



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 3156-3163

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Pengaruh Beban Kerja dan *Work Life Balance* terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Perawat IGD RSUD Kota Mataram)

I Gusti Ayu Aurelia Yolanda Putri<sup>1</sup>, Irwan Cahyadi<sup>2</sup>, Makiah<sup>3</sup>, Ika yuliana<sup>4</sup>, Febria Nurmelia Marlina<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bumigora Mataram Indonesia

[2103010092@universitasbumigora.ac.id](mailto:2103010092@universitasbumigora.ac.id)<sup>1</sup>, [irwancahyadi@universitasbumigora.ac.id](mailto:irwancahyadi@universitasbumigora.ac.id)<sup>2</sup>,

[makiah28@universitasbumigora.ac.id](mailto:makiah28@universitasbumigora.ac.id)<sup>3</sup>, [ika\\_yuliana@universitasbumigora.ac.id](mailto:ika_yuliana@universitasbumigora.ac.id)<sup>4</sup>, [febria@universitasbumigora.ac.id](mailto:febria@universitasbumigora.ac.id)<sup>5</sup>

### Abstrak

*Stres kerja merupakan permasalahan yang umum terjadi pada perawat, terutama di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang menghadapi beban kerja tinggi, tuntutan waktu cepat, dan kondisi pasien kritis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan work life balance terhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi pada perawat IGD RSUD Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 40 perawat IGD yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) SmartPLS 4. Berdasarkan hasil uji hipotesis ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Work life balance berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Dukungan sosial terbukti mampu memoderasi (memperlemah) pengaruh beban kerja terhadap stres kerja. Dukungan sosial terbukti tidak mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh work life balance terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini mengisyaratkan dukungan sosial dapat mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap stres kerja. Selain itu, dukungan sosial tidak cukup efektif memperkuat pengaruh work life balance terhadap stres kerja, sehingga diperlukan evaluasi sistem kerja dalam penjadwalan shift, pembagian tugas, dan alokasi sumber daya.*

*Kata kunci : Beban Kerja, Work Life Balance, Dukungan Sosial, Stress Kerja.*

### 1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini, setiap sektor industri menghadapi tantangan yang semakin berat akibat persaingan yang kian ketat, termasuk pada sektor layanan kesehatan. Rumah sakit baik yang dikelola pemerintah maupun swasta berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik, dengan biaya yang terjangkau dan lokasi strategis, demi menarik minat masyarakat untuk bisa bersaing. Rumah sakit tidak hanya dituntut menyediakan fasilitas lengkap, tetapi juga harus memiliki tenaga kerja yang berkualitas agar pelayanan kepada pasien dapat terus ditingkatkan (Purwanto et al., 2022). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit sangat bergantung pada tenaga medis maupun non-medis. Salah satu tenaga medis yang memiliki peran sangat penting adalah perawat (Yulia 2016).

Perawat adalah profesi yang menuntut kesiapan fisik dan mental yang tinggi. Mereka menjadi tenaga yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarganya (fauzi,2019). Dalam menjalankan tugas, perawat harus menyesuaikan diri dengan karakteristik pekerjaan yang beragam, termasuk lingkungan kerja, kondisi sosial, dan tekanan organisasi (Mariana et al., 2021). Mereka bekerja dalam sistem shift selama 24 jam secara bergantian, yang membuat mereka rentan mengalami kelelahan dan stres(Sugiyono, 2016).

Salah satu penyebab utama stres kerja pada perawat adalah beban kerja yang tinggi. Beban kerja meningkat ketika jumlah perawat tidak seimbang dengan jumlah pasien yang harus dilayani, sehingga menimbulkan tekanan berlebih (Murtiningrum, n.d.). Perawat dituntut untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam waktu yang terbatas dan sering kali melebihi kapasitas kerja yang ideal. Jika hal ini terus terjadi, maka kualitas

pelayanan kepada pasien bisa menurun dan keselamatan pasien ikut terancam (Praptiningsih et al., 2019). Selain itu, *Work life balance* atau keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi juga berperan penting dalam kemampuan seseorang untuk mengatur waktu dan energi antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadinya (Yuslinda et al., 2023). Ketika seseorang tidak mampu membagi waktu secara seimbang, maka tekanan pekerjaan dapat memengaruhi kondisi emosional dan sosial dalam kehidupan sehari-hari

