

PENGARUH WORKLOAD DAN SUPERVISOR SUPPORT TERHADAP OCCUPATIONAL STRESS MELALUI WORK-LIFE BALANCE KARYAWAN MINIMARKET

Sherly Sanchia Stacia Fam¹; Netania Emilisa²; Felisa Salsabila³; Fitriya Ningsih⁴
Universitas Trisakti, Jakarta^{1,2,3,4}

Email : 022002202041@std.trisakti.ac.id¹; netania@trisakti.ac.id²;
022002202038@std.trisakti.ac.id³; 022002202037@std.trisakti.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *workload* dan *supervisor support* terhadap *occupational stress* dengan *work-life balance* sebagai variabel mediasi pada karyawan operasional minimarket di Jakarta. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online yang diberikan kepada 120 karyawan operasional minimarket di Jakarta. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software AMOS. Hasil penelitian ini menemukan bahwa beban kerja (*workload*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap stres kerja (*occupational stress*), sementara dukungan dari atasan (*supervisor support*) dan keseimbangan kerja-hidup (*work-life balance*) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap stres kerja. Selain itu, *workload* terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap *work-life balance*, sedangkan *supervisor support* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *work-life balance*. Hasil analisis mediasi menunjukkan bahwa *work-life balance* berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*) dalam hubungan antara *workload* dan *occupational stress*, namun tidak terbukti memediasi hubungan antara *supervisor support* dan *occupational stress*. Temuan ini menekankan pentingnya perusahaan dalam mengatur *workload* secara proporsional untuk menjaga *work-life balance* pribadi karyawan dan mengurangi tingkat *occupational stress* di sektor ritel.

Kata Kunci : *Workload*; *Supervisor Support*; *Occupational Stress*; *Work-Life Balance*; Karyawan Minimarket

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of workload and supervisor support on occupational stress with work-life balance as a mediating variable among minimarket operational employees in Jakarta. This study applies a quantitative approach and uses purposive sampling. Data collection was conducted through an online questionnaire given to 120 minimarket operational employees in Jakarta. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of AMOS software. The results of this study found that workload had a significant positive effect on occupational stress, while supervisor support and work-life balance had a significant negative effect on occupational stress. In addition, workload was found to have a significant negative effect on work-life balance, while supervisor support did not have a significant effect on work-life balance. The mediation analysis results showed that work-life balance acted as a full mediator in the relationship between workload and occupational stress, but did not mediate the relationship between supervisor support and occupational stress. These findings emphasize the importance of companies in managing workloads proportionally to maintain employees' personal life balance and reduce occupational stress levels in the retail sector.

Keywords : *Workload*; *Supervisor Support*; *Occupational Stress*; *Work-Life Balance*; *Minimarket Employees*

PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan kerja di era globalisasi membawa dampak signifikan bagi dunia usaha di berbagai sektor, termasuk sektor ritel modern. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan digitalisasi, tetapi juga harus menjaga produktivitas karyawan di tengah tekanan kompetitif yang tinggi. Stres di lingkungan kerja kini menjadi salah satu isu kesehatan utama abad ke-21 yang berdampak pada kondisi fisik, mental, dan sosial para pekerja di berbagai belahan dunia (Leka et al., 2003). Menurut laporan International Labour Organization, stres dalam lingkungan kerja dapat melemahkan motivasi, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan angka ketidakhadiran dan pergantian karyawan. Fenomena stres kerja akibat *workload* yang tinggi dan kurangnya *supervisor support* semakin mengemuka dalam konteks ketenagakerjaan modern, baik di tingkat nasional maupun global (ILO, 2016).

Data (Girma et al., 2021) melaporkan bahwa sekitar 26 persen pekerja di Indonesia, yaitu lebih dari 32 juta orang, bekerja lebih dari 40 jam setiap minggu, mencerminkan tingginya beban kerja (*workload*) yang dialami pekerja operasional termasuk karyawan minimarket yang menghadapi jadwal panjang, sistem shift tidak menentu, dan tuntutan pelayanan intensif yang berdampak pada keseimbangan kehidupan kerja serta kesehatan mental. 21% pekerja Indonesia mengalami stres akibat tekanan pekerjaan, sejalan dengan temuan (Lubis & Harahap, 2023) bahwa 51% penyakit terkait kerja disebabkan oleh stres, depresi, dan kecemasan sehingga stres kerja menjadi isu kesehatan masyarakat yang serius pada sektor ritel dengan tekanan tinggi. Secara global, (Organization, 2024) melaporkan bahwa 15% tenaga kerja dunia mengalami gangguan mental terkait pekerjaan, hanya 33% pekerja global yang berada dalam kategori thriving. Survei Future Forum terhadap lebih dari 10.000 pekerja penuh waktu pada enam negara menemukan 42% mengalami burnout, dan laporan Hubstaff Report menunjukkan bahwa walaupun 60% pekerja global menilai keseimbangan kerja kehidupan mereka baik, 77% di antaranya tetap pernah mengalami burnout, menegaskan bahwa beban kerja tinggi, rendahnya *supervisor support*, dan tuntutan merupakan faktor yang dapat memperburuk kesehatan psikologis pekerja.

Karyawan operasional minimarket di Jakarta menghadapi tekanan kerja tinggi akibat ritme kerja cepat, target ketat, interaksi pelanggan intensif, dan jam istirahat terbatas, sejalan dengan temuan bahwa 72.4% pekerja Indonesia mengalami stres kerja sedang hingga tinggi (Lestari & Rizkiyah, 2021), sementara *work-life balance* berperan dalam menekan stres (Susanto et al., 2022); kondisi ini semakin berat di Jakarta sebagai pusat ekonomi dengan aktivitas padat, kemacetan, jam kerja panjang, serta sektor perdagangan dan jasa yang menyumbang 17.43% PDRB (BPS Provinsi DKI Jakarta), di mana karakteristik pekerjaan

minimarket yang intensif, sistem shift, dan tuntutan target harian memicu *burnout* serta *turnover intention* (Putra et al., 2023) dan menurunkan kinerja (Taslim et al., 2025). *Workload* menjadi pemicu utama *occupational stress* karena tugas berlebih dan tenggat singkat (Effendi et al., 2025; Lunarindiah et al., 2023; Natanael et al., 2023), sementara *supervisor support* melalui empati, arahan, dan komunikasi efektif meningkatkan *work-life balance* dan menurunkan *occupational stress* (Bui et al., 2021; Çobanoğlu et al., 2023; Emilisa, Wahyuni, et al., 2024; Emilisa, Yudhaputri, et al., 2024; Wani, 2023), dan *work-life balance* sendiri terbukti menjaga stabilitas psikologis serta menekan stres, di mana *workload* menurunkannya dan *supervisor support* meningkatkannya (Kurtuluş et al., 2023; Nabawanuka & Ekmekcioglu, 2022; Rashid et al., 2022).

Penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena secara khusus menyoroti karyawan operasional minimarket di Jakarta, sektor ritel modern yang masih jarang diteliti, sedangkan penelitian terdahulu banyak menyoroti *workload*, *supervisor support*, dan *occupational stress* pada sektor pendidikan, kesehatan, perkantoran, atau teknologi (Effendi et al., 2025; Lunarindiah et al., 2023; Ohadomere & Ogamba, 2021; Taslim et al., 2025; Yen, 2024). Penelitian ini bertujuan menjelaskan keterkaitan antara *workload*, *supervisor support*, dan *occupational stress* dengan *work-life balance* sebagai mediator, sekaligus memberikan dasar praktis bagi manajemen ritel untuk merancang strategi SDM adaptif dan humanistik, meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas tenaga kerja operasional.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Workload

Workload adalah bagaimana seseorang menilai beban pekerjaan yang dihadapi dibandingkan dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki, yang dipengaruhi oleh tuntutan tugas, kondisi kerja, serta kemampuan dan pandangan pribadi, sebagaimana dijelaskan oleh Hertzum (2022). Mahdavi et al. (2024) menegaskan bahwa mental *workload* berkaitan dengan tuntutan kognitif seperti perhatian, konsentrasi, memori, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan tekanan waktu, sedangkan Das Chakladar & Roy (2024) memandang *workload* sebagai kombinasi beban tugas, tuntutan mental, serta tekanan psikologis saat menangani banyak tugas secara bersamaan. Michalski dan Jach (2021) menambahkan bahwa *workload* mencakup aspek fisik dan mental termasuk postur, gerakan berulang, kondisi lingkungan, dan beban kognitif, sementara Wu et al. (2024) memaknai *workload* sebagai beban subjektif yang melibatkan keterlibatan kognitif, fisik, dan emosional serta dipengaruhi tekanan waktu. Dimensi *workload* diukur menggunakan enam komponen NASA TLX yang meliputi temporal demand, mental demand, physical demand, frustration, performance, dan effort (Aksu et al., 2025), sejalan dengan elaborasi (Braarud, 2021) mengenai *mental effort*, *performance*,

frustration, dan *situation awareness* sebagai unsur penting persepsi *workload*. *Workload* turut dipengaruhi kesehatan fisik dan mental, dukungan sosial, pengalaman kerja, gaya coping, dan kesejahteraan psikologis, dimana individu dengan kondisi lebih sehat, dukungan lebih kuat, pengalaman lebih luas, serta strategi coping adaptif cenderung merasakan beban kerja lebih rendah sebagaimana dikemukakan Jin (2024) dan Ren et al., (2025).

