

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Bali merupakan salah satu destinasi wisata paling populer di dunia yang dikenal dengan keindahan alam, kekayaan budaya, serta keramahtamahan masyarakatnya. Sebagai pusat pariwisata internasional, Bali tidak hanya menjadi tujuan wisatawan domestik, tetapi juga menarik jutaan wisatawan mancanegara. Pesatnya perkembangan sektor pariwisata di Bali mendorong peningkatan jumlah hotel berbintang, terutama hotel berbintang lima yang berfungsi sebagai penyedia layanan akomodasi berstandar internasional dan meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi tamu domestik maupun mancanegara. Pelayanan prima yang diberikan kepada tamu tidak dapat dilepaskan dari kondisi lingkungan kerja yang mendukung.

Hal ini sejalan dengan pendapat Padmakumar *et al.* (2011) yang menyatakan bahwa karyawan yang bekerja dalam lingkungan kerja yang kondusif mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Adanya transformasi teknologi dan meningkatnya persaingan global juga menambah tantangan bagi manajemen hotel dalam menciptakan strategi pengelolaan SDM yang efektif. Oleh karena itu, keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh lingkungan kerja yang nyaman, tetapi juga oleh kemampuan manajemen dalam mengelola SDM secara optimal dan terencana. Pengelolaan SDM yang efektif menjadi faktor strategis yang

berperan penting dalam menjaga keunggulan kompetitif industri perhotelan (Istani *et al.*, 2025).

Bali Mandira Beach Resort & Spa adalah hotel bintang lima yang berlokasi strategis di kawasan wisata Legian, Kabupaten Badung, Bali, dan telah memperoleh sertifikasi *CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability)* dengan nomor sertifikat CHSE0003427/2020 dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Bali Mandira Beach Resort & Spa, 2020). Sertifikasi ini menjadi bukti bahwa hotel tersebut memenuhi standar nasional dalam aspek kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keberlanjutan lingkungan, serta menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga kualitas layanan di era pasca-pandemi. Selain memiliki reputasi internasional, Bali Mandira Beach Resort & Spa telah meraih berbagai penghargaan bergengsi tingkat nasional maupun internasional yang mencerminkan kualitas layanan, keberlanjutan, serta komitmen terhadap nilai budaya lokal. Di antaranya yaitu *Certificate of Excellence – TripAdvisor (2019)* yang diberikan berdasarkan ulasan positif wisatawan internasional sebagai bentuk pengakuan atas konsistensi pelayanan prima dan kepuasan tamu (TripAdvisor, 2019). Penghargaan Super Platinum Tri Hita Karana Award (2018) yang menandakan keberhasilan hotel dalam menerapkan filosofi budaya Bali melalui keseimbangan hubungan antara manusia, lingkungan, dan spiritualitas (Yayasan Tri Hita Karana., 2018). Penghargaan *Agoda Gold Circle Award (2014)* yang diberikan atas kinerja unggul dalam pelayanan, pengelolaan reservasi daring, dan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi (Agoda, 2014).

Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Bali Mandira Beach Resort & Spa tidak hanya unggul dalam hal fasilitas dan pelayanan berstandar internasional,

tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai keberlanjutan, budaya lokal, dan profesionalisme karyawan. Hotel ini juga dikenal karena karakter arsitekturnya yang sangat kental dengan nuansa Bali. Desain bangunan menggabungkan elemen arsitektur tradisional Bali minimalis, seperti penggunaan ornamen kayu tropis, taman-taman hijau, gapura, serta penjor. Adanya gapura dengan arsitektur sakral khas Bali yang dijuluki “*Heaven Gate*”. Hal ini mencerminkan nilai-nilai budaya lokal dan filosofi Tri Hita Karana sebagai keseimbangan antara hubungan manusia dengan Tuhan, sesama, dan alam. Bali Mandira juga dikenal sebagai resort keluarga dan rekreasi budaya, dengan fasilitas lengkap seperti *lagoon-style pool* tepi pantai, *water slide* anak-anak, *rooftop infinity pool* untuk dewasa, *kids club*, kelas yoga, serta aktivitas kerajinan Bali (Bali Mandira Beach Resort & Spa, (n.d.). Keberagaman fasilitas dan kegiatan tersebut menciptakan suasana yang nyaman, harmonis, dan otentik khas Bali, menjadikan hotel ini unik dan menarik untuk dikunjungi di kawasan Legian.