Namun, temuan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa studi menemukan hubungan negatif antara *work life balance* dan stres kerja, sementara studi lain menemukan hubungan positif. Perbedaan ini mengindikasikan adanya variabel lain yang dapat memoderasi hubungan tersebut. Salah satu variabel yang relevan adalah dukungan sosial, yang mencakup dukungan emosional, informatif, maupun instrumental dari rekan kerja, keluarga, atau atasan (Rivai, 2016). Dukungan sosial terbukti dapat mengurangi dampak negatif beban kerja terhadap stres kerja, meskipun efektivitasnya terhadap hubungan *work life balance* dan stres kerja masih belum konsisten secara empiris (Ambarwati, 2014)

Konteks RSUD Kota Mataram menunjukkan permasalahan yang relevan untuk diteliti. Data internal rumah sakit pada tahun 2024 memperlihatkan adanya ketidakseimbangan signifikan antara jumlah kunjungan pasien dan jumlah perawat IGD. Selain itu, sistem pembagian shift terutama shift malam dengan durasi 12 jam berpotensi memperberat beban kerja, mengganggu *work life balance*, dan meningkatkan stres kerja perawat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi pada perawat IGD RSUD Kota Mataram. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian sumber daya manusia, khususnya terkait manajemen stres kerja perawat. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merancang kebijakan pengelolaan beban kerja, peningkatan kualitas *work life balance*, serta optimalisasi dukungan sosial di lingkungan kerja.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel, yaitu pengaruh beban kerja dan *work-life balance* terhadap stres kerja, serta peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuan metode kuantitatif untuk menjelaskan hubungan kausal secara sistematis dan objektif berdasarkan data numerik dalam (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan pada perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Mataram. Populasi penelitian adalah seluruh perawat IGD yang berjumlah 40 orang. Karena ukuran populasi relatif kecil dan memiliki karakteristik yang homogen, teknik *total sampling* digunakan sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Kriteria inklusi yang digunakan meliputi: perawat aktif yang telah bekerja minimal satu tahun, bersedia menjadi responden, dan mampu memahami serta mengisi kuesioner secara mandiri.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner terstruktur secara langsung kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal RSUD Kota Mataram seperti data jumlah perawat, data kunjungan pasien, dan jadwal shift kerja. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang telah teruji dalam penelitian terdahulu, meliputi: beban kerja dengan indikator target kerja, kondisi pekerjaan, dan standar pekerjaan (Surakarta, 2019); *work-life balance* dengan indikator *work interference with personal life*, *personal life interference with work*, *personal life enhancement of work*, dan *work enhancement of personal life* (Pramesti, 2024)); stres kerja dengan indikator gejala psikologis, fisik, dan perilaku (Hidayati, 2018); serta dukungan sosial dengan indikator dukungan emosional, dukungan penilaian, dukungan instrumental, dan dukungan informatif (Ambarwati, 2014). Semua indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas konstruk diuji menggunakan nilai *outer loading* dan *average variance extracted* (AVE), sedangkan reliabilitas konstruk diuji menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria valid dengan nilai *outer loading* > 0,7 dan reliabel dengan nilai *Cronbach's alpha* > 0,7 (Hair et al., 2021). Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Tahapan analisis meliputi pengujian *outer model* untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, pengujian *inner model* untuk melihat hubungan antarvariabel berdasarkan nilai koefisien jalur

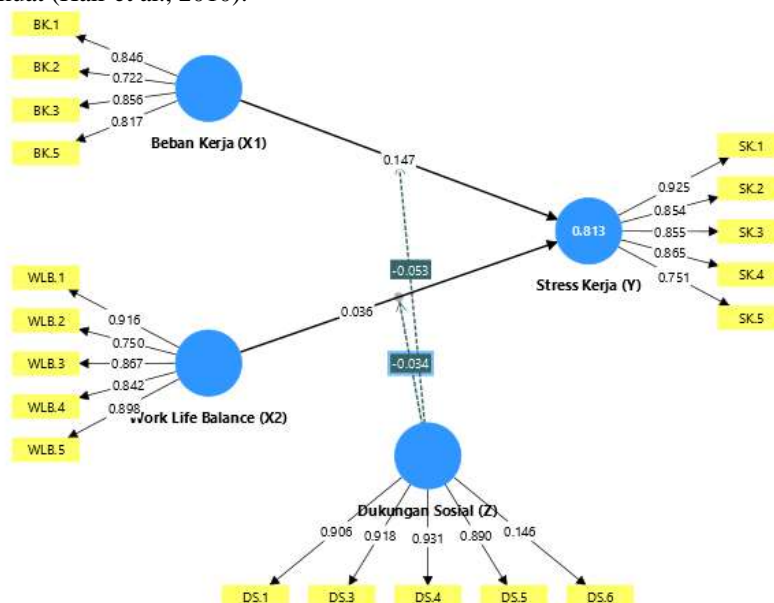
dan tingkat signifikansi (*p-value*), serta analisis moderasi untuk menguji pengaruh dukungan sosial dalam memperlemah atau memperkuat hubungan beban kerja dan *work-life balance* terhadap stres kerja.