Supervisor Support

Supervisor support merupakan dukungan manajerial yang mencakup bantuan emosional, bimbingan, fleksibilitas, serta penyediaan sumber daya untuk membantu karyawan menghadapi tuntutan kerja dan meningkatkan kesejahteraan, sebagaimana dijelaskan oleh Mohamad et al. (2025), Zhu (2024), Altaş et al. (2024), (Xu et al., 2025), dan (Sijbom et al., 2025). Dukungan ini meliputi *moral support* dan *instrumental support* (Mohamad et al., 2025), serta *support for recovery activities* dan *support in task and learning* (Zhu, 2024), yang mencakup empati, pengakuan, komunikasi terbuka, penyesuaian beban kerja, pelatihan, fleksibilitas waktu, serta bimbingan untuk penguasaan tugas. Persepsi supervisi yang positif dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, kebijakan organisasi, kualitas komunikasi, kepercayaan, peluang belajar, dan pengakuan terhadap perubahan (Sijbom et al., 2025).

Occupational Stress

Occupational stress terjadi ketika seorang pekerja mengalami tekanan mental dan fisik karena tuntutan kerja yang diluar kemampuan, kapasitas, ataupun sumber daya yang dimiliki. Gunasekara et al. (2024) berpendapat stres kerja muncul saat pekerjaan menuntut lebih dari apa yang dapat dicapai atau ditangani oleh individu, Okuhara et al. (2021) yang menyoroti stresor lingkungan kerja yang memengaruhi kesehatan dan kinerja, Liu et al., (2024) yang menegaskan adanya ketidaksesuaian antara kebutuhan individu dan tuntutan pekerjaan, Lukan et al. (2022) yang melihat stres sebagai respons afektif terhadap tuntutan harian, Dagnev et al., (2022) yang menekankan ketidaksesuaian tuntutan dengan kemampuan serta harapan individu, dan Tesfaye et al. (2023) yang menyatakan stres timbul dari persepsi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kapasitas; konsep ini dipahami melalui dimensi *job demands*, *job control*, dan *social support* menurut Tucaković et al., (2021) serta dimensi *role conflict stress*, *interpersonal relationship stress*, dan *organizational atmosphere stress* menurut Gao et al., (2022), sementara faktor yang memengaruhi *occupational stress* antara lain ketidakpuasan kerja dan persepsi risiko Covid-19 atau situasi darurat (Teskaye et al., 2023), beban kerja tinggi dan kurangnya kontrol pekerjaan (Girma et al., 2021) , serta karakteristik demografis seperti gender yang menunjukkan perempuan lebih rentan mengalami stres kerja (Girma et al., 2021), sehingga secara keseluruhan occupational stress dapat dipahami sebagai fenomena yang bersifat multidimensional yang

terbentuk dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, kapasitas individu, dukungan sosial, dan berbagai karakteristik personal.

Work-Life Balance

Work-life balance adalah kondisi ketika seseorang dapat mengatur waktunya sehingga tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi berjalan seimbang tanpa salah satunya mendominasi; keseimbangan ini memungkinkan pemenuhan kebutuhan kesehatan, pekerjaan, dan personal (Gagnano et al., 2020), pembagian waktu antara kerja, keluarga, dan aktivitas menyenangkan (Hong et al., 2025), serta tercapainya titik optimal antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan (Bhat et al., 2023). *Work-life balance* merupakan kondisi ketika seseorang mampu mengatur serta membagi perhatian, waktu, dan tanggung jawab secara proporsional antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga kedua aspek tersebut dapat berlangsung secara harmonis dan saling mendukung (Marsenda & Wicaksari, 2025), mencakup kapasitas individu untuk menyeimbangkan tanggung jawab kerja dan kehidupan pribadi secara harmonis (Emilisa et al., 2025), sehingga mendorong peningkatan kesejahteraan dan efektivitas kerja. Dimensinya meliputi *work personal life interference with work*, *interference with personal life*, *personal life enhancement of work*, dan *work enhancement of personal life* (Lukmiati et al., 2020), serta *time-based*, *strain-based*, dan *behaviour-based balance* (Alameddine et al., 2023). *Work-life balance* dipengaruhi oleh motivasi, karakteristik individu, serta konteks organisasi, dan berdampak pada kepuasan, kesehatan mental, serta produktivitas; kegagalannya dapat memicu stres, kelelahan, dan penurunan kinerja (Gagnano et al., 2020).

Pengembangan Hipotesis

Workload terhadap Occupational Stress

Workload adalah aspek penting yang menentukan kondisi psikologis tenaga kerja, yang tercermin dari volume tugas yang harus diselesaikan, tingkat kesulitan pekerjaan, dan tekanan waktu yang harus diselesaikan. Ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan seseorang, hal ini dapat memicu stres emosional dan fisik yang kemudian berkembang menjadi *occupational stress*, yang memengaruhi kesehatan mental, kepuasan kerja, dan kinerja (Mansfield, 2018). Penelitian Paramita & Sudhartio (2022) menemukan *workload* berlebihan berpengaruh positif terhadap tingkat stres kerja auditor, karena tuntutan pekerjaan tinggi dengan waktu terbatas menimbulkan perasaan kewalahan dan kesulitan mengendalikan tekanan. Syahrir & Falaah (2023) menambahkan bahwa *workload* tinggi berkaitan erat dengan *burnout*, kelelahan emosional, gangguan konsentrasi, dan menurunnya kesejahteraan psikologis. Effendi et al. (2025) menegaskan bahwa *workload* berkontribusi besar terhadap peningkatan *occupational stress* terutama ketika pekerjaan menuntut target tinggi dengan tenggat waktu ketat, dan apabila tidak diimbangi *supervisor support* maupun *work-life balance*, tekanan psikologis semakin

memburuk. Dengan demikian, *workload* dapat dianggap sebagai faktor utama yang memperparah *occupational stress* di berbagai sektor pekerjaan, sehingga diajukan hipotesis:

H1: *Workload* memiliki pengaruh positif terhadap *occupational stress*.

Supervisor Support terhadap Occupational Stress

Supervisor support atau dukungan atasan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat stres kerja karyawan, berupa arahan, umpan balik, perhatian, maupun bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang mampu mengurangi ketegangan, memberikan rasa aman, dan meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, sedangkan kurangnya dukungan membuat karyawan merasa terbebani, terisolasi, dan lebih rentan mengalami *occupational stress* (Mansfield, 2018); penelitian Hämmig (2017) menegaskan bahwa dukungan sosial, termasuk *supervisor support*, berperan protektif terhadap kesehatan mental pekerja, sehingga karyawan yang merasa didukung lebih mampu mengendalikan tekanan pekerjaan dan memiliki risiko lebih rendah mengalami stres; sejumlah penelitian menunjukkan hubungan negatif antara *supervisor support* dan *occupational stress*, antara lain Yang et al., (2015) menunjukkan pengaruh negatif signifikan terhadap *job stress*, sedangkan Effendi et al. (2025) menunjukkan karyawan yang menerima arahan jelas, empati, serta kesempatan berdiskusi dengan supervisor lebih mampu menjaga keseimbangan emosi dan mengurangi tekanan akibat beban kerja, sekaligus menciptakan iklim kerja kondusif sehingga tekanan pekerjaan tidak berkembang menjadi *occupational stress*. Berdasarkan uraian ini diajukan hipotesis

H2: *Supervisor support* memiliki pengaruh negatif terhadap *occupational stress*.

Work-Life Balance terhadap Occupational Stress

Work-life balance (WLB) merupakan kemampuan menyesuaikan pekerjaan dengan kehidupan pribadi karena jika peran tersebut tidak seimbang, situasi tersebut berpotensi memunculkan ketegangan dan tekanan psikologis yang pada akhirnya memicu timbulnya stres kerja, sedangkan keseimbangan yang baik membantu mengelola waktu, energi, dan emosi sehingga risiko stres kerja berkurang. Penelitian empiris menunjukkan hubungan negatif WLB dengan *occupational stress*, seperti Akbar & Zona (2025) yang menemukan bahwa semakin tinggi WLB, semakin rendah *job stress* pada karyawan PT. Bank Nagari, serta Elfering et al. (2016) yang menegaskan bahwa *supervisor support* terkait WLB dapat menurunkan dampak konflik kerja terhadap sikap dan stres kerja. Sejalan dengan hal tersebut, Aiswarya. P & Perwez (2023) mengungkapkan bahwa individu yang berhasil mempertahankan *work-life balance* cenderung mengalami tingkat *occupational stress* yang lebih rendah selama masa pandemi COVID-19. Senada dengan temuan tersebut, Hsu et al. (2019) menegaskan bahwa durasi kerja yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan *work-life balance*, yang pada akhirnya

memicu meningkatnya *occupational stress* dalam lingkungan kerja. Berdasarkan bukti tersebut, diajukan hipotesis

H3: *Work-life balance* memiliki pengaruh negatif terhadap *occupational stress*.

