Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Pengaruh Workload dan Career Development Terhadap Work Life Balance Melalui Perceived Organizational Support Pada Karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya

Intan Wiani[1], Dyah Widowati[2]
[1,2]Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
22042010156@student.upnjatim.ac.id[1], dyahwidowatiadbis@upnjatim.ac.id[2]

ABSTRACT

This inquiry explores the operational hurdles at Great Diponegoro Hotel Surabaya, where intense workload fluctuations and turnover vulnerabilities jeopardize employees' work-life balance (WLB). This research intends to examine the direct influence of workload and career development on WLB, alongside the intervening function of Perceived Organizational Support (POS). Deploying an explanatory quantitative framework through a census technique, data gathered from all 51 operational staff were assessed using PLS-SEM via SmartPLS 4. The empirical outcomes confirm that workload and career development have a meaningful and positive direct contribution to POS. On the contrary, POS, workload, and career development do not demonstrate a significant direct impact on WLB. Furthermore, the indirect path assessment indicates that POS fails to function as an intervening variable within the structural model due to the unyielding 24-hour shift system constraints within the hotel's operational ecosystem.

Keywords : career development, perceived organizational support, workload, work-life balance.

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi kendala operasional di Great Diponegoro Hotel Surabaya, di mana fluktuasi beban kerja yang intens dan kerentanan