluarga inti. Mayoritas subjek yaitu sejumlah 81 orang tinggal dengan keluarga inti. Mayoritas subjek bekerja > 10 tahun sejumlah 62 orang.

Deskripsi Data Penelitian

Hasil deskripsi data penelitian variabel stres kerja, *work-life balance*, dan dukungan sosial dapat dilihat pada tabel 1 (terlampir).

Hasil deskripsi statistik pada tabel menunjukkan bahwa stres kerja memiliki *mean* empiris 55,28 dan *mean* teoretis sebesar 50. Perbedaan *mean* empiris dan *mean* teoretis variabel kesiapan kerja sebesar 5,28. Nilai t sebesar 6,410 ($p=0,000$). Hal ini menunjukkan perbedaan yang signifikan antara *mean* empiris dan *mean* teoretis. *Mean* empiris yang diperoleh lebih besar daripada *mean* teoretis (*mean* empiris > *mean* teoretis). Hal ini dapat menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa subjek memiliki taraf stres kerja yang tinggi. Kategorisasi stres kerja dapat dilihat pada tabel 2 (terlampir).

Hasil deskripsi statistik pada tabel menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki *mean* empiris sebesar 85,50 dan *mean* teoretis sebesar 67,5. Perbedaan *mean* empiris dan *mean* teoretis variabel kecerdasan sosial sebesar 18. Nilai *t* sebesar 14,261 ($p=0,000$). Hal ini menunjukkan perbedaan antara *mean* empiris dan *mean* teoretis. *Mean* empiris yang diperoleh lebih besar daripada *mean* teoretis (*mean* empiris > *mean* teoretis). Hal ini dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki taraf *work-life balance* yang tergolong tinggi. Kategorisasi *work-life balance* dapat dilihat pada tabel 3 (terlampir).

Hasil deskripsi statistik pada tabel menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki *mean* empiris 100,89 dan *mean* teoretis sebesar 80. Perbedaan *mean* empiris dan *mean* teoretis variabel orientasi masa depan sebesar 20,89. Nilai *t* sebesar 14,875 dengan signifikansi ($p=0,000$). Hal ini menunjukkan perbedaan yang signifikan antara *mean* empiris dan *mean* teoretis. *Mean* empiris yang diperoleh lebih besar daripada *mean* teoretis (*mean* empiris > *mean* teoretis). Hal ini dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki taraf dukungan sosial yang tergolong tinggi. Kategorisasi dukungan sosial dapat dilihat pada tabel 4 (terlampir).

Uji Asumsi

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 5 (terlampir) menunjukkan variabel stres kerja berdistribusi normal dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,933 dan signifikansi 0,349 ($p>0,05$). Variabel *work-life balance* berdistribusi normal dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,937 dan signifikansi 0,344 ($p>0,05$). Variabel dukungan sosial berdistribusi normal dengan nilai *Kolmogorov-Smirnov* 1,027 dan signifikansi 0,242 ($p>0,05$).

Berdasarkan uji linieritas pada tabel 6 (terlampir) variabel stres kerja dengan *work-life balance* memiliki hubungan yang linear karena menghasilkan signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000 ($p<0,05$). Variabel stres kerja dengan dukungan sosial memiliki hubungan yang linear karena menghasilkan signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000 ($p<0,05$).

Hasil uji multikolinearitas data penelitian pada tabel 7 (terlampir) menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas dalam penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai VIF sebesar 7,118 (dibawah 10) dan nilai *tolerance* sebesar 0,140 (diatas 0,1).

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 8 (terlampir) menunjukkan *F* hitung sebesar 72,759 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($p<0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa *work-life balance* dan dukungan sosial berperan terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung.

Pada tabel 9 (terlampir), dapat dilihat nilai *R* sebesar 0,745 dengan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,544. Hal ini menunjukkan *work-life balance* dan dukungan sosial memiliki peran sebesar 55,4% terhadap stres kerja dan variabel yang memiliki peran dan tidak diteliti sebesar 44,6%.