Workload terhadap Work-Life Balance

Workload menjadi faktor utama yang memengaruhi *work-life balance*, karyawan sering kesulitan menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dengan kehidupan pribadi, karena tekanan tugas, deadline yang ketat, dan tuntutan berlebih menyita tenaga dan waktu, sehingga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi terganggu (Gragnano et al., 2020). Takeuchi et al. (2018) menemukan tingginya *workload* terkait penelitian dan administrasi pada dosen di Jepang menjadi faktor utama penyebab *burnout* dan ketidakselarasan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan kehidupan pribadi. Syafrina (2018) menambahkan bahwa *workload* yang tidak proporsional di PT. Aspacindo Kedaton Motor memengaruhi kepuasan kerja, yang secara tidak langsung menunjukkan dampak negatif terhadap *work-life balance*, sementara Menurut Syahrir dan Falaah (2023), tekanan kerja yang terlalu tinggi berpotensi mengganggu stabilitas kehidupan seseorang karena memicu kelelahan emosional dan *burnout*, yang selanjutnya melemahkan kemampuan individu dalam mengelola waktu dan menjaga keselarasan *work-life balance*. Berdasarkan temuan tersebut, diajukan hipotesis.

H4: *Workload* memiliki pengaruh negatif terhadap *work-life balance*.

Supervisor Support terhadap Work-Life Balance

Bantuan dan perhatian yang diberikan atasan di tempat kerja berperan penting untuk menjaga keseimbangan *work-life balance*, karena arahan, fleksibilitas, pengakuan, dan dukungan emosional dari supervisor membantu karyawan mengatur tanggung jawab dan waktu mereka sehingga keseimbangan kerja-hidup tetap optimal (Hämmig, 2017). Menurut Effendi et al. (2025), ketika karyawan mendapat dukungan yang memadai dari atasan, mereka lebih mampu menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, mengurangi konflik antara keduanya, serta merasakan kepuasan hidup yang lebih tinggi. Adapun kurangnya *supervisor support* dapat merusak keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, karena karyawan menjadi terbebani sehingga kesulitan membagi peran mereka secara efektif. Msuya & Kumar (2022) melaporkan kebijakan dukungan *work-life* dari atasan mampu mempengaruhi hubungan antara otonomi kerja, beban kerja, dan *work-life balance*, menunjukkan bahwa karyawan yang mendapat *supervisor support* cenderung memiliki *work-life balance* yang lebih baik. Lebih lanjut, Lee & Shin (2023) menyatakan bahwa *supervisor support* meningkatkan *work-life balance* dengan memanfaatkan kebijakan organisasi dan persepsi karyawan terhadap kesejahteraan mereka, sehingga membantu karyawan mengatur tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab keluarga. Berdasarkan uraian ini, diajukan hipotesis

H5: *Supervisor support* memiliki pengaruh positif terhadap *work-life balance*.

Workload terhadap Occupational Stress yang dimediasi oleh Work-Life Balance

Workload merupakan salah satu faktor penting yang meningkatkan *occupational stress*, karena tingginya jumlah tugas dan tingkat kompleksitas pekerjaan menimbulkan tekanan fisik dan mental yang memicu kelelahan serta menurunkan kesejahteraan karyawan, namun efek ini dapat dikurangi jika karyawan mampu menjaga *work-life balance*, yang bertindak sebagai variabel mediasi dalam meredam pengaruh negatif *workload* terhadap *occupational stress* (Gagnano et al., 2020); penelitian Natanael et al. (2023) mengungkapkan *workload* serta jam kerja berdampak positif pada *work stress* dan selanjutnya berpengaruh negatif terhadap *work-life balance*, tetapi *work-life balance* yang baik dapat memperlemah pengaruh *workload* terhadap stres, sehingga menjadi mediator signifikan dalam hubungan keduanya; sejalan dengan itu, (Effendi et al., 2025) melaporkan bahwa *work-life balance* menjadi penghubung antara *workload* dengan kesejahteraan dosen di Indonesia, sehingga dosen yang mampu menjaga *work-life balance* dapat meredam pengaruh negatif *workload* terhadap *occupational stress*; Menurut McNeill & Cullington (2025), *workload* yang berat dapat menimbulkan konflik antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang akhirnya meningkatkan *occupational stress*, sehingga *work-life balance* berfungsi sebagai mekanisme yang menyalurkan pengaruh *workload* terhadap *occupational stress*, dapat mengurangi atau justru memperkuat efeknya tergantung pada sejauh mana karyawan mampu menjaga keseimbangan tersebut, dan berdasarkan penjelasan tersebut dirumuskan hipotesis:

H6: *Workload* memiliki pengaruh positif terhadap *occupational stress* yang dimediasi oleh *work-life balance*.

Supervisor Support terhadap Occupational Stress Yang Dimediasi Oleh Work-Life Balance

Supervisor support merupakan bentuk dukungan sosial penting yang membantu karyawan menjaga *work-life balance* melalui perhatian, fleksibilitas, serta bantuan dalam mengelola *workload*. Dukungan ini terbukti menurunkan tingkat *occupational stress*, karena semakin tinggi *supervisor support* maka semakin rendah *occupational stress*, dengan mekanisme yang berjalan melalui peran *work-life balance* sebagai mediator yang menstabilkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan personal (Hämmig, 2017). Msuya & Kumar (2022) menjelaskan bahwa ketika atasan mampu memahami kebutuhan karyawan terkait *work-life balance*, karyawan menjadi lebih mudah mengatur waktu dan menjalankan peran-peran yang mereka miliki. Dukungan seperti ini membantu mengurangi beban mental sehingga tingkat tekanan psikologis yang dirasakan karyawan pun menurun. Menurut Wani (2023), ketika atasan menyediakan lingkungan kerja yang fleksibel dan tidak menekan, hal ini meningkatkan *work-*

life balance, sehingga *work-life balance* bertindak sebagai penghubung yang meredam pengaruh *supervisor support* terhadap *occupational stress*. Temuan tersebut diperkuat oleh Altaş et al. (2024) yang membuktikan bahwa *supervisor support* meningkatkan kesejahteraan melalui dukungan emosional dan pemberian otonomi, yang membantu karyawan menjaga *work-life balance* dan menekan *occupational stress*. Oleh karena itu, *work-life balance* berperan penting sebagai mekanisme penghubung antara *supervisor support* dan tingkat *occupational stress*. Oleh karena itu diajukan hipotesis:

H7: *Supervisor support* berpengaruh negatif terhadap *occupational stress* yang dimediasi oleh *work-life balance*.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020). Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *hypothesis testing* sebagaimana dianjurkan Creswell (2014) dan dioperasionalkan melalui desain *cross sectional*. Desain *cross-sectional* dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan antarvariabel pada satu waktu pengukuran. Namun, desain ini tidak memungkinkan penarikan kesimpulan sebab-akibat secara berurutan dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, hubungan yang diuji dalam penelitian ini bersifat kausal-teoretis berdasarkan landasan teori dan temuan penelitian sebelumnya, bukan hubungan kausal longitudinal. Teknik *purposive sampling* digunakan dengan menetapkan kriteria responden, yaitu karyawan operasional minimarket yang bekerja di wilayah Jakarta dan berstatus sebagai karyawan aktif. Jumlah sampel sebanyak 120 responden dinilai memadai untuk analisis SEM berbasis kovarians, menurut Ghozali (2014), ukuran sampel antara 100–200 responden telah mencukupi untuk pengujian model SEM. Variabel penelitian terdiri dari *workload* dan *supervisor support* sebagai variabel independen, *work life balance* sebagai variabel mediasi, serta *occupational stress* sebagai variabel dependen. Seluruh variabel diukur dengan skala Likert lima poin. Untuk menjamin kualitas data, reliabilitas diukur menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas minimal 0,70, sedangkan validitas konstruk dievaluasi melalui *factor loading* minimal 0,50. Validitas konvergen diperiksa menggunakan $AVE \geq 0,50$, dan validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat AVE tiap konstruk dengan korelasi antar konstruk.

Instrumen *workload* awalnya terdiri dari lima indikator, namun satu indikator dihapus karena memiliki nilai *factor loading* 0,091, di bawah batas minimal 0,50, sehingga variabel *workload* diukur dengan empat indikator, *occupational stress* dengan delapan indikator, dan *work life balance* menggunakan lima indikator. Definisi operasional disusun berdasarkan

indikator teoritis relevan merujuk Robbins & Judge (2018) untuk *occupational stress*, Netemeyer et al. (1996) untuk *work-life balance*, serta House (1981) untuk *supervisor support*.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring yang diakses oleh responden menggunakan Google Form. Uji validitas dilakukan menggunakan *factor loading* sebagaimana ketentuan Hair (2019) dengan batas minimal 0.50, dan seluruh indikator dinyatakan valid kecuali WL5 yang dieliminasi. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha sebagaimana dianjurkan Nunnally (1978) dengan hasil *workload* 0.839, *supervisor support* 0.868, *occupational stress* 0.890, dan *work-life balance* 0.819. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan SEM berbasis AMOS. Tahapan analisis meliputi pengujian *measurement model* untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk, kemudian pengujian *structural model* untuk menguji hubungan antar variabel. Pengujian pengaruh mediasi dilakukan menggunakan Sobel Test berdasarkan panduan Preacher & Hayes (2008). Evaluasi model struktural mengikuti teori model fit dari Kline (2015) dan Hair (2019).