Manajemen sumber daya manusia berbasis nilai-nilai Tri Hita Karana memberikan kontribusi yang baik. Penerapan prinsip Tri Hita Karana berperan dalam memperkuat efektivitas kolaborasi antar karyawan, meminimalkan potensi konflik, serta menciptakan lingkungan kerja yang aman, suportif, dan kondusif bagi pengembangan kreativitas serta inovasi. Selain itu, integrasi dukungan sosial dan dimensi spiritual dalam pengelolaan sumber daya manusia mampu menurunkan tingkat stres kerja, meningkatkan kepuasan kerja, serta mendorong terciptanya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi secara berkelanjutan (Budiartini *et al.*, 2025).

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, terutama di hotel berbintang lima. Menurut Hasibuan (2017), SDM yang berkualitas merupakan kunci utama dalam mempertahankan reputasi dan daya saing organisasi. Sumber Daya Manusia menjadi aset penting yang menentukan keberhasilan operasional serta keberlanjutan daya saing hotel. Lingkungan kerja memiliki peran strategis dalam menciptakan kondisi kerja yang aman dan nyaman bagi pegawai, yang berdampak pada kualitas pelayanan, loyalitas, dan komitmen terhadap organisasi. Lingkungan kerja yang baik juga berkontribusi terhadap kesehatan mental karyawan melalui penurunan tingkat stres dan mendukung keberhasilan organisasi secara berkelanjutan (Gunawan & Mayasari, 2025). Lingkungan kerja yang kondusif, didukung fasilitas memadai dan interaksi kerja yang positif, berperan strategis dalam meningkatkan kenyamanan, motivasi, serta produktivitas karyawan. Sebaliknya, stres kerja akibat beban kerja berlebihan dan lemahnya dukungan organisasi dapat menurunkan efisiensi serta kesehatan mental (Dewi & Mayasari, 2025). Lingkungan kerja yang kondusif berperan strategis dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja, sekaligus mendukung kesejahteraan melalui pengurangan stres serta perbaikan kesehatan mental. Tata ruang kerja yang baik dan kondisi lingkungan yang bersih, aman, serta terorganisasi berkontribusi terhadap peningkatan fokus, produktivitas, kolaborasi tim, dan inovasi (Nyoman *et al.*, 2025).

Pada Bali Mandira Beach Resort & Spa karyawan yang bekerja secara *shift* menghadapi tantangan baru yang semakin kompleks. Lingkungan kerja di industri perhotelan yang bekerja dengan sistem kerja *shift* menuntut karyawan untuk mampu mengatur ritme kerja secara optimal. Karyawan *shift* dituntut untuk

mengelola ritme kerja secara teratur di tengah jadwal kerja yang berubah-ubah. Tantangan yang dihadapi karyawan yang bekerja secara *shift* yaitu keterlambatan rekan kerja yang dapat mengganggu kelancaran operasional, kondisi insomnia akibat pola tidur yang tidak menentu, serta berkurangnya waktu kebersamaan dengan keluarga. Hal ini menuntut kedisiplinan, pengendalian diri, serta kemampuan manajemen waktu yang baik agar karyawan tetap mampu menjalankan tugas secara optimal. Pengaturan waktu istirahat yang tepat dan pemanfaatan waktu luang secara efektif menjadi upaya penting dalam menjaga kesehatan, produktivitas, serta keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan keluarga.

Penentuan sampel yang berfokus pada karyawan *shift* dengan status staf tetap maupun *Daily Worker* (DW) kontrak, didasarkan pada besarnya tekanan fisik dan psikologis spesifik yang dihadapi oleh kelompok ini. Karyawan *shift* dituntut untuk memiliki adaptabilitas tinggi terhadap perubahan jadwal kerja yang ekstrem, termasuk *shift* malam (*graveyard shift*). Ketidakmampuan biologis tubuh dalam mengompensasi pola tidur yang tidak menentu ini sering kali memicu gangguan kesehatan kronis seperti insomnia, yang secara langsung berdampak pada ketidakstabilan emosional, penurunan fokus, dan peningkatan sensitivitas terhadap tekanan di tempat kerja (Wirawan & Putra, 2023). Bagi karyawan dengan status DW kontrak, beban psikologis ini berlipat ganda; selain harus beradaptasi dengan ritme *shift* yang melelahkan, dihadapkan pada ketidakpastian kerja (*job insecurity*) dan pemenuhan target performa yang ketat demi keberlanjutan kontrak (Pradnyana & Utama, 2024). Interaksi antara kelelahan fisik akibat *shift* malam dan kecemasan

akan status kerja ini menjadi inkubator utama meningkatnya stres kerja yang dapat menggerogoti profesionalisme pelayanan.