Sebelum pengumpulan data, peneliti memperoleh izin resmi dari pihak manajemen RSUD Kota Mataram. Seluruh responden diberikan lembar *informed consent* yang menjelaskan tujuan penelitian, manfaat, prosedur, hak responden, dan jaminan kerahasiaan data. Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etis penelitian seperti kerahasiaan, kesukarelaan, dan integritas ilmiah, serta memastikan analisis dilakukan secara objektif berdasarkan data aktual tanpa manipulasi (Rachmawati & Kurniawan, 2020).

### 3. Hasil dan Diskusi

#### *Convergen validity*

Evaluasi validitas konvergen dapat dilakukan dengan melihat standardized loading factor pada setiap indikator. Loading factor ini menunjukkan sejauh mana setiap indikator berkorelasi dengan konstraknya. Secara umum, nilai loading factor yang diharapkan adalah di atas 0,7 agar indikator dianggap memiliki kontribusi yang kuat (Hair et al., 2010).



Berdasarkan hasil loading factor seluruh indikator dari masing-masing variabel yaitu Beban Kerja (X1), Work Life Balance (X2), Dukungan Sosial (Z), dan Stres Kerja (Y) memiliki nilai loading factor di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen sebagaimana disyaratkan dalam model pengukuran berbasis PLS. Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen penelitian dapat dinyatakan valid dan mampu mempresentasikan konstruk yang diukur secara memadai.

#### *Discriminant Validity*

	Beban Kerja (X1)	Dukungan Sosial (Z)	Stres Kerja (Y)	WLB (2)
Beban Kerja (X1)	0.696			
Dukungan Sosial (Z)	0.469	0.679		
Stres Kerja (Y)	0.530	0.906	0.788	
WLB (2)	0.677	0.822	0.782	0.734

Sebuah indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai cross loading-nya lebih tinggi terhadap konstruk yang diukur dibandingkan dengan konstruk lainnya. Selain itu, validitas konstruk juga dapat dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), di mana suatu variabel dinyatakan valid apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50 (Ghozali, 2015). Berdasarkan hasil analisis data, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai AVE di atas 0,50. Temuan ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk Beban Kerja, Work Life Balance, Stres Kerja, dan Dukungan Sosial telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan validitas diskriminan, sehingga layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

### Composite Reliability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability(rho_c)
Beban Kerja (X1)	0.765	0.835
Dukungan Sosial (Z)	0.774	0.836
Stres Kerja (Y)	0.864	0.903
Work Life Balance (X2)	0.811	0.873

Evaluasi terhadap reliabilitas konstruk dalam penelitian ini dilakukan menggunakan dua indikator utama, yaitu Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Menurut Hair et al. (2011), nilai Composite Reliability yang disarankan adalah di atas 0,700, sedangkan nilai Cronbach's Alpha sebesar  $> 0,700$  masih dapat diterima, khususnya untuk penelitian yang bersifat eksploratif. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini Beban Kerja (X1), Work Life Balance (X2), Stres Kerja (Y), dan Dukungan Sosial (Z) memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,700. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas internal, sehingga instrumen yang digunakan layak dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