Hasil evaluasi *Goodness of Fit* menunjukkan bahwa model memenuhi kriteria kelayakan. Nilai RMSEA sebesar 0.067 dan SRMR sebesar 0.046 berada dalam batas yang dapat diterima, sedangkan nilai CFI sebesar 0.95 dan TLI sebesar 0.93 menunjukkan tingkat kecocokan model yang baik sesuai yang dikatakan Kline (2015) dan Hair (2019). Dengan terpenuhinya kriteria utama *Goodness of Fit*, model dinyatakan layak untuk menguji pengaruh *workload* dan *supervisor support* terhadap *occupational stress*, baik secara langsung maupun melalui mediasi *work-life balance*.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik responden

Berdasarkan karakteristik responden pada Tabel 1, mayoritas karyawan operasional minimarket berjenis kelamin perempuan (69,2%), berada pada rentang usia produktif 21–25 tahun (59,2%), dan sebagian besar berpendidikan SMA/SMK/Sederajat (70%). Dari sisi masa kerja, responden didominasi oleh karyawan dengan pengalaman 1-5 tahun (45%). Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga kerja operasional minimarket didominasi oleh kelompok usia muda dengan pendidikan menengah dan pengalaman kerja yang relatif moderat, sehingga berpotensi memiliki energi kerja tinggi namun masih membutuhkan pengembangan kompetensi dan pembinaan berkelanjutan.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berfungsi untuk menganalisis dan menyajikan data secara ringkas agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas dan informasi yang bermanfaat. Tabel 2 menunjukkan bahwa *workload* berada pada tingkat sedang cenderung tinggi (Mean = 3,51), ditandai meningkatnya beban kerja tanpa dukungan memadai serta dampaknya terhadap

kesehatan dan produktivitas. *Supervisor support* memiliki nilai tertinggi (Mean = 3,72), mengindikasikan hubungan kerja yang baik, bantuan, komunikasi, serta arahan atasan yang relatif kuat dalam menunjang pekerjaan. Sebaliknya, *occupational stress* berada pada kategori sedang (Mean = 3,33), tercermin dari tekanan pekerjaan, ketidaknyamanan lingkungan kerja, tingginya tuntutan, serta keterbatasan kontrol terhadap cara bekerja. *Work-life balance* juga berada pada tingkat sedang (Mean = 3,33), menunjukkan pekerja cukup sering mengalami kesulitan memisahkan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi, penundaan urusan personal, serta berkurangnya energi kerja akibat masalah pribadi. Secara keseluruhan, pola ini mengindikasikan bahwa *supervisor support* yang relatif kuat belum cukup menekan *workload* dan *occupational stress* yang masih berada pada level mengkhawatirkan, sementara *work-life balance* berpotensi memperkuat tekanan psikologis dan menurunkan kinerja dalam jangka panjang.

Hasil Analisis Hipotesis

Bagian ini menyajikan hasil pengujian hipotesis untuk menentukan ada tidaknya pengaruh antarvariabel dalam model, meliputi pengaruh *workload*, *supervisor support*, dan *work-life balance* terhadap *occupational stress*, serta pengaruh *workload* dan *supervisor support* terhadap *work-life balance*, termasuk pengujian mediasi *work-life balance* pada kedua hubungan tersebut. Keputusan didasarkan pada perbandingan p-value dengan tingkat signifikansi 0,05, di mana p-value $\leq 0,05$ menunjukkan hipotesis alternatif didukung (terdapat pengaruh signifikan), sedangkan p-value $> 0,05$ menunjukkan hipotesis alternatif tidak didukung (tidak terdapat pengaruh signifikan). Hasil ini menjadi dasar untuk menilai keterhubungan antarvariabel dalam model SEM penelitian.

Hasil analisis pada Tabel 3 menunjukkan bahwa *workload* memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap *occupational stress* dengan estimasi $\beta = 0,251$ ($p = 0,017$), sekaligus memberikan dampak sangat kuat dalam menurunkan *work-life balance* dengan estimasi $\beta = 0,907$ ($p = 0,000$). Penurunan *work-life balance* tersebut berkontribusi besar dalam meningkatkan *occupational stress*, sebagaimana terlihat dari pengaruh negatif *work-life balance* terhadap *occupational stress* dengan estimasi $\beta = 0,638$ ($p = 0,000$). Sebaliknya, *supervisor support* terbukti menurunkan *occupational stress* secara langsung dengan estimasi $\beta = -0,210$ ($p = 0,0005$), namun tidak mampu meningkatkan *work-life balance* ($\beta = 0,014$; $p = 0,4475$), sehingga *supervisor support* tidak bekerja sebagai faktor yang memperbaiki *work-life balance*.

Pada aspek mediasi, pengaruh *workload* terhadap *occupational stress* melalui *work-life balance* terbukti signifikan dengan efek mediasi sebesar 0,578 ($0,907 \times 0,638$) dan $p = 0,000$, yang menunjukkan bahwa sebagian besar dampak tekanan kerja disalurkan melalui penurunan *work-life balance*. Sebaliknya, jalur mediasi *supervisor support* melalui *work-life balance* tidak signifikan dengan efek hanya 0,0089 ($0,014 \times 0,638$) dan $p = 0,447$, menandakan bahwa

supervisor support tidak menurunkan *occupational stress* melalui *work-life balance*. Hasil mediasi lebih lanjut menggunakan Sobel Test ditampilkan pada Gambar 2.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa *workload* memiliki pengaruh positif terhadap *occupational stress* pada karyawan operasional minimarket di Jakarta. Temuan penelitian menegaskan bahwa ketika tanggung jawab dan tekanan kerja bertambah, karyawan cenderung mengalami peningkatan stres kerja secara signifikan. Kondisi ini sangat relevan dengan karakteristik pekerjaan operasional minimarket yang sarat aktivitas fisik, intensitas interaksi pelanggan tinggi, dan sistem shift yang membuat ritme kerja tidak stabil. Tekanan semacam ini menjadi akumulasi psikologis yang secara langsung meningkatkan tingkat stres karyawan. Temuan ini sejalan dengan hasil Paramita & Sudhartio (2022), yang menekankan bahwa *occupational stress* meningkat seiring dengan besarnya *workload*, terutama saat pekerjaan menuntut lebih dari kapasitas fisik dan mental karyawan.

Tekanan psikologis karyawan semakin meningkat ketika target operasional bersifat ketat, pekerjaan dilakukan secara cepat, serta adanya tanggung jawab besar yang harus dipenuhi dalam waktu singkat. Keadaan tersebut membuat karyawan kehilangan ruang untuk melakukan coping terhadap tekanan kerja. Dalam sektor minimarket, situasi ini terlihat jelas dalam bentuk aktivitas berulang seperti pengaturan stok, pelayanan kasir, penataan barang, serta tuntutan respons cepat terhadap pelanggan. Ketika tuntutan-tuntutan ini terjadi secara simultan, karyawan cenderung mengalami kelelahan emosional dan ketegangan psikologis. Menurut Effendi et al. (2025), ketika beban kerja tidak seimbang, karyawan tidak hanya mengalami penurunan kinerja, tetapi juga menghadapi peningkatan stres mental.

Secara teoretis, hasil ini konsisten dengan *Job Demands-Resources Model* yang dikembangkan Bakker & Demerouti (2007), menekankan bahwa *job demands* (seperti *workload* tinggi) akan menimbulkan kelelahan emosional dan stres apabila tidak disertai *job resources* yang memadai. Beban kerja yang berat tanpa dukungan cukup dapat menciptakan kondisi chronic strain, yang dalam jangka panjang berpotensi menurunkan kesehatan mental karyawan. Studi Schaufeli & Taris (2014) juga menegaskan bahwa *workload* adalah salah satu prediktor utama *burnout* dan stres kerja, terutama dalam pekerjaan dengan ritme cepat dan ketidakpastian waktu kerja.

Hasil pengujian hipotesis kedua memperlihatkan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan lebih dari atasan cenderung mengalami *occupational stress* lebih rendah, menunjukkan pengaruh negatif *supervisor support* terhadap *occupational stress*. Hasil penelitian menyoroti bahwa keterlibatan supervisor dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan emosional sangat berperan dalam menjaga kesejahteraan psikologis

karyawan, terutama di tempat kerja minimarket yang memiliki ritme cepat dan tekanan tinggi. Penelitian Mohammad et al., (2025) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa *supervisor support* dapat menurunkan *occupational stress* melalui peningkatan hubungan interpersonal dan motivasi kerja.