Tantangan ini menjadi kompleks ketika dihubungkan dengan peran sosial karyawan di luar hotel. Mayoritas karyawan *shift* di Bali Mandira Beach Resort & Spa telah memasuki usia produktif dan menikah, sehingga memiliki tanggung jawab domestik yang besar. Bagi seorang suami, bekerja pada *shift* yang tidak menentu mereduksi kuantitas dan kualitas waktu personal bersama istri. Sementara bagi karyawan perempuan yang berperan ganda sebagai seorang ibu dengan anak kecil, *shift* malam tidak hanya menguras energi fisik, tetapi juga memicu konflik peran (*work-family conflict*) karena hilangnya momen krusial dalam mendampingi tumbuh kembang anak (Saraswati & Dewi, 2025). Ketika waktu untuk memulihkan diri secara mental terdistorsi oleh kewajiban domestik, ambang batas kesabaran karyawan menurun, menyebabkan rentan mengalami stres kerja. Tekanan multidimensional ini mencapai puncaknya akibat adanya ikatan sosial-keagamaan masyarakat Bali yang dikenal dengan istilah *nyama braya* (menjaga hubungan kekerabatan dan persaudaraan). Karyawan *shift* sering kali terjebak di antara kewajiban profesional hotel bintang lima dan tuntutan moral untuk hadir dalam upacara adat, kedukaan, atau gotong royong di desa (Sudarsana, 2023). Ketidakberdayaan karyawan dalam membagi waktu antara *shift* kerja, urusan rumah tangga, dan kewajiban *nyama braya* inilah yang memicu tekanan emosional mendalam, sehingga justifikasi pemilihan sampel staf dan DW *shift* menjadi sangat relevan dalam merefleksikan kondisi stres kerja di Bali Mandira Beach Resort & Spa.

Sebagian besar karyawan merupakan masyarakat lokal sekitar yang beragama Hindu, sehingga pada waktu tertentu, seperti pelaksanaan upacara adat dan keagamaan di desa, banyak karyawan yang mengajukan izin atau libur secara bersamaan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan ketidakseimbangan pembagian beban kerja bagi karyawan yang tetap bekerja, seperti berubahnya *schedule* secara mendadak sehingga meningkatkan tekanan kerja dan kelelahan selama menjalankan tugas. Tekanan kerja tersebut semakin dirasakan oleh karyawan perempuan yang memiliki peran ganda, yaitu sebagai pekerja dan sebagai anggota masyarakat adat. Keterlibatan dalam kegiatan adat, seperti menyiapkan banten dan ngayah di desa dapat mengurangi waktu istirahat dan waktu pribadi, sehingga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi menjadi terganggu. Apabila lingkungan kerja tidak dikelola dengan baik dan *work life balance* tidak tercapai, maka kondisi ini berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja karyawan.

Menurut Robbins *et al.* (2018), lingkungan kerja yang tidak kondusif serta tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menjadi sumber utama stres kerja karyawan, terutama ketika karyawan mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi. Ketidakseimbangan tersebut dapat berdampak pada meningkatnya tekanan psikologis dan menurunnya kesejahteraan karyawan. Hal ini relevan dengan kondisi hotel yang sebagian besar mempekerjakan masyarakat lokal yang berada di kawasan Legian dan Kuta, sehingga faktor budaya menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan perlu adanya pengelolaan lingkungan kerja sosial dengan lingkungan di organisasi dan *work life balance* karyawan agar stres kerja tidak berkelanjutan yang dapat menurunkan kinerja karyawan. Menurut Astuti *et al* (2024), tekanan kerja yang

tinggi dalam industri perhotelan dapat menurunkan tingkat produktivitas karyawan dan memicu stres kerja yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pelayanan hotel. Kondisi tekanan kerja yang tinggi menyebabkan penurunan semangat dan keterlibatan karyawan (*employee engagement*), sehingga berdampak negatif pada konsistensi dan kualitas pelayanan yang menjadi kunci utama dalam menjaga reputasi hotel berbintang (Suandita *et al.*, 2025).