### R-Square (R<sup>2</sup>)

Variabel	R-square	R-square adjusted
Stres Kerja (Y)	0.840	0.817

Nilai R-Square (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (eksogen) dalam menjelaskan variabel dependen (endogen) dalam suatu model struktural. R<sup>2</sup> memiliki kisaran nilai antara 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, maka semakin besar proporsi variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model. Menurut Hair et al. (2010), kategori R<sup>2</sup> dapat diklasifikasikan menjadi tiga: kuat ( $\geq 0,75$ ), sedang ( $\geq 0,50$ ), dan lemah ( $\geq 0,25$ ).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai R-Square 0,840. Adapun kriteria R-Square dikatakan kuat karena 0,75, R-Square dikatakan Moderat 0,67 dan R-Square dikatakan lemah 0,33. Dalam penelitian ini nilai R-Square stres kerja 0,840, yang berarti beban kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi memiliki nilai R-Square 84,0% dari 100%. Sedangkan sisanya yang 16% dipengaruhi variabel lain. Dapat disimpulkan bahwa Semakin tinggi nilai dari R-Square maka semakin besar kemampuan variabel eksogen tersebut dapat dijelaskan oleh variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural.

### Pengujian Hipotesis

Hartono dan Abdillah (2009) menjelaskan bahwa ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai T-Tabel dan T-Statistics. Hipotesis terdukung atau diterima apabila T Statistics lebih tinggi dibandingkan nilai T-Tabel atau dapat juga dengan membandingkan p-value dengan nilai  $\alpha$  yang dipergunakan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja (X1) berpengaruh positif terhadap stres kerja (Y) dengan nilai original sample sebesar 0.146 dan nilai  $p = 0.011 (< 0.05)$ , sehingga pengaruh ini signifikan. Artinya, semakin tinggi beban kerja, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan oleh perawat IGD. Sebaliknya, work life balance (X2) memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap stres kerja (Y) dengan nilai original sample sebesar 0.058 dan  $p = 0.781 (> 0.05)$ , sehingga pengaruh ini tidak signifikan. Selanjutnya, interaksi antara dukungan sosial (Z) dan beban kerja (X1) terhadap stres kerja menunjukkan nilai original sample sebesar 0.965 dengan  $p = 0.005 (< 0.05)$ , yang berarti dukungan sosial memoderasi secara signifikan hubungan antara beban kerja dan stres kerja. Dengan kata lain, dukungan sosial memperkuat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja. Namun, pada interaksi antara dukungan sosial (Z) dan work life balance (X2) terhadap stres kerja, diperoleh nilai original sample sebesar -0.037 dengan  $p = 0.790 (> 0.05)$ , yang berarti tidak signifikan, sehingga dukungan sosial tidak memoderasi hubungan antara work life balance dengan stres kerja.

Selain membandingkan nilai T-Tabel dan T-Statistics hipotesis terdukung dapat dibuktikan dengan melihat p value lebih rendah dari Alpha 0,05 maka dapat dinyatakan hipotesis dapat diterima. Pengaruh antar masing-masing variabel dalam penelitian sebagai berikut:

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Hipotesis satu menyatakan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil pengujian didapatkan nilai T statistic  $2.822 > 2.024$  T table, sementara nilai p value  $0.01 < 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja Perawat IGD RS Kota Mataram. (**H1 Diterima**). Arti dari positif dan signifikan berdasarkan hasil diatas adalah ketika beban kerja yang dimiliki oleh perawat meningkat (tinggi) maka hal ini akan meningkatkan stress kerja yang dimiliki oleh perawat IGD RS Kota Mataram.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan dengan nilai tertinggi variabel beban kerja (X1) yang menyatakan “Saya setiap saat harus menghadapi pasien dengan karakter yang berbeda” dan “Pasien yang saya rawat sangat banyak sehingga saya sering merasa kelelahan” menggambarkan tantangan yang dihadapi oleh perawat yang memiliki beban kerja berat. Perawat tidak hanya harus beradaptasi dengan perbedaan karakter pasien, yang memerlukan keterampilan komunikasi dan emosional yang tinggi, tetapi juga menghadapi jumlah pasien yang banyak, yang meningkatkan tekanan fisik dan mental. Kelelahan fisik akibat jumlah pasien yang banyak ditambah dengan tuntutan untuk selalu menghadapi berbagai karakter pasien secara konsisten, tanpa waktu istirahat yang cukup, berpotensi menyebabkan stres yang signifikan. Oleh karena itu, semakin besar beban kerja yang diterima, semakin besar kemungkinan seorang perawat merasa tertekan dan mengalami stres, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja mereka secara keseluruhan.