Dalam kondisi kerja yang dinamis, atasan yang aktif memberikan apresiasi dan bantuan langsung dapat menciptakan rasa dihargai pada karyawan, yang pada akhirnya menurunkan ketegangan psikologis. Supervisor yang efektif tidak hanya mengawasi pekerjaan, tetapi juga menyediakan dukungan sosial untuk membantu karyawan menghadapi tantangan dalam pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan temuan Arifiani et al. (2023), yang menjelaskan bahwa dukungan organisasi, termasuk dari atasan, dapat mengurangi stres yang timbul akibat beban kerja berlebih atau konflik peran.

Hasil ini dapat dijelaskan melalui *Job Demands-Resources Model* Bakker & Demerouti (2007), yang menekankan bahwa dukungan supervisor berfungsi sebagai sumber daya pekerjaan yang membantu mengurangi pengaruh negatif tuntutan kerja terhadap stres kerja karyawan. Dalam konteks pekerjaan operasional minimarket, dukungan ini menjadi semakin penting karena karyawan sering menghadapi situasi tidak terduga dari pelanggan dan ritme kerja yang melelahkan. Dengan adanya supervisor yang responsif, karyawan memiliki ruang psikologis untuk beradaptasi lebih baik.

Penelitian Zulkifli & Hamzah (2024) turut memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa *supervisor support* mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan melalui empati, komunikasi efektif, dan hubungan kerja yang kooperatif. Dalam lingkungan kerja minimarket, komunikasi menjadi kunci penting untuk mengurangi salah pengertian, ketegangan, dan ketidakpastian yang dapat memicu stres. Ketika supervisor mampu berkomunikasi secara terbuka dan memberikan solusi bagi karyawan, tekanan kerja dapat berkurang secara signifikan.

Uji hipotesis ketiga mengungkapkan bahwa *work-life balance* memiliki efek menurunkan *occupational stress*, sehingga karyawan dengan *work-life balance* yang baik cenderung mengalami tekanan kerja lebih rendah. Hasil ini sangat relevan dalam konteks pekerjaan operasional minimarket yang dikenal sebagai pekerjaan dengan ritme cepat, sistem shift panjang, dan interaksi pelanggan intensif. Ketika karyawan gagal mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan baik, tingkat tekanan psikologis mereka cenderung naik. Hal ini mendukung temuan Safitri & Marcheila (2022), yang menunjukkan bahwa kemampuan menjaga *work-life balance* berperan signifikan dalam menekan *occupational stress* akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Pekerja yang berhasil menjaga *work-life balance* biasanya memiliki kemampuan lebih baik dalam mengelola tekanan kerja. Mereka dapat mengalokasikan waktu untuk pemulihan

energi fisik dan emosional, yang pada akhirnya memperkuat ketahanan psikologis dalam menghadapi tuntutan kerja. Menurut An Nasya et al., (2024), karyawan yang berhasil menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi lebih mungkin merasakan kepuasan kerja yang tinggi dan tekanan psikologis yang lebih rendah, terutama ketika mereka dapat meluangkan waktu untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka sendiri.

Penelitian Andersen et al., (2024) menemukan bahwa *supervisor support* dalam mengelola tekanan emosional dan *workload* turut berkontribusi dalam meningkatkan *work-life balance* dan menurunkan tekanan psikologis. Komunikasi yang terbuka, perhatian terhadap kesejahteraan bawahannya, serta kebijakan fleksibilitas kerja adalah beberapa contoh upaya supervisor dalam membantu karyawan menjaga *work-life balance*. Tanpa dukungan tersebut, karyawan akan lebih sulit menavigasi tuntutan kerja yang tinggi sehingga berisiko mengalami stres berlebih.

Hasil pengujian hipotesis keempat mengindikasikan bahwa *workload* yang tinggi dapat melemahkan kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, sehingga *work-life balance* mereka terganggu. Kondisi ini terlihat nyata di operasional minimarket, di mana tempo kerja yang padat, ekspektasi pelanggan yang tinggi, dan jadwal yang berubah-ubah kerap membuat karyawan kesulitan menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Ahmad et al., (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja berlebih membuat karyawan sulit mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karena sebagian besar waktu dan energinya tersita untuk memenuhi tuntutan kerja.

Dalam konteks pekerjaan minimarket, karyawan sering dihadapkan pada target penjualan, pelayanan cepat, dan pekerjaan fisik seperti penataan barang dan pengisian stok. Aktivitas-aktivitas tersebut menguras energi dan membuat mereka sulit memenuhi kebutuhan pribadi seperti istirahat, rekreasi, atau aktivitas sosial. Penelitian Retnowati & Darma (2024) menjelaskan bahwa tingginya *workload* dapat memicu *fatigue* fisik dan emosional, yang pada akhirnya menurunkan kemampuan individu menjaga keseimbangan hidup. Kondisi seperti ini berpotensi menurunkan kualitas hidup dan memperburuk kesehatan mental karyawan.

Penelitian Damanik et al. (2022) di PT. Pos Indonesia (Persero) juga menunjukkan bahwa *workload* tinggi dapat menghambat pencapaian *work-life balance*, karena waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi tanggung jawab pribadi menjadi tergerus oleh pekerjaan. Ketika individu tidak memiliki cukup waktu atau energi untuk memenuhi peran sosial maupun personal, mereka cenderung mengalami konflik peran (*work-life conflict*) yang berujung pada ketidakpuasan dan stres.

Hasil uji hipotesis kelima mengindikasikan bahwa *supervisor support* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap *work-life balance*, dengan nilai β 0,014 dan p-value 0,4475, yang berada di atas batas signifikansi 0,05. Artinya, walaupun hubungan antara *supervisor support* dan *work-life balance* bersifat positif, pengaruhnya belum cukup besar untuk secara nyata meningkatkan *work-life balance*. Temuan ini menegaskan peran supervisor di lingkungan minimarket pada umumnya masih berfokus pada aspek pengawasan dan pencapaian target, bukan pada dukungan emosional atau fleksibilitas kerja yang mendukung keseimbangan hidup karyawan.

Dalam kondisi operasional yang sangat menuntut kecepatan, supervisor sering kali lebih menekankan efisiensi dan hasil kerja, sehingga bentuk dukungan emosional atau interpersonal menjadi kurang menonjol. Padahal, menurut Hidayah et al., (2025), *supervisor support* seharusnya memiliki pengaruh positif terhadap *work-life balance* melalui komunikasi yang baik, empati, dan perhatian terhadap kondisi personal bawahannya. Ketika dukungan tersebut tidak konsisten atau bersifat instruksional belaka, maka karyawan tidak akan merasakan perbaikan keseimbangan hidup meskipun supervisor memberikan arahan kerja.

Penelitian Mochklas et al. (2024) juga menegaskan bahwa *supervisor support* dapat meningkatkan *work-life balance* hanya jika supervisor secara aktif memberikan fleksibilitas, kepercayaan, dan dukungan emosional. Dengan kata lain, hubungan interpersonal yang baik menjadi syarat penting untuk meningkatkan *work-life balance* melalui peran supervisor. Namun dalam konteks operasional minimarket, karyawan sering kali memandang supervisor sebagai figur otoritas yang fokus pada kontrol pekerjaan sehingga dampaknya terhadap keseimbangan hidup menjadi minimal atau bahkan tidak terasa.

Penelitian Hayati & Syahrizal (2025) menunjukkan bahwa *family supportive supervisor behavior* adalah faktor yang mampu menurunkan konflik pekerjaan-keluarga. Namun, jika *supervisor support* di lingkungan kerja minimarket tidak mencakup aspek tersebut, maka wajar jika tidak terlihat pengaruh signifikan terhadap *work-life balance*. Tingginya tuntutan operasional dan tekanan waktu membuat supervisor fokus pada pengawasan tugas ketimbang membantu karyawan menyeimbangkan kehidupan pribadi.

Uji hipotesis keenam mengungkapkan bahwa *workload* berdampak pada peningkatan *occupational stress* melalui peran mediasi *work-life balance*, artinya tekanan dari pekerjaan yang tinggi bisa menimbulkan stres, tetapi risiko ini berkurang jika karyawan mampu mempertahankan *work-life balance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* bertindak sebagai penyangga yang melindungi karyawan dari tekanan psikologis akibat tingginya *workload*. Karyawan yang mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung lebih mudah memulihkan kondisi fisik dan emosional mereka.

Safitri & Marcheila (2022) melaporkan bahwa tingginya *workload* dapat memicu peningkatan *occupational stress*, terutama ketika seseorang gagal membagi waktu dan energi secara seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Singkatnya, *work-life balance* bertindak sebagai penyangga yang membantu mengurangi dampak buruk *workload* terhadap tekanan mental karyawan. Tanpa *work-life balance*, individu rentan mengalami kelelahan berkepanjangan yang mengarah pada stres dan burnout. Hal ini sangat relevan dalam konteks pekerjaan operasional minimarket yang ritme kerjanya padat, penuh interaksi pelanggan, dan sering kali tidak memberikan ruang pemulihan yang cukup bagi karyawan.

Khotimah & Nardo (2025) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa individu membutuhkan kemampuan manajemen diri dan waktu untuk menekan dampak negatif *workload*. *Work-life balance* memungkinkan individu mendapatkan dukungan sosial, waktu istirahat yang cukup, dan aktivitas pemulihan lainnya yang dapat menjaga kesehatan mental. Tanpa hal tersebut, stres dapat meningkat secara signifikan sehingga membahayakan kondisi psikologis dan produktivitas mereka.