Menurut Saleh *et al.* (2020), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan fisik dan psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kondisi ini menyebabkan munculnya tekanan yang dapat mengganggu fungsi emosional, fisiologis, maupun perilaku seseorang, sehingga berdampak pada penurunan kinerja, motivasi, dan kesejahteraan kerja. Stres kerja dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebihan dan lingkungan kerja yang tidak kondusif. Beban kerja dengan target yang tidak realistis meningkatkan tekanan psikologis dan menurunkan produktivitas kerja. Selain itu, kondisi fisik serta fasilitas kerja yang tidak memadai meningkatkan ketidaknyamanan dan tekanan psikologis. Interaksi kedua faktor tersebut membentuk lingkungan kerja yang tidak sehat dan berdampak negatif terhadap kesejahteraan serta kinerja kerja (Heryanda, 2019). Stres kerja karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa yang bekerja secara *shift* perlu diperhatikan agar dapat mempertahankan pelayanan yang baik dan menjunjung keberhasilan hotel. Pengelolaan stres kerja yang efektif merupakan faktor penting dalam menjaga kesehatan karyawan dan meningkatkan produktivitas organisasi. Pengendalian stres kerja berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan, moral kerja, dan loyalitas karyawan, sehingga mendorong terciptanya kinerja yang lebih optimal (Andana &

Mayasari, 2025). Hasil survey awal pada karyawan yang bekerja secara *shift* di Bali Mandira Beach Resort & Spa menunjukkan adanya stres kerja yang sesuai pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Hasil Survey Awal Stres Kerja Karyawan

Kriteria	Jumlah	Persentase
Rendah	3	10%
Sedang	13	43.3%
Tinggi	14	46.7%
Total	30	100%

Sumber: Survey Awal

Hasil survey awal pada stres kerja karyawan yang menggunakan pernyataan dari indikator stres kerja serta menggunakan 3 kriteria yaitu rendah, sedang dan tinggi, pengelompokkan menggunakan jumlah pernyataan dengan skor skala likert terkecil untuk minimum dan untuk mengukur maksimum menggunakan jumlah pernyataan dengan skor skala likert terbesar dengan perhitungan menggunakan interval kelas (Sugiyono, 2019). Hasil survey menunjukkan tingkat stres kerja dengan kriteria sedang yaitu 43.3% dan tingkat stres kerja dengan kriteria tinggi yaitu 46,7%. Hal ini menunjukkan tingkat stres kerja di Bali Mandira Beach Resort & Spa cukup tinggi, khususnya pada aspek beban kerja fisik dan psikologis saat tingkat hunian hotel tinggi serta keterbatasan tenaga kerja. Hasil penelitian Rifandy (2021) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat meningkatkan stres, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif dapat menurunkannya. Penelitian oleh Febriana *et al.* (2022) membuktikan bahwa semakin baik keseimbangan kehidupan

kerja, maka semakin rendah tingkat stres kerja, sehingga sebaliknya, rendahnya *work life balance* akan meningkatkan stres.

Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja yang baik adalah kondisi di mana karyawan dapat bekerja dengan aman, nyaman, dan mendukung pencapaian kinerja secara optimal. Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari segi fisik seperti pencahayaan, suhu, dan fasilitas, maupun dari segi nonfisik seperti hubungan antarpegawai dan gaya kepemimpinan, dapat meningkatkan semangat kerja serta menurunkan tingkat stres karyawan. Lingkungan kerja yang baik dapat menurunkan tingkat stres kerja karyawan perempuan (Yusuf *et al.*, 2024). Pengelolaan lingkungan kerja dan kondisi psikologis karyawan merupakan faktor strategis dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan reputasi hotel, terutama di tengah perkembangan teknologi serta perubahan tren industri pariwisata global yang menuntut adaptasi cepat dan berkelanjutan dari pihak manajemen maupun karyawan (Anjani & Supartha, 2020). Dari hasil survei awal terhadap 30 orang karyawan Hotel Bali Mandira Beach Resort & Spa, mayoritas responden menyatakan bahwa kondisi lingkungan kerja secara fisik sudah memadai. Hal ini terlihat dari indikator seperti pencahayaan ruangan yang cukup, suhu ruangan yang nyaman, serta ketersediaan peralatan kerja yang mendukung aktivitas operasional harian. Lingkungan kerja yang layak dan fasilitas yang memadai ini secara langsung dapat membantu mengurangi kelelahan fisik maupun tekanan psikologis yang dirasakan karyawan.

Selain aspek fisik, survei juga menunjukkan adanya faktor non-fisik yang relatif baik, seperti dukungan dari atasan, hubungan harmonis antar rekan kerja, namun adanya karyawan yang bercanda berlebihan yang membuat tersinggung.