Temuan ini juga dapat dijelaskan secara teoritis melalui *Role Theory*, yang menyatakan bahwa individu mengalami stres ketika terdapat ketidaksesuaian antara tuntutan peran dan kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk memenuhi peran tersebut. Dalam konteks perawat IGD, peran yang kompleks dan intensitas kerja yang tinggi menimbulkan tekanan psikologis apabila tidak dibarengi dengan dukungan yang memadai. Ketika perawat dihadapkan pada ekspektasi tinggi dari pasien, keluarga pasien, dan institusi kesehatan dalam waktu yang bersamaan, maka ketegangan peran (*role strain*) dan konflik peran (*role conflict*) sangat mungkin terjadi. Inilah yang menjelaskan bagaimana beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres kerja.

Hasil temuan ini mencerminkan sebuah kondisi kritis yang tidak boleh diabaikan oleh manajemen rumah sakit, khususnya di unit gawat darurat yang memiliki tingkat intensitas kerja sangat tinggi. Perawat IGD berada di garis depan dalam memberikan pelayanan cepat, tepat, dan penuh tanggung jawab kepada pasien dalam kondisi darurat. Mereka tidak hanya dituntut untuk bekerja secara efisien di bawah tekanan waktu dan keterbatasan sumber daya, tetapi juga harus menghadapi ekspektasi emosional dari pasien dan keluarganya. Dalam situasi seperti ini, beban kerja yang berat tidak hanya bersifat fisik, melainkan juga emosional dan kognitif. Ketika beban ini tidak dikelola dengan baik, maka potensi munculnya stres kerja menjadi sangat tinggi, yang pada akhirnya bisa berdampak buruk pada performa kerja, kepuasan kerja, bahkan keselamatan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Yuliana dan Tamsah (2020) menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan menjadi salah satu faktor utama penyebab stres kerja di kalangan tenaga kesehatan, khususnya perawat. Penelitian lain oleh Putri dan Wijaya (2021) juga memperlihatkan bahwa tingginya volume pekerjaan, disertai dengan tekanan waktu, dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional yang memicu stres kerja.

### **Pengaruh Work Life Balance terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai T statistic  $0.277 < 2.024$  T table, sementara nilai p value  $0.781 > 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja Perawat IGD RS Kota Mataram (**H2 Ditolak**). Pengaruh positif dan signifikan mengartikan bahwa ketika *work life balance* perawat atau kemampuan perawat dalam mengatur waktunya dengan keluarga, lingkungan serta pekerjaan dengan baik justru akan meningkatkan stress kerja perawat. Hal ini dikarenakan perawat akan berusaha untuk mengatur waktunya sehingga akan menambah beban pikiran mengingat intensitas pekerjaan yang dimiliki perawat IGD RS Kota Mataram cukup padat.

*Work life balance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stress kerja perawat IGD RS Kota Mataram. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan perawat dalam mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi justru berkorelasi positif terhadap stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perawat untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan keluarga dan sosial sering kali menjadi beban tambahan, terutama dalam kondisi kerja IGD yang penuh tekanan. Perawat cenderung merasa kewalahan dalam mengalokasikan waktu, karena kedua sisi kehidupan sama-sama menuntut perhatian yang besar.

Situasi ini menggambarkan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh yang kecil terhadap penurunan stres kerja, terutama bila tuntutan pekerjaan sangat dominan. Perasaan bersalah terhadap keluarga,

ditambah dengan tuntutan pelayanan yang harus tetap optimal, justru meningkatkan tekanan psikologis. Perawat lebih rentan mengalami konflik peran ketika mereka mencoba mengakomodasi kedua aspek ini secara bersamaan.

Hasil ini sejalan dengan pernyataan responden pada variabel *work life balance* dengan nilai terendah yang menyatakan “Saya dapat membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga” dan “Saya bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan oleh rumah sakit”. Meskipun responden mengakui adanya pembagian waktu antara pekerjaan dan keluarga serta bekerja sesuai jam kerja yang ditetapkan, faktor-faktor ini tampaknya tidak cukup kuat untuk memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat stres kerja. Hal ini bisa menunjukkan bahwa meskipun individu dapat mengatur waktu dengan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, masih ada faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi stres kerja, seperti beban kerja yang tinggi, tuntutan tugas yang kompleks, atau mungkin kekurangan dukungan sosial yang dapat mengurangi dampak negatif dari stres. Dengan demikian, meskipun adanya usaha untuk menciptakan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, hal ini tidak serta-merta mengurangi stres kerja yang dialami oleh individu dalam lingkungan kerja.