Menurut Putri & Satrya (2025), *work-life balance* memiliki peran vital dalam menjembatani pengaruh *workload* terhadap *occupational stress* yang dialami karyawan. Jika organisasi menghadirkan kebijakan yang mendukung *work-life balance* seperti pengaturan jam kerja yang fleksibel dan waktu istirahat yang cukup, karyawan dapat menjalankan pekerjaan dengan lebih rileks dan terhindar dari tekanan berlebihan. Oleh karena itu, *work-life balance* bukan hanya kebutuhan individu, tetapi merupakan strategi organisasi untuk mempertahankan produktivitas dan kesehatan mental karyawan.

Setelah dilakukan uji hipotesis untuk hipotesis ketujuh, diperoleh hasil bahwa *supervisor support* memiliki pengaruh negatif terhadap *occupational stress* melalui mekanisme mediasi *work-life balance* pada karyawan operasional minimarket di Jakarta. *Supervisor support* berfungsi ganda karena selain mengurangi *occupational stress* secara langsung, juga membantu karyawan menata pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan lebih seimbang (*work-life balance*). Semakin besar perhatian dan bimbingan yang diberikan atasan, semakin mampu karyawan mengelola tanggung jawabnya sehingga tekanan psikologis akibat beban kerja tinggi berkurang. Temuan ini sejalan dengan pandangan Bakker & Demerouti (2007) dalam *Job Demands-Resources Model* yang menyatakan bahwa bantuan dan dukungan di tempat kerja, seperti yang diberikan oleh atasan, dapat melindungi karyawan dari dampak buruk tuntutan pekerjaan dengan meningkatkan kesejahteraan dan keseimbangan hidup mereka.

Hasil ini sejalan dengan Andersen et al., (2024) yang menemukan bahwa peran supervisor sangat penting dalam memperkuat *work-life balance* karyawan dengan cara menyediakan komunikasi yang jelas, dukungan emosional, dan perhatian terhadap kesejahteraan

psikologis mereka. Bantuan terus-menerus dari supervisor menciptakan rasa aman, kejelasan tugas, dan fleksibilitas, yang memungkinkan karyawan mengatur waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara lebih efektif. Ketika keseimbangan ini tercapai, potensi munculnya *occupational stress* akibat tekanan pekerjaan dapat ditekan secara signifikan. Penelitian Mohammad et al., (2025) menunjukkan bahwa *supervisor support* mampu meredakan *occupational stress* dengan memperkuat hubungan antar karyawan dan membentuk persepsi yang lebih positif terhadap kondisi kerja secara keseluruhan.

Menurut Safitri & Marcheila (2022), menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) sangat penting untuk menekan *occupational stress*, terutama pada pekerjaan dengan beban tinggi dan ritme cepat seperti di ritel dan minimarket. Di situasi ini, peran supervisor penting untuk membangun suasana kerja yang kondusif, memungkinkan karyawan mengatur waktu dan tanggung jawab mereka sehingga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tetap terjaga. Ketika *supervisor support* berupa empati, apresiasi, atau fleksibilitas jadwal hadir secara konsisten, maka karyawan memiliki ruang pemulihan emosional yang memadai. Sebaliknya, apabila dukungan tersebut tidak diberikan, *work-life balance* menjadi sulit dicapai dan *occupational stress* cenderung meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa *workload* terbukti meningkatkan *occupational stress*, sedangkan *supervisor support* dan *work-life balance* mampu menurunkan *occupational stress*, dengan *work-life balance* berperan sebagai mediator penuh pada pengaruh *workload* tetapi tidak pada pengaruh *supervisor support*. Hal ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan minimarket di Jakarta untuk mengelola *workload* secara proporsional, meningkatkan *supervisor support* melalui pelatihan interpersonal, serta memperbaiki sistem penjadwalan guna memperkuat *work-life balance* karyawan. Penelitian ini dibatasi oleh fokusnya pada sektor ritel modern di Jakarta dan hanya menggunakan empat variabel utama, sehingga penerapan hasilnya ke konteks lain harus dilakukan dengan pertimbangan yang cermat. Berdasarkan keterbatasan ini, studi selanjutnya sebaiknya memperluas cakupan pada sektor dan wilayah yang berbeda, melibatkan kelompok karyawan dengan karakteristik beragam, serta memasukkan variabel tambahan seperti budaya organisasi dan kepuasan kerja untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiswarya, P. R., & Perwez, S. K. (2023). An Empirical Analysis of Work-life Balance on Work from Home during Covid-19 Pandemic: A Comparative Study on Men and Women. *The Open Psychology Journal*, 16(1).
- Akbar, F. M., & Zona, M. A. (2025). THE INFLUENCE OF WORK-LIFE BALANCE ON EMPLOYEE WELL-BEING MEDIATED BY JOB STRESS: Pengaruh Work-Life

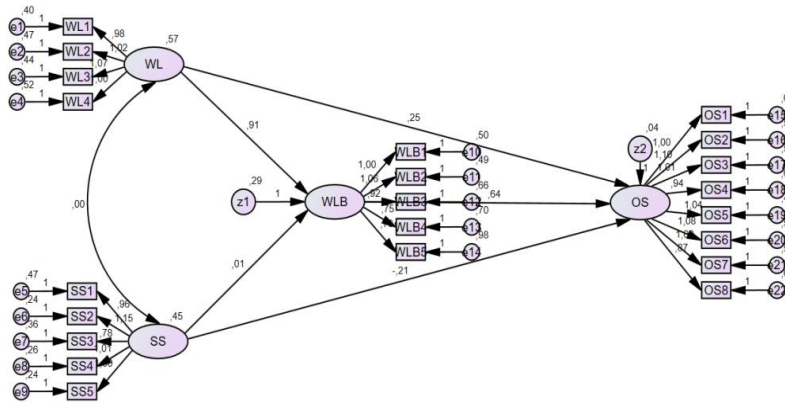
- Balance terhadap Employee Well-Being melalui Stres Kerja pada PT. Bank Nagari. *Santhet (Jurnal Sejarah Pendidikan Dan Humaniora)*, 9(1), 84–93.
- Aksu, Ş. H., Adem, A., Çakıt, E., Dağdeviren, M., & Karwowski, W. (2025). An examination of the interrelationships among NASA-TLX dimensions utilizing the DEMATEL method. *PLoS One*, 20(4), e0320638.
- Alameddine, M., Al-Yateem, N., Bou-Karroum, K., Hijazi, H., Al Marzouqi, A., & Al-Adawi, S. (2023). Measurement of work-life balance: a scoping review with a focus on the health sector. *Journal of Nursing Management*, 2023(1), 3666224.
- Altaş, S. S., Gündüz Çekmecelioğlu, H., Konakay, G., & Günsel, M. (2024). Relationships among supervisor support, autonomy, job satisfaction and emotional labor on nurses within the Turkey context of healthcare services. *Frontiers in Psychology*, 14, 1303170.
- Arifiani, R. S., Ambarwati, T., & Rumijati, A. (2023). Work Life Balance and Readiness to Change: The Effect of Work from Home to Performance. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 18(1), 29–38.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bhat, Z. H., Yousuf, U., & Saba, N. (2023). Revolutionizing work-life balance: Unleashing the power of telecommuting on work engagement and exhaustion levels. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2242160.
- Braarud, P. Ø. (2021). Investigating the validity of subjective workload rating (NASA TLX) and subjective situation awareness rating (SART) for cognitively complex human-machine work. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 86, 103233.
- Bui, T., Zackula, R., Dugan, K., & Ablah, E. (2021). Workplace Stress and Productivity: A Cross-Sectional Study. *Kansas Journal of Medicine*, 14(1), 42–45.
- Çobanoğlu, F., Yıldırım, Ö., Şarkaya, S. S., & Sertel, G. (2023). The Mediating Effect of Work-Life Balance in the Relationship between Job Stress and Career Satisfaction. *European Journal of Educational Management*, 6(2), 83–99.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Damanik, L. G. S., Ginting, P., & Siahaan, E. (2022). The Influence of Work Life Balance, Organizational Culture, and Emotional Intelligence on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable at PT. Pos Indonesia (Persero) Pematang Siantar. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3).
- Das Chakladar, D., & Roy, P. P. (2024). Cognitive workload estimation using physiological measures: a review. *Cognitive Neurodynamics*, 18(4), 1445–1465.
- Effendi, M. S., Komariah, A., & Agustina, S. S. (2025). Beyond Workload: Uncovering the Link Between Supervisor Support, Work – Life Balance, and Lecturer Productivity. *Education Sciences*, 1–38.
- Elfering, A., Odoni, M., & Meier, L. L. (2016). Today's work experience: Precursors of both how I feel and how I think about my job? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 32(1), 11–16.
- Emilisa, N., Wahyuni, L., Suhaeni, L., & Susanti, O. (2024). The Consequences of Emotional Labor among Culinary Sector SMEs Employees in Jakarta. *International Conference on Entrepreneurship, Leadership and Business Innovation (ICELBI 2022)*, (January), 487–495. <https://doi.org/10.2991/978-94-6463-350-4>
- Emilisa, N., YP, E. A., Diatmono, P., Adawiyah, W. R., Berliyanti, D. O., Anggiani, S., Suhartanta, S., Nilasari, B. M., Baliartati, B. O., & Murtiningsih, R. S. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Kemajuan Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Emilisa, N., Yudhaputri, E. A., Dizar, S., Ningsih, A. T., & Apriani, D. (2024). Connections Between Work-Life Balance and Job Insecurity among Firefighters in Jakarta Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 14(2), 588–602.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) (Edisi IV)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Girma, B., Nigussie, J., Molla, A., & Mareg, M. (2021). Occupational stress and associated factors among health care professionals in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, 21, 1–10.
- Gragnano, A., Simbula, S., & Miglioretti, M. (2020). Work–life balance: weighing the importance of work–family and work–health balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 907.
- Gunasekara, K. A., Perera, B., & Kurukulasooriya, I. N. (2024). Gender-specific occupational stress management in construction professionals: a comparative analysis of contractor quantity surveyors work at site. *Construction Innovation*.
- Hair, J. F. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.
- Hämmig, O. (2017). Health and well-being at work: The key role of supervisor support. *SSM-Population Health*, 3, 393–402.
- Hayati, D. S., & Syahrizal. (2025). The Effect of Work-Family Conflict and Workload on Work-Life Balance: The Moderating Role of Family Supportive Supervisor Behavior and Coworker Support. *International Journal of Engineering Business and Social Science*, 3(4), 1–9.
- Hertzum, M. (2022). Associations among workload dimensions, performance, and situational characteristics: a meta-analytic review of the Task Load Index. *Behaviour & Information Technology*, 41(16), 3506–3518.
- House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Hsu, Y.-Y., Bai, C.-H., Yang, C.-M., Huang, Y.-C., Lin, T.-T., & Lin, C.-H. (2019). Long hours' effects on work-life balance and satisfaction. *BioMed Research International*, 2019(1), 5046934.
- ILO. (2016). Workplace Stress: A Collective Challenge. In *World Day for Safety and Health at Work* (Number April).
- Khotimah, A. H., & Nardo, R. (2025). Work-Life Balance and Workload on Employee Work Stress. *CAKRAWALA: Management Science Journal*, 2(3), 85–96.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. Guildford Press.
- Kurtuluş, E., Kurtuluş, H. Y., Birel, S., & Batmaz, H. (2023). The effect of social support on work-life balance: The role of psychological well-being. *International Journal of Contemporary Educational Research*, 10(1), 239–249.
- Lee, S. E., & Shin, G. (2023). The effect of perceived organizational and supervisory support on employee engagement during COVID-19 crises: Mediating effect of work-life balance policy. *Public Personnel Management*, 52(3), 401–428.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work Organisation and Stress : Systematic Problem Approaches For Employers, Managers And Trade Union Representatives* (3rd ed.). World Health Organization.
- Lestari, N. D., & Rizkiyah, N. (2021). The Workplace Stress and its Related Factors among Indonesian Academic Staff. *Journal of Medical Sciences*, 9, 70–76.
- Lubis, S. N. M., & Harahap, R. A. (2023). Comparative Analysis Of Employee Work Stress Based On Work Shifts At Pt . Pelita Adi Pratama Tanjung Balai City. *Journal for Quality in Public Health*, 7(1), 42–50.
- Lukan, J., Bolliger, L., Pauwels, N. S., Luštrek, M., Bacquer, D. De, & Clays, E. (2022). Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: a systematic review. *BMC Public Health*, 22(1), 240.
- Lukmiati, R., Samsudin, A., & Jhoansyah, D. (2020). Pengaruh Work Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Staff Produksi Pt. Muara Tunggal Cibadak-Sukabumi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(3).
- Lunarindiah, G., Emilisa, N., Karnasi, R., Ganadi, K., & Apriani, D. (2023). Perceived Threat of Covid-19 and its Impact on Expedition Service Company Employees in Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 12(04), 264–274.