Berdasarkan hasil pada tabel 10 (terlampir) menunjukkan bahwa variabel *work-life balance* memiliki nilai koefisien beta terstandarisasi sebesar -0,335 dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,044 ($p<0,05$), sehingga *work-life balance* berperan dalam meningkatkan tingkat stres kerja. Variabel dukungan sosial memiliki nilai koefisien beta terstandarisasi sebesar -0,423 dan memiliki taraf signifikansi sebesar 0,011 ($p<0,05$), sehingga dukungan sosial berperan dalam meningkatkan tingkat stres kerja.

Rumus garis regresi ganda yang diperoleh dapat ditulis dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \{99,081 - [(0,219)(X_1)] - [(0,248)(X_2)]\}$$

Keterangan:

Y = Stres Kerja

X₁ = *Work-life Balance*

X₂ = Dukungan Sosial

Garis Regresi tersebut memiliki arti dimana konstanta sebesar 99,081 menunjukkan bahwa tidak ada penambahan atau peningkatan nilai pada *work-life balance* dan dukungan sosial, maka taraf stres kerja yang dimiliki akan sebesar 99,081. Koefisien regresi X₁ sebesar -0,219 menunjukkan bahwa setiap penambahan atau peningkatan satuan nilai pada variabel *work-life balance*, maka akan penurunan taraf stres kerja sebesar 0,219. Koefisien regresi X₂ sebesar -0,428 menunjukkan bahwa setiap penambahan atau peningkatan satuan nilai pada variabel dukungan sosial, maka akan meningkatkan taraf stres kerja sebesar 0,428.

PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi berganda, dapat diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat peran *work-life balance* dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung diterima. Hasil analisis dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dapat diketahui bahwa nilai koefisien *R* sebesar 0,745 dengan taraf signifikansi 0,000 ($p<0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa *work-life balance* dan dukungan sosial memiliki peran terhadap stres kerja perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 yang ada di Kabupaten Badung. Koefisien determinasi sebesar 0,554 yang dimana variabel *work-life balance* dan dukungan sosial secara bersama-sama memberikan peran sebesar 55,4% terhadap stres kerja, sedangkan sisanya 44,6% dapat terdiri dari variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini namun memiliki peran terhadap stres kerja. Beberapa variabel lain yang tidak diteliti tersebut diantaranya berasal dari stresor lingkungan fisik (suhu, udara, penerangan, temperatur), stresor individu (beban kerja, rancangan pekerjaan, kemajuan karir), stresor organisasi (struktur organisasi, tingkat jabatan, pengambilan keputusan) (Gibson, 1992:207).

Variabel *work-life balance* memiliki koefisien beta terstandarisasi sebesar -0,335 dengan taraf signifikansi sebesar 0,044 ($p>0,05$) yang memiliki arti bahwa *work-life balance* memiliki peran dalam menurunkan stres kerja. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurendra &

Saraswati (2017) yang mengatakan bahwa adanya korelasi negatif antara *work-life balance* terhadap stres kerja. Jadi semakin rendah tingkat *work-life balance* maka stres kerja akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Terlihat dari hasil studi kasus yang menjadi studi pendahuluan pada penelitian ini, subjek tidak dapat menyeimbangkan perannya untuk bekerja dan menghadiri kegiatan *menyamabraya* memiliki tingkat stres yang tinggi dan menjalani pekerjaannya dengan tekanan. Salah satu penyebab terjadinya stres kerja menurut Cooper (dalam Mansor, 2010) adalah stres karena peran. Stres karena peran tersebut dapat muncul berupa perasaan bersalah yang muncul dari dua sisi, yaitu sisi pekerjaan dan sisi rumah tangga. Subjek pada studi kasus dapat diketahui ia memiliki perasaan bersalah karena tidak memiliki waktu yang cukup untuk anak-anaknya karena harus bekerja.