Teori peran menekankan bahwa stres kerja muncul ketika individu menghadapi konflik atau ketidaksesuaian dalam peran yang dijalani. Pada perawat IGD, peran profesional sebagai penyelamat nyawa sering kali mengambil alih peran pribadi, dan kondisi ini sudah menjadi bagian dari dinamika pekerjaan sehari-hari. Dalam kondisi tersebut, ketidakseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi bisa jadi tidak lagi dipersepsikan sebagai sumber stres utama, melainkan sebagai konsekuensi yang telah "diterima" secara profesional oleh individu. Dengan demikian, ketika tuntutan peran di tempat kerja sangat dominan dan telah menyatu dengan identitas perawat, maka sensitivitas terhadap *work life balance* dalam kaitannya dengan stres kerja menjadi tidak signifikan.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan beberapa penelitian terdahulu. Misalnya, studi oleh Lestari dan Arifin (2020) menemukan bahwa dalam lingkungan kerja rumah sakit yang sangat menuntut, terutama pada unit seperti IGD, *work life balance* cenderung menjadi faktor sekunder karena dominasi tekanan kerja yang tinggi dan kebutuhan penanganan medis yang bersifat mendesak. Demikian pula, penelitian oleh Nugroho (2019) menunjukkan bahwa pada profesi yang memiliki keterikatan waktu kerja yang tidak pasti seperti perawat, terutama pada unit gawat darurat, faktor internal organisasi seperti beban kerja dan dukungan manajerial lebih berkontribusi terhadap stres kerja dibanding faktor eksternal seperti keseimbangan kehidupan pribadi.

### **Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Memperlemah) Hubungan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai T statistic  $3.378 > 2.024$  T table, sementara nilai p value  $0.00 < 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa dukungan sosial sebagai variabel moderasi mampu memperlemah pengaruh beban kerja terhadap stres kerja Perawat IGD RS Kota Mataram (**H3 Diterima**). Variabel moderasi mampu memperlemah mengartikan bahwa dukungan sosial yang didapatkan oleh perawat dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga dapat mengurangi dampak negatif beban kerja yang tinggi terhadap tingkat stres kerja yang dirasakan perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan pada variabel dukungan sosial dengan nilai tertinggi yang dimana dua pernyataan dengan nilai interval tertinggi menunjukkan adanya dukungan yang kuat dari rekan kerja. Pernyataan ini berbunyi “Saya merasa dihargai oleh rekan kerja yang bersedia membantu, baik dalam bentuk tenaga, waktu, atau barang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan” mencerminkan adanya bantuan nyata dari rekan kerja yang dapat mengurangi tekanan yang timbul dari beban kerja. Dukungan semacam ini mengurangi rasa terisolasi atau terbebani, serta memberikan rasa aman bagi individu dalam menjalani tugas-tugasnya. Pernyataan kedua, "Rekan kerja sering memberikan masukan, saran, atau solusi yang membantu dalam menghadapi persoalan pekerjaan," menunjukkan bahwa adanya komunikasi yang baik dan kolaborasi di lingkungan kerja dapat mengurangi stres yang disebabkan oleh tugas yang sulit atau menantang, sehingga pekerja merasa lebih didukung secara emosional dan profesional.

Sebaliknya, pada variabel stres kerja, terdapat dua pernyataan dengan nilai interval terendah yang menggambarkan tingginya tingkat stres yang dialami oleh sebagian responden. Pernyataan pertama, "Saya sering merasa cemas berlebihan saat menghadapi kondisi pasien yang kritis," menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi, seperti menangani kasus pasien yang kritis, dapat menambah kecemasan dan stres. Pernyataan kedua, "Saya merasa mudah marah tanpa sebab yang berarti," menggambarkan gejala emosional negatif yang sering muncul akibat tekanan pekerjaan yang berlebihan. Meskipun demikian, dengan adanya dukungan sosial yang kuat, kecemasan dan ketegangan ini dapat dikendalikan, yang dapat menjelaskan mengapa dukungan sosial berfungsi sebagai pelindung terhadap dampak negatif stres kerja.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial memainkan peran yang sangat penting dalam mengurangi dampak negatif dari beban kerja terhadap stres kerja. Dukungan dari rekan kerja, baik dalam bentuk bantuan praktis maupun emosional, memberikan rasa dihargai dan mengurangi kecemasan, yang pada gilirannya memperlemah hubungan antara beban kerja yang tinggi dengan tingkat stres yang dialami. Temuan ini tidak hanya memperkuat pemahaman kita tentang pentingnya dukungan sosial di tempat kerja, tetapi juga memberikan gambaran bagaimana lingkungan kerja yang mendukung dapat membantu karyawan untuk mengelola stres secara lebih efektif.