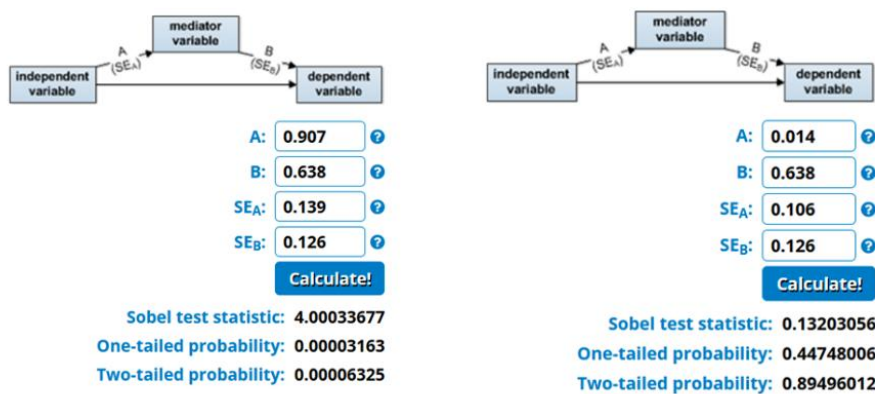
- Mahdavi, N., Tapak, L., Darvishi, E., Doosti-Irani, A., & Shafiee Motlagh, M. (2024). Unraveling the interplay between mental workload, occupational fatigue, physiological responses and cognitive performance in office workers. *Scientific Reports*, *14*(1), 17866.
- Marsenda, R. G., & Wicaksari, E. A. (2025). Work-Life Balance: Kunci Kesejahteraan Karyawan dan Organisasi. *Bookchapter Manajemen SDM*, *1*, 22–50.
- McNeill, I. M., & Cullington, E. (2025). Workload, Work-Life Conflict, and Stress Amongst Mental Health Professionals: The Moderating Role of Segmentation Preference. *Stress and Health*, *41*(4), e70095.
- Mochklas, M., Subagyo, S., Muchson, M., Forijati, F., & Rinawati, H. S. (2024). The role of work-life balance and supervisor support on job satisfaction: an empirical study in Indonesian SMEs. *Journal Of Research Administration*, *6*(1), 4–6.
- Mohamad, N. I., Othman, A. S., Abdullah, S., Nor, A. M., & Kadri, N. M. (2025). THE INFLUENCE OF SUPERVISOR SUPPORT ON MITIGATING JOB STRESS AND SHAPING DYNAMIC EMPLOYEE BEHAVIOUR: A COMPANY GOVERNANCE STUDY. *Journal of Governance and Regulation/Volume*, *14*(1).
- Msuya, M. S., & Kumar, A. B. (2022). Flexible Work Arrangements, Leave Provisions, and Employee Job Performance in Banking sector. *Journal of Positive School Psychology*, *6*(5).
- Nabawanuka, H., & Ekmekcioglu, E. B. (2022). Millennials in the workplace: perceived supervisor support, work–life balance and employee well–being. *Industrial and Commercial Training*, *54*(1), 123–144.
- Natanael, K., Christiana, M., Kalis, I., Daud, I., Rosnani, T., & Fahrana, Y. (2023). Workload and working hours effect on employees work-life balance mediated by work stress. *Enrichment : Journal of Management*, *13*(5).
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Ohadomere, O., & Ogamba, I. K. (2021). Management-led interventions for workplace stress and mental health of academic staff in higher education: a systematic review. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, *16*(1), 67–82.
- Okuhara, M., Sato, K., & Kodama, Y. (2021). The nurses' occupational stress components and outcomes, findings from an integrative review. *Nursing Open*, *8*(5), 2153–2174.
- Organization, W. H. (2024). *WHO delivering on its commitment to protect and improve people's health: stories of healthier populations, access to services and emergency response*. World Health Organization.
- Paramita, A. P., & Sudhartio, L. (2022). Analyzing the impact of job stress, job insecurity, and work engagement on job performance during the COVID-19 pandemic in the aviation industry. *The Asian Journal of Technology Management*, *15*(1), 1–20.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, *40*(3), 879–891.
- Putra, O. B., Sudibyo, Y. R., Safira, H. L., Pangaribuan, C. H., & Hidayat, D. (2023). Burnout and turnover intention: The moderating impacts of perceived organizational support and leader-member exchange (Evidence from Indonesian retail industry). *3rd International Conference on Biospheric Harmony Advanced Research (ICOBAR)*, (April), 1–7. <https://doi.org/10.1063/5.0112934>
- Rashid, S., Subhan, Q. A., & Imran, M. (2022). Impact of work life balance, workload and supervisory support on teachers' job performance with mediating role of stress: A case of private institutions. *International Journal of Business and Management Sciences*, *3*(1), 21–34.
- Retnowati, P. A., & Darma, G. S. (2024). Dynamics of Worklife Balance, Workload, Job Stress and Employee Performance. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, *14*(2), 260–273.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi* (12th ed.). Salemba Empat.