Variabel dukungan sosial memiliki koefisien beta terstandarisasi sebesar -0,423 dengan taraf signifikansi sebesar 0,011 ($p < 0,05$) yang memiliki arti bahwa dukungan sosial memiliki peran dalam menurunkan stres kerja. Apabila individu mendapat dukungan sosial yang sesuai dari lingkungan sekitarnya maka akan mengurangi stres kerjanya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat menurut Rush (dalam Sulistyantini, 1997) yang dimana stres dapat dihilangkan dengan cara mengaktifkan dukungan sosial. Dukungan sosial sendiri memiliki beberapa bentuk salah satunya menurut Sarafino (2006) adalah dukungan persahabatan. Dukungan persahabatan adalah dukungan yang mencakup hubungan antar individu dan kesediaan waktu untuk menghabiskan waktu bersama. Hal tersebut juga sesuai dengan stresor yang menyebabkan stres kerja menurut (Gibson, 1992:207) salah satunya adalah stresor kelompok yang dimana dapat berupa hubungan dengan teman, hubungan dengan atasan ataupun bawahan.

Menurut Luthans (1998) kurangnya dukungan sosial mengakibatkan konsentrasi kerja terganggu, kinerja kurang memuaskan dan individu tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya. Sesuai dengan hasil studi kasus diketahui subjek kurang mendapat dukungan dan pengertian dari keluarga besar (*extended family*), tidak bisa hadir *menyamabraya* karena harus bekerja memiliki stres kerja yang tinggi.

Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini diketahui bahwa koefisien beta pada variabel dukungan sosial adalah -0,423 dan koefisien beta pada variabel *work-life balance* adalah -0,335. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran lebih tinggi terhadap stres kerja dibandingkan dengan *work-life balance*. Dukungan sosial yang tinggi akan memengaruhi tingkat *work-life balance* seseorang. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Marcinkus, Whelan-Berry, Gordon (2007), seseorang dengan dukungan sosial yang tinggi akan mampu mencapai tingkat *work-life balance* yang tinggi juga. Hal tersebut terjadi karena adanya peran dari lingkungan sekitar individu dengan menyediakan dukungan yang mereka butuhkan, sehingga dengan adanya dukungan dan tercapainya *work-life balance* akan memiliki peran untuk menurunkan stres kerjanya.

Hasil kategorisasi variabel *work-life balance* menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki taraf *work-life balance* yaitu 40,8% dengan taraf tinggi dan sangat tinggi memiliki angka yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas perempuan Bali telah mampu mencapai *work-life balance* dalam menjalankan perannya di kehidupan sehari-hari. Menurut McDonald and Bradley (2005) *work-life balance* sendiri memiliki 3 aspek yang terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan, dan keseimbangan kepuasan. Saat individu telah memenuhi ketiga aspek tersebut maka akan meningkatkan taraf *work-life balance* dalam menjalankan peran di kehidupan sehari-hari.

Hasil kategorisasi variabel dukungan sosial menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki taraf dukungan sosial yaitu 42,5% dengan taraf tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas perempuan Bali telah mendapatkan dukungan sosial yang sesuai dalam menjalankan perannya sehari-hari. Sesuai dengan pendapat Baron & Byrne (2005) saat individu berinteraksi dengan lingkungannya akan menjadi lebih baik untuk menghindari masalah dari pada individu yang terisolasi dari kontak personal. Ketika stres muncul, individu yang mendapat dukungan sosial akan lebih mudah untuk mengatasi stres yang dialami. Individu yang menerapkan pola pendekatan dalam pencarian rasa aman akan lebih mudah untuk mengatasi stres melalui pencarian dukungan sosial.

Dukungan sosial berasal dari lingkungan sekitar individu. Dilihat dari studi kasus yang dilakukan dan dijadikan sebagai studi pendahuluan pada penelitian ini, kurangnya dukungan sosial dari keluarga besar suami (*extended family*) membuat stres kerja subjek meningkat. Kurangnya waktu untuk menghadiri kegiatan keagamaan dan *menyamabraya* di lingkungan keluarga suami, membuat subjek sering mendapatkan tanggapan dan perlakuan tidak baik dari keluarga. Dukungan lainnya dapat berasal dari lingkungan *banjar*. Sesuai dengan hasil studi kasus peneliti, subjek mendapat keringanan dengan membayar uang iuran. Hal tersebut dapat membantu subjek sebagai kompensasi jika tidak bisa hadir karena harus bekerja (Pucangan, 2018).