Temuan ini didukung oleh berbagai penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya dukungan sosial dalam dunia kerja, terutama di lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit. Penelitian oleh Sarafino (2011) menyatakan bahwa individu dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki daya tahan psikologis lebih baik dalam menghadapi stres akibat beban kerja. Studi lain oleh Wahyuni dan Prabowo (2020) juga mengonfirmasi bahwa dukungan sosial dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga dapat berperan sebagai pelindung terhadap dampak negatif beban kerja berlebih. Dengan adanya dukungan sosial yang kuat, pekerja lebih mampu mengelola tekanan, mengurangi rasa kelelahan emosional, dan mempertahankan semangat kerja.

### **Dukungan Sosial Tidak mampu Memoderasi Hubungan Antara *Work Life Balance* Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai T statistic  $0.267 < 2.024$  T table, sementara nilai p value  $0.79 > 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa dukungan sosial sebagai variabel moderasi tidak mampu memperkuat pengaruh *work life balance* terhadap Stress kerja Perawat IGD RS Kota Mataram (**H4 Ditolak**). Dengan kata lain, meskipun dukungan sosial ada, pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja tidak banyak berubah dan tidak menunjukkan peran moderasi yang nyata.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak cukup efektif dalam memperkuat hubungan antara *work life balance* dan stres kerja. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun perawat mendapatkan dukungan dari lingkungan sekitar, hal tersebut tidak cukup membantu mereka dalam mengatasi tekanan yang muncul akibat upaya untuk menyeimbangkan kehidupan kerja dan pribadi. Tantangan dalam mencapai *work life balance* tetap menjadi sumber stres yang sulit dikurangi hanya dengan dukungan sosial.

Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan dalam *work life balance* lebih kompleks dibandingkan hanya sekadar persoalan hubungan sosial. Konflik peran yang dirasakan perawat antara tuntutan pekerjaan dengan peran keluarga tetap memberikan tekanan yang signifikan, meski mendapat dukungan. Hal ini menegaskan bahwa peran dukungan sosial dalam konteks *work life balance* tidak sekuat perannya dalam menghadapi beban kerja secara langsung.

Penolakan terhadap hipotesis ini didukung oleh temuan pada pernyataan responden dengan nilai interval terendah pada variabel dukungan sosial, yaitu "Keluarga memberikan perhatian dan pengertian saat saya mengalami tekanan atau kelelahan karena pekerjaan" dan "Rekan kerja saya memberikan dukungan kepada saya saat saya memiliki beban kerja yang tinggi". Kedua pernyataan ini menunjukkan bahwa meskipun keluarga dan rekan kerja memberikan perhatian dan dukungan, responden mungkin masih merasa tekanan atau kelelahan yang signifikan akibat pekerjaan. Hal ini menandakan bahwa dukungan sosial dari keluarga atau rekan kerja tidak cukup untuk mengurangi dampak negatif dari beban kerja yang tinggi.

Demikian juga pernyataan dengan nilai interval tertinggi pada variabel stres kerja, seperti "Saya merasa jantung saya berdebar saat menghadapi pasien yang sangat parah" dan "Saya merasa cemas tidak dapat merawat pasien dengan baik", menunjukkan tingkat kecemasan dan stres yang sangat tinggi pada responden. Meskipun dukungan sosial tersedia, perasaan tertekan akibat beban kerja yang tinggi dalam konteks pekerjaan yang penuh tekanan seperti sektor kesehatan masih mengarah pada tingkat stres yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor dukungan sosial belum cukup untuk meredakan tingkat stres yang diakibatkan oleh beban kerja yang besar.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun dukungan sosial dari keluarga dan rekan kerja berperan penting dalam memberikan perhatian dan pengertian, namun dalam konteks pekerjaan yang memiliki beban kerja tinggi, seperti di sektor kesehatan, dukungan sosial tidak cukup untuk mengurangi dampak negatif dari stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti manajemen waktu yang fleksibel, pengaturan jam kerja, dan penyediaan sistem dukungan organisasi yang lebih kuat, sangat diperlukan untuk mengurangi stres yang dialami oleh individu dalam lingkungan kerja yang menantang.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa efektivitas dukungan sosial sebagai variabel moderasi sangat bergantung pada konteks lingkungan kerja dan persepsi individu terhadap keseimbangan hidup mereka. Sebagai contoh, studi oleh Handayani dan Sutanto (2018) menunjukkan bahwa dukungan sosial cenderung tidak efektif dalam mengurangi stres yang disebabkan