- Safitri, R., & Marcheila, S. D. (2022). Measuring work stress from work-life balance and workload during Covid-19 pandemic. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 10(2), 229–246.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. In *Bridging Occupational, Organizational, and Public Health: A Transdisciplinary Approach*. Springer.
- Sijbom, R. B. L., Koen, J., Peijen, R., & Preenen, P. T. Y. (2025). The impact of workplace changes and supervisor support on employee learning: a nonlinear perspective. *Human Resource Development International*, 28(4), 518–542.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., & Emely, B. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13(June), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876>
- Syafrina, N. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Aspacindo Kedaton Motor Kandis Kabupaten Siak. *Jurnal Benefita*, 3(3), 455–468.
- Takeuchi, H., Taki, Y., Asano, K., Asano, M., Sassa, Y., Yokota, S., Kotozaki, Y., Nouchi, R., & Kawashima, R. (2018). Impact of frequency of internet use on development of brain structures and verbal intelligence: Longitudinal analyses. *Human Brain Mapping*, 39(11), 4471–4479.
- Taslim, S. J., Wijaya, H. R., Happy, & Chandra, V. (2025). Analisis faktor-faktor penentu kinerja karyawan pada minimarket alfamart dan indomaret. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta*, 6(2), 317–334.
- Tesfaye, A. H., Abate, K., Kabito, G. G., & Azale, T. (2023). Perceived occupational stress and associated factors among primary school teachers in the second wave of COVID-19 in Ethiopia: a multicenter cross-sectional survey. *Frontiers in Public Health*, 11, 1156652.
- Wani, A. K. (2023). Work – Life Balance, Supervisor Support and Life Satisfaction in the Higher Education Sector. *Acta Univ. Sapientiae, Economics and Busines*, 11, 64–92. <https://doi.org/10.2478/auseb-2023-0004>
- Wu, Y., Zhang, Y., & Zheng, B. (2024). Workload assessment of operators: Correlation between NASA-TLX and pupillary responses. *Applied Sciences*, 14(24), 11975.
- Xu, J., Chen, J., Lan, Q., & Zhao, M. (2025). To share or hide under performance pressure: the role of supervisor support in shaping subordinate knowledge management behaviors. *Frontiers in Psychology*, 16, 1586812.
- Yen, Y.-S. (2024). Job demands and technology overload influencing work stress in organizations during the COVID-19 pandemic. *Aslib Journal of Information Management*, 76(1), 170–188.
- Zulkifli, S. S., & Hamzah, H. (2024). The importance of supervisor support for the work outcomes and psychological well-being of Malaysian low-income working mothers. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(1), 159–178.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1. Uji Goodness of Fit (Uji Kelayakan Model Fit)
Sumber: Hasil Pengolahan Data



Gambar 2. Hasil Uji Sobel untuk Hipotesis 6 dan 7
Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Kategori/Item Pernyataan	Sumber
Workload	Beban kerja yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kemampuan saya.	Effendi et al. (2025)
	Beban kerja yang terlalu banyak membuat kesehatan dan produktivitas saya menurun. Dalam dua tahun terakhir, beban kerja saya semakin banyak, tetapi dukungan atau fasilitas kerja tidak ikut ditingkatkan.	
	Beban kerja yang berat membuat semangat, kesehatan, dan kinerja saya menurun.	
Supervisor Support	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan.	Effendi et al. (2025)
	Saya merasa atasan saya selalu siap membantu dan membimbing dalam pekerjaan.	
	Saya mendapat pelatihan yang cukup dan komunikasi di tempat kerja berjalan dengan baik.	
	Saya mendapat penjelasan tugas yang jelas dari atasan dan motivasi untuk bekerja lebih baik.	
Occupational Stress	Saya mendapat informasi dan arahan dari atasan yang membantu saya menyelesaikan pekerjaan.	
	Saya merasa suasana di tempat kerja sering tidak nyaman atau kadang tidak aman.	
	Saya merasa pekerjaan ini berdampak buruk pada kesehatan fisik maupun emosional saya. Pekerjaan yang saya terima terlalu banyak atau dengan tenggat waktu yang terlalu singkat.	

	<p>Saya kesulitan menyampaikan pendapat atau keluhan tentang pekerjaan kepada atasan. Tekanan pekerjaan membuat saya sering merasa lelah secara mental dan sulit menikmati waktu dengan keluarga. Saya tidak memiliki cukup kendali atau kesempatan untuk menentukan cara saya bekerja. Usaha dan hasil kerja saya jarang dihargai atau diakui. Keterampilan dan kemampuan saya belum dimanfaatkan sepenuhnya di tempat kerja.</p>	Prasad et al. (2025)
Work-Life Balance	<p>Saya sering kekurangan waktu untuk kehidupan pribadi karena pekerjaan. Saya sulit memisahkan waktu antara pekerjaan dan urusan pribadi. Saya sering menunda urusan pribadi karena pekerjaan. Kehidupan pribadi membuat energi saya berkurang untuk bekerja. Kinerjanya saya menurun karena masalah dalam kehidupan pribadi.</p>	Emilisa et al. (2025)

Tabel 2. Karakteristik Demografis Responden

Variabel	Kategori	Karyawan Operasional Minimarket	
		Frekuensi	Presentase (%)
Gender	Laki-laki	37	30,8%
	Perempuan	83	69,2%
	Total	120	100%
Usia	< 20 Tahun	27	22,5%
	21–25 Tahun	71	59,2%
	26–30 Tahun	16	13,3%
	30–35 Tahun	6	5%
	Total	120	100%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/Sederajat	84	70%
	Diploma	5	4,2%
	Sarjana (S1)	31	25,8%
	Total	120	100%
Lama Bekerja	< 1 Tahun	40	33,3%
	1–5 Tahun	54	45%
	5–10 Tahun	26	21,7%
	Total	120	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Variabel	Kategori/Item Pernyataan	Mean
Workload	Beban kerja yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan kemampuan saya.	3,05
	Beban kerja yang terlalu banyak membuat kesehatan dan produktivitas saya menurun.	3,64
	Dalam dua tahun terakhir, beban kerja saya semakin banyak, tetapi dukungan atau fasilitas kerja tidak ikut ditingkatkan.	3,52
	Beban kerja yang berat membuat semangat, kesehatan, dan kinerja saya menurun.	3,82
Mean Workload		3,51
Supervisor Support	Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan.	3,73
	Saya merasa atasan saya selalu siap membantu dan membimbing dalam pekerjaan.	3,58
	Saya mendapat pelatihan yang cukup dan komunikasi di tempat kerja berjalan dengan baik.	3,72
	Saya mendapat penjelasan tugas yang jelas dari atasan dan motivasi untuk bekerja lebih baik.	3,84
	Saya mendapat informasi dan arahan dari atasan yang membantu saya menyelesaikan pekerjaan.	3,74

Mean Supervisor Support		3,72
Occupational Stress	Saya merasa suasana di tempat kerja sering tidak nyaman atau kadang tidak aman.	3,10
	Saya merasa pekerjaan ini berdampak buruk pada kesehatan fisik maupun emosional saya.	3,21
	Pekerjaan yang saya terima terlalu banyak atau dengan tenggat waktu yang terlalu singkat.	3,35
	Saya kesulitan menyampaikan pendapat atau keluhan tentang pekerjaan kepada atasan.	3,26
	Tekanan pekerjaan membuat saya sering merasa lelah secara mental dan sulit menikmati waktu dengan keluarga.	3,66
	Saya tidak memiliki cukup kendali atau kesempatan untuk menentukan cara saya bekerja.	3,35
	Usaha dan hasil kerja saya jarang dihargai atau diakui.	3,22
	Keterampilan dan kemampuan saya belum dimanfaatkan sepenuhnya di tempat kerja.	3,47
Mean Occupational Stress		3,33
Work-Life Balance	Saya sering kekurangan waktu untuk kehidupan pribadi karena pekerjaan.	3,56
	Saya sulit memisahkan waktu antara pekerjaan dan urusan pribadi.	3,21
	Saya sering menunda urusan pribadi karena pekerjaan.	3,55
	Kehidupan pribadi membuat energi saya berkurang untuk bekerja.	3,20
	Kinerja saya menurun karena masalah dalam kehidupan pribadi.	3,11
Mean Work-Life Balance		3,33

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Tabel 4. Hasil Analisis Hipotesis

Hipotesis	Deskripsi	Estimasi (β)	p-value ($\leq 0,05$)	Keputusan
H1	Workload memiliki pengaruh positif terhadap occupational stress	0,251	0,017	Didukung
H2	Supervisor support memiliki pengaruh negatif terhadap occupational stress	-0,210	0,0005	Didukung
H3	Work-life balance memiliki pengaruh negatif terhadap occupational stress	0,638	0,000	Didukung
H4	Workload memiliki pengaruh negatif terhadap work-life balance	0,907	0,000	Didukung
H5	Supervisor support memiliki pengaruh positif terhadap work-life balance	0,014	0,4475	Tidak didukung
H6	Workload berpengaruh positif terhadap occupational stress melalui mediasi work-life balance	$0,907 \times 0,638 = 0,578$	0,000	Didukung
H7	Supervisor support berpengaruh positif terhadap occupational stress melalui mediasi work-life balance	$0,014 \times 0,638 = 0,0089$	0,447	Tidak didukung

Sumber: Data diolah Menggunakan AMOS