Hasil kategorisasi variabel stres kerja menunjukkan bahwa mayoritas subjek memiliki taraf stres kerja yaitu 41,7% dengan taraf tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas perempuan Bali memiliki tingkat stres kerja yang tinggi dalam menjalankan perannya sehari-hari. Berdasarkan hasil kategorisasi dari variabel stres kerja, diketahui bahwa mayoritas perempuan Bali mengalami taraf stres kerja dari sedang ke tinggi.

Berdasarkan penelitian ini diketahui mayoritas perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di kabupaten Badung memiliki taraf *work-life balance* yang tinggi, dengan taraf dukungan sosial yang tinggi namun tingkat stres kerja tetap pada taraf yang tinggi. Jika dilihat dari karakteristik usia subjek, mayoritas subjek berada pada usia *middle age* (30-50 tahun) dengan jumlah 77 orang. Faktor usia sendiri dapat memiliki peran dalam peningkatan stres kerja, sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayuwega, H.G., Wahyuni, I. & Kurniawan, B. (2016) diketahui bahwa ada hubungan

antara usia dengan stres kerja, dengan kekuatan hubungan sedang dan arah hubungannya positif yang berarti semakin tua usia seseorang semakin besar potensi stres untuk mengalami stres kerja.

Semakin bertambahnya usia seseorang, dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya stres kerja, mengingat bertambahnya usia seseorang semakin kompleks persoalan yang dihadapinya. Selain itu, bisa terjadi penurunan tingkat adaptasi oleh seseorang di lingkungan kerja. Serta, semakin tua usia seseorang maka semakin pendek waktu tidur, sehingga keluhan mental pun lebih banyak dialami pekerja yang sudah tua daripada pekerja masih muda. Hal tersebut sejalan dengan aspek-aspek stres kerja yang dikatakan oleh Beehr dan Newman (dalam Rice, 1999) yang dimana beberapa aspek-aspek yang memiliki peran terhadap stres kerja diantaranya yaitu, aspek fisiologis (sulit tidur, mudah lelah, ketegangan otot), aspek psikologis (kurangnya konsentrasi, kebosanan, tidak bergairah untuk bekerja), dan aspek tingkah laku (tidak berminat untuk berhubungan dengan teman kerja, menurunnya performansi).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Bayuwega, Wahyuni & Kurniawan (2016) juga menyebutkan bahwa hubungan antara usia dengan tingkat stres kerja membentuk kurva "U" terbalik. Tingkat stres yang dialami pekerja muda (<35 tahun) cenderung rendah dan mulai mengalami peningkatan hingga mencapai puncak stres kerja pada pekerja usia menengah (36-50 tahun) kemudian mengalami penurunan stres ketika pekerja memasuki golongan usia tua (>50 tahun). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa mayoritas subjek yang berada pada taraf stres kerja tinggi berada pada usia *middle age* (30-50 tahun), sehingga dapat diketahui bahwa usia menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingginya stres kerja pada penelitian ini.

Selain karakteristik berdasarkan usia, hal yang dapat memengaruhi tingkat stres kerja adalah karakteristik berdasarkan lama kerja. Lama kerja atau masa kerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja disuatu tempat (Tarwaka, 2010). Menurut Handoko, H.T. (2007) salah satu faktor yang memengaruhi masa kerja adalah stres lingkungan kerja. Jika dilihat pada penelitian ini diketahui jumlah subjek tertinggi berada pada masa lama kerja >10 tahun, yaitu 62 orang.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ansori, R.R & Martiana, T. (2017) yang menyebutkan bahwa ada korelasi antara variabel masa kerja/lama kerja terhadap stres kerja dengan jumlah tertinggi berada pada rentang lama kerja 5-10 tahun. Jika dilihat pada penelitian ini jumlah subjek tertinggi berada pada rentang lama kerja >10 tahun, sehingga dapat diketahui bahwa lama kerja menjadi salah satu faktor yang memiliki peran terhadap meningkatnya tingkat stres kerja pada penelitian ini. Walaupun mengalami stres kerja, seseorang akan memiliki alasan untuk bertahan, salah satu penyebab yang membuat seseorang bertahan dengan pekerjaannya menurut Kreitner dan Kinicki (2004) adalah kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Pengelolaan stres kerja karyawan dari