oleh konflik antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi jika organisasi tidak menyediakan sistem kerja yang fleksibel. Dalam penelitian lain, Sari dan Wijaya (2021) mengungkapkan bahwa pada sektor kesehatan dengan jam kerja panjang dan sistem shift yang ketat, pengaruh *work life balance* terhadap stres cenderung tidak dimediasi ataupun dimoderasi oleh dukungan sosial, karena konflik peran sudah dianggap sebagai bagian dari rutinitas kerja.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut: 1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dialami perawat IGD, maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa volume pekerjaan yang berlebihan, tanggung jawab kritis, dan keterbatasan waktu secara langsung meningkatkan tekanan psikologis pada perawat. 2. *Work life balance* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Artinya, semakin baik keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dimiliki oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan. Arah pengaruh yang positif dapat diinterpretasikan bahwa upaya perawat untuk menjaga *work life balance* dalam kondisi kerja IGD yang sangat padat justru bisa menjadi sumber stres tambahan. Hasil yang tidak signifikan menunjukkan bahwa hubungan antara *work life balance* dan stres kerja tidak cukup kuat secara statistik. 3. Dukungan sosial mampu memoderasi (memperlemah) pengaruh beban kerja dan stres kerja. Artinya, ketika perawat menerima dukungan emosional, informasi, maupun bantuan dari rekan kerja, keluarga, atau atasan, maka dampak negatif dari beban kerja tinggi terhadap stres kerja menjadi lebih ringan. 4. Dukungan sosial sebagai variabel tidak mampu memoderasi (memperkuat) pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja. Artinya, tingkat dukungan sosial yang diterima perawat, baik dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga, tidak berperan penting dalam memperkuat hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dengan tingkat stres kerja yang dialami. Dengan kata lain, perawat yang memiliki *work life balance* yang baik tetap cenderung mengalami stres kerja yang lebih rendah, dan perawat yang *work life balance*-nya buruk tetap mengalami stres kerja yang lebih tinggi, terlepas dari apakah dukungan sosial yang mereka terima tinggi atau rendah.

#### Referensi

1. Ambarwati, D. (2014). *Pengaruh beban kerja terhadap stres perawat igd dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating*.
2. Biomedika, J., Rhamdani, I., Wartono, M., & Belakang, L. (2019). *Hubungan antara shift kerja , kelelahan kerja dengan stres kerja pada perawat*. 2(3), 104–110. <https://doi.org/10.18051/JBiomedKes.2019.v2.104-110>
3. Cholishoh, H. (2021). *Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja*.
4. Hidayati, N. K., & Hubungan. (2018). *SHIFT MALAM DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN TAHUN 2018 Oleh : NUR KHOLIFATUL HIDAYATI PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN*.
5. Igd, P., & Wahab, R. A. (n.d.). *PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRESS KERJA*.
6. Mariana, E. R., Ramie, A., & Sidik, M. I. (2021). *LITERATURE REVIEW Politeknik Kesehatan Banjarmasin , Kalimantan Selatan , Indonesia Email : mevirisa@gmail.com Abstract Abstrak*. 1(November), 158–168.
7. *PENGARUH WORK FAMILY CONFLICT*. (2016).
8. PRAMESTI, N. M. (2024). *ANALISIS WORK LIFE BALANCE (WLB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BINTANG BALI RESORT*.
9. Purwanto, B. T., Muchlis, N., Multazam, A. M., & Sardjoto, D. (2022). *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr . Dody Sardjoto*. 3(4), 153–168.
10. Surakarta, M. (2019). *PENGARUH KOMPENSASI , BEBAN KERJA DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DENGAN BALANCE TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI*.
11. Yuslinda, Y., Astaginy, N., & Hendrik, H. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Work Life Balance terhadap Stres Kerja pada Unsur Pimpinan dilingkup Fakultas USN Kolaka*. 01(02), 205–212.