Kondisi non-fisik mendukung terciptanya suasana kerja yang lebih positif dan berpotensi menekan tingkat stres kerja agar tidak meningkat. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya tercermin dari kondisi fisik seperti pencahayaan, suhu ruangan, dan fasilitas kerja yang memadai, tetapi juga dari adanya jaminan kesejahteraan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan. Di Hotel Bali Mandira Beach Resort Spa, pihak manajemen telah menjamin delapan aspek kesejahteraan karyawan, bisa dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1. 2
Kesejahteraan Karyawan



No	Kesejahteraan Karyawan
1	BPJS Ketenagakerjaan
2	BPJS Kesehatan
3	Makan siang
4	Asuransi dari Sidhi Usaha
5	Training untuk karyawan
6	<i>Best Employee</i>
7	Jenjang Karier
8	<i>Staft Gathering</i>

Kesejahteraan karyawan yang pertama yaitu BPJS Ketenagakerjaan memberikan rasa aman bagi karyawan terhadap risiko kerja seperti kecelakaan atau pemutusan hubungan kerja, sehingga mengurangi kecemasan dalam bekerja. Lalu, BPJS Kesehatan membantu karyawan merasa tenang karena mendapatkan jaminan kesehatan bagi diri dan keluarganya, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan psikologis. Penyediaan makan siang yang bergizi turut mendukung stamina dan konsentrasi kerja, Selain itu, Asuransi dari Sidhi Usadha sebagai tambahan perlindungan di luar BPJS menunjukkan komitmen hotel terhadap kesejahteraan karyawan. Kemudian, pelatihan atau training untuk karyawan

menjadi wujud perhatian perusahaan dalam pengembangan kompetensi, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kemampuan dan kepercayaan diri karyawan, sehingga stres akibat ketidaksiapan kerja dapat berkurang. Program *Best Employee* juga berperan penting karena memberikan apresiasi terhadap kinerja karyawan, yang mendorong motivasi dan menumbuhkan suasana kerja positif. Jenjang karier yang jelas memperkuat rasa keadilan dan kepastian bagi karyawan dalam bekerja, sekaligus mengurangi stres akibat ketidakpastian masa depan pekerjaan. Terakhir, *staf gathering* menjadi sarana mempererat hubungan antar karyawan melalui kegiatan rekreasi bersama, menciptakan hubungan sosial yang harmonis, serta meningkatkan semangat dan kenyamanan di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, delapan bentuk kesejahteraan tersebut tidak hanya mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan, tetapi juga berkontribusi besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Secara keseluruhan hasil survey awal menunjukkan kesejahteraan karyawan yang telah terjamin dan hubungan rekan kerja yang baik serta fasilitas dalam bekerja yang telah memadai. Namun, lingkungan kerja yang baik di Bali Mandira Beachh Resort & Spa, masih ditemukan indikasi stres kerja karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung terkait pembahasan mengenai stres kerja dan lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Semakin baik lingkungan kerja, maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan (Sartina *et al.*, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja signifikan mempengaruhi stres kerja karyawan di PT. Matra Adhiraya

Nusantara (Rifandy, 2021). Akan tetapi, menurut penelitian Suryaningsih & Astuti Pratminingsih (2025), menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja, sementara faktor lain seperti beban kerja dan gaya kepemimpinan lebih dominan dalam memengaruhi stres karyawan. Beberapa penelitian menemukan adanya pengaruh signifikan, sementara penelitian lainnya menyatakan tidak signifikan.

Menurut Jones *et al.* (2013) *work life balance* adalah kondisi ketika seseorang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Ketidakseimbangan muncul ketika pekerjaan mulai mengambil terlalu banyak waktu, energi, atau perhatian sehingga mengganggu peran seseorang di luar pekerjaan, seperti keluarga, istirahat, atau aktivitas pribadi. Ketidakseimbangan ini menimbulkan konflik peran serta membuat seseorang tidak memiliki kesempatan untuk memulihkan diri secara fisik maupun mental. *Work life balance* berperan strategis dalam memperkuat kesejahteraan, kesehatan mental fisik, dan produktivitas kerja melalui penekanan stres dan kelelahan serta penguatan motivasi, kepuasan, dan kualitas kinerja. Pada saat yang sama, keseimbangan ini memperkuat retensi, loyalitas, dan iklim organisasi yang suportif, sekaligus menjadi keunggulan kompetitif yang mendorong inovasi, kreativitas, dan keberlanjutan kinerja jangka panjang (Nitcyutama & Fridayana, 2025).