perusahaan sangat diperlukan pada situasi ini. Sesuai dengan hasil studi kasus, subjek mengalami stres kerja karena kesulitan untuk meminta izin bekerja jika ada upacara atau kegiatan lain diluar pekerjaan. Pengelolaan stres kerja tersebut juga dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan bersama, atau adanya perputaran jabatan dan *shift* kerja agar tidak mengalami kebosanan (Pucangan, 2018).

Penelitian yang telah dilakukan ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan dalam proses penyusunannya yaitu terdapat kuesioner yang tidak dapat dianalisis karena tidak terisi dengan lengkap sesuai dengan ketentuan. Selain itu adanya kendala bagi peneliti karena tidak bisa bertemu langsung dengan subjek, dan menjelaskan instruksi pengisian kepada bagian *Human Resource Development* (HRD) hotel tersebut yang nantinya akan meneruskan kepada subjek.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel *work-life balance* dan dukungan sosial secara bersama-sama memiliki peran terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung. Variabel *work-life balance* dan dukungan sosial memiliki peran secara mandiri dalam menurunkan stres kerja perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung. Mayoritas subjek perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung memiliki taraf *work-life balance* tergolong tinggi dengan persentase sebesar 40,8%. Mayoritas subjek perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung memiliki taraf dukungan sosial yang tergolong tinggi dengan persentase sebesar 42,5%. Mayoritas subjek perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung memiliki taraf stres kerja tergolong tinggi dengan persentase sebesar 41,7%.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, adapun saran yang dapat diberikan yaitu bagi perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung diharapkan dapat mengurangi stres kerja dengan adanya *work-life balance* dan dukungan sosial yang diberikan oleh orang disekitarnya. *Work-life balance* sendiri terbentuk dari adanya keseimbangan dalam mengatur pekerjaan dan mengurus rumah tangga serta tetap menjalankan *menyamabraya* baik di lingkungan keluarga, banjar, maupun desa adat. Mencapai keseimbangan tersebut juga membutuhkan adanya dukungan sosial agar peran tersebut dapat berjalan dengan baik dan tidak ada yang terbengkalai.

Bagi para keluarga subjek, baik *nuclear family* (keluarga inti) maupun *extended family* (keluarga besar) diharapkan mampu memberikan dukungan kepada subjek dalam menjalankan perannya sehari-hari. Bentuk dukungan tersebut bisa berbagai macam, memberikan perhatian, informasi, nasehat, mau mendengarkan keluhan subjek atau berupa bantuan dalam mengurus keluarga serta menjalankan *menyamabraya* akan memberikan pengaruh baik kepada subjek yang tentunya dapat menurunkan tingkat stres kerja yang dialami.

Bagi lingkungan banjar yang dimana telah menerapkan peraturan atau *awig-awig* yang sesuai dan proporsional terkait perbedaan antara masyarakat yang berstatus banjar dinas dan banjar adat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan masyarakat

yang memiliki status banjar dinas dapat mengganti kewajiban *menyambraya* dengan membayar denda atau iuran bulanan. Dengan adanya hal tersebut, akan mempermudah individu yang bekerja dan tidak bisa hadir ketika ada kegiatan *menyambraya* di lingkungan banjar untuk mempermudah tercapainya *work-life balance* individu.

Bagi perusahaan perhotelan, pada penelitian ini diketahui bahwa mayoritas para perempuan Bali memiliki taraf *work-life balance* dan dukungan sosial yang tinggi namun tetap memiliki taraf stres kerja yang tinggi pula. Pada hal ini diharapkan adanya kebijakan dalam mengelola stres kerja karyawannya dari pihak perusahaan yang akan berdampak baik pada hasil kerja yang diberikan.

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah penggunaan metode pengambilan data agar data yang diperoleh dapat lebih lengkap dan jelas. Dilihat dari penelitian ini, subjek tidak dapat menjelaskan faktor lain yang berperan terhadap tingkat stres kerjanya jadi jika menggunakan metode lain seperti wawancara diharapkan akan mendapat data yang lebih lengkap dan jelas. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti variabel lain yang memiliki peran untuk menurunkan tingkat stres kerja tidak hanya *work-life balance* dan dukungan sosial saja, bisa seperti lingkungan kerja, struktur organisasi, pengembangan karir, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, R.R. & Martiana, T. (2017). Hubungan Faktor Karakteristik Individu Dan Kondisi Pekerjaan Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Gigi. *Journal of Public Health Vol.12 No.1*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badung, B. P. (2017, 05 18). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung*. Retrieved 02 13, 2019, from Jumlah Pekerja Menurut Lapangan Usaha dan Jenis Kelamin di Kabupaten Badung tahun 2011-2015: <https://badungkab.bps.go.id/dynamictable/2017/05/18/15/jumlah-pekerja-menurut-lapangan-usaha-dan-jenis-kelamin-di-kabupaten-badung-2011-2015.html>
- Bali, B. P. (2018). Tingkat Penghunan Kamar Hotel Bintang Menurut Bulan dan Kelas Hotel di Bali, 2000-2018. Retrieved May 31, 2018, from <https://bali.bps.go.id/dynamictable/2017/06/06/183/tingkat-penghunan-kamar-hotel-bintang-menurut-bulan-dan-kelas-hotel-di-provinsi-bali-2001-2010.html>.
- Bali, B. P. (2018, 10 05). Badan Pusat Statistik. Retrieved 02 14, 2019, from Tinjauan Regional berdasarkan PDRB Kabupaten/Kota 2017-2018: <https://www.bps.go.id/publication/2018/10/05/e22ae35381b3243d571f0030/tinjauan-regional-berdasarkan-pdrb-kabupaten-kota-2013-2017-buku-2-pulau-jawa-bali>
- Bali, D. P. (2018, 10 15). *Disparda Provinsi Bali*. Retrieved 02 13, 2019, from Direktori 2018 Dinas Pariwisata Provinsi Bali: <http://www.disparda.baliprov.go.id/en/Directory-2>
- Baron, R. A. & Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial (10th ed.)*. Jakarta: Erlangga
- Bayuwega, H.G., Wahyuni, I., Kurniawan, B. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Anggota Polisi Satuan Reserse Kriminal Polres Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol.4 No.4*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS Third Edition*. London : Sage Publications
- Gibson., Ivanevich., Donnelly. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The Relation Between Work–Family Balance and Quality of Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531
- Handoko, H.T. (2007). *Mengukur Kepuasan Kerja*. Jakarta : Erlangga.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. (2004). *Organizational Behavior (5th ed)*. McGraw Hill International Edition.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi 10*. Yogyakarta : ANDI
- Mansor, M. dan Muhamad Tayib. (2010). *An Empirical Examination of organisational Culture, Job Stress and Job Satisfaction within the Indirect Tax Administration in Malaysia*. *International Journal of Business and Social Science Vol. 1 No. 1*.
- Marcinkus, W., Whelan-Berry & Gordon, J. (2007). *The Relationship of Social Support to the Work-Family Balance and Work Outcomes of Midlife Women*. *Journal Women in Management Review*. Vol. 22 No. 2.
- McDonald, Paula; Brown, Kerry and Bradley, Lisa. (2005). *Explanations for The Provision-Utilisation Gap in Work-life Policy*. *Women in Management Review*, Vol. 20 Iss 1 pp 37-55.
- Nafiudin. (2015). Pengaruh work-life balance dan kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan pada PT Bank Agroniga Tbk Cabang Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*. 1(01), 23-37
- Nurendra, A.M., Saraswati, M.P. (2017). *Model Peranan Work-Life Balance, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja pada Karyawan*. *Jurnal Humanitas Vol.13 No.2*. Program Studi Psikologi, Universitas Islam Indonesia. Sleman
- Pucangan, M.A.A.P (2018). Analisis *Work-Family Conflict* pada *Single Mother* yang Bekerja. *Artikel Studi Pendahuluan* (Tidak dipublikasikan). Program Studi Sarjana Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udayana
- Rice, P.L. (1999). *Stress and Health*. London : Brooks Cole Publishing Company.
- Sarafino, E.P. (2006). *Health Psychology. Biopsychosocial Interactions*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Setiyana, V.Y. (2013). *Forgiveness dan Stres Kerja terhadap Perawat*. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Universitas Muhammadiyah*, Vol. 01, No.2.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Andi, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Tabel 1