Hasil survei awal mengenai *work life balance* karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa, sebagian besar responden menunjukkan kondisi keseimbangan kehidupan kerja yang belum sepenuhnya optimal. Dari lima indikator yang diukur, terlihat bahwa masih terdapat karyawan yang mengalami kesulitan beristirahat karena memikirkan pekerjaan. Selain itu, meskipun sebagian

besar karyawan menyatakan pekerjaan tidak terlalu mengganggu waktu untuk keluarga atau urusan pribadi, terdapat beberapa responden yang merasa waktu pribadi masih terganggu oleh beban kerja dan sistem *shift*. Hasil serupa juga tampak pada aspek waktu istirahat dan aktivitas pribadi seperti berolahraga, di mana sekitar separuh responden hanya cukup setuju memiliki waktu yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *work life balance* karyawan berada pada kategori kurang baik, di mana keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi belum sepenuhnya tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Fikri & Wahyudi (2024), menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi penyebab utama meningkatnya stres kerja pada karyawan PT Jamkrindo Cabang Tangerang. Hasil serupa juga ditemukan oleh Ramdhan (2021), yang menyatakan bahwa ketidakseimbangan peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama pada dimensi *Work Interference with Personal Life (WIPL)*, berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada karyawan outsourcing. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi meningkatkan stres kerja, khususnya bagi karyawan dengan beban kerja tinggi di PT Bank Danamon Indonesia Cabang Gorontalo (Rolli Paramata *et al.*, 2024). Akan tetapi, menurut Yuslinda (2023) *work life balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Ini menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak langsung memengaruhi tingkat stres. Hal ini selaras dengan penelitian Adiawaty (2022) menunjukkan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh signifikan langsung terhadap stres kerja. Beberapa penelitian menemukan adanya pengaruh signifikan, sementara penelitian lainnya menyatakan tidak signifikan.

Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan teori mengenai pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja.

Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut. Selain itu, penelitian ini penting adanya untuk dilakukan di Bali Mandira Beach Resort & Spa sebab keberadaan karyawan penting sebagai sebuah organisasi untuk membantu meningkatkan dan mempertahankan citra hotel dalam persaingan global serta memberikan pelayanan yang lebih baik sebagai hotel yang mengedepankan ciri khas bangunan bali. Dengan pertimbangan adanya kesenjangan penelitian tersebut, diajukan sebuah penelitian yang mengkaji perihal dampak lingkungan kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja karyawan yang bekerja secara *shift* di Bali mandira Beach Resort & Spa dengan judul penelitian **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan *Work Life Balance* terhadap Stres Kerja Karyawan pada Bali Mandira Beach Resort & Spa”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut.

1. Terindikasi kesenjangan teori dengan kondisi lapangan perihal lingkungan kerja yang baik namun terdapat stres kerja karyawan di Bali Mandira Beach Resort & Spa.
2. *Work life balance* karyawan di Bali Mandira Beach Resort & Spa belum optimal yang berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja, sehingga perlu

mendapatkan perhatian dalam upaya menjaga kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

3. Faktor lingkungan kerja dan *work life balance* diduga berpengaruh terhadap stres kerja karyawan, namun hal tersebut belum diteliti secara mendalam di Bali Mandira Beach Resort & Spa, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi stres kerja karyawan.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk menghindari kemungkinan terjadinya pembahasan yang jauh menyimpang dari pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini serta untuk menjaga agar penulisan penelitian ini lebih terarah. Berdasarkan uraian diatas penelitian ini dilakukan pada karyawan staff dan daily worker kontrak Bali Mandira Beach Resort & Spa. Penelitian ini berfokus pada lingkungan kerja dan *work life balance* sebagai variabel bebas dan stres kerja karyawan sebagai variabel terikat. Dengan satu subjek utama penelitian yaitu stres kerja karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa?
2. Apakah *work life balance* berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa?

3. Apakah lingkungan kerja dan *work life balance* berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan Bali Mandira Beach Resort & Spa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan pada Bali Mandira Beach Resort & Spa.
2. Untuk menguji pengaruh *work life balance* terhadap stres kerja karyawan pada Bali Mandira Beach Resort & Spa.
3. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja karyawan pada Bali Mandira Beach Resort & Spa.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Secara umum terdapat dua manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini yakni manfaat teoritis dan praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan gambaran untuk manajemen Hotel Bali Mandira Beach Resort & Spa. Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan informasi terkait pengaruh lingkungan kerja dan *work life balance* terhadap stres kerja karyawan pada Bali Mandira Beach Resort & Spa.