Deskripsi Data Penelitian

Variabel Penelitian	Mean Teoretis	Mean Empiris	Standar Deviasi Teoretis	Standar Deviasi Empiris	Sebaran Teoretis	Sebaran Empiris	t (sig)
Stres kerja	50	55,28	10	9,029	20-80	40-80	6,410 (0,000)
<i>Work-life balance</i>	67,5	85,50	13,5	13,802	27-108	46-108	14,261 (0,000)
Dukungan sosial	80	100,89	16	15,385	32-128	55-128	14,875 (0,000)

Tabel 2

Kategorisasi Stres kerja

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 35$	Sangat Rendah	0	0%
$35 < X \leq 45$	Rendah	18	14,9%
$45 < X \leq 55$	Sedang	39	32,4%
$55 < X \leq 65$	Tinggi	50	41,7%
$65 < X$	Sangat tinggi	13	10,8%
	Total	120	100%

Tabel 3

Kategorisasi *Work-life balance*

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 47,25$	Sangat Rendah	1	0,8%
$47,25 < X \leq 60,75$	Rendah	6	5%
$60,75 < X \leq 74,25$	Sedang	15	12,5%
$74,25 < X \leq 87,75$	Tinggi	49	40,8%
$87,75 < X$	Sangat tinggi	49	40,8%
	Total	120	100%

Tabel 4

Kategorisasi Dukungan sosial

Rentang Nilai	Kategori	Jumlah	Persentase
$X \leq 56$	Sangat Rendah	1	0,8%
$56 < X \leq 72$	Rendah	6	5%
$72 < X \leq 88$	Sedang	12	10%
$88 < X \leq 104$	Tinggi	51	42,5%
$104 < X$	Sangat tinggi	50	41,7%
	Total	120	100%

PERAN *WORK-LIFE BALANCE* DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES KERJA

Tabel 5

Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorv-Smirnov</i>	<i>Sig.</i>	Kesimpulan
Stres kerja	0,933	0,349	Data Normal
<i>Work-life balance</i>	0,937	0,344	Data Normal
Dukungan sosial	1,027	0,242	Data Normal

Tabel 6

Hasil Uji Linearitas

Variabel	<i>Linearity</i>	<i>Deviation from Linearity</i>	Kesimpulan
Stres kerja* <i>Work-life balance</i>	0,000	0,157	Data Linear
Stres kerja* Dukungan sosial	0,000	0,083	Data Linear

Tabel 7

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Kesimpulan
<i>Work-life balance</i>	0,140	7,118	Tidak terjadi multikolinearitas
Dukungan sosial	0,140	7,118	Tidak terjadi multikolinearitas

Dependent Variable : Stres Kerja

Tabel 8

Hasil uji Regresi Berganda

	<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	5377,071	2	2688,536	72,759	0,000 ^b
<i>Residual</i>	4323,296	117	36,951		
Total	9700,367	119			

Dependent Variable : Stres Kerja

Tabel 9

Besaran Sumbangan Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
0,745	0,554	0,547	6,07875

Tabel 10

Hasil Uji Hipotesis Minor dan Garis Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	<i>Sig.</i>
	B	<i>Sts. Error</i>	Beta		
(Constant)	99,081	3,700		26,778	0,000
<i>Work-life balance</i>	-0,219	0,108	-0,335	-2,036	0,044
Dukungan sosial	-0,248	0,097	-0,423	-2,569	0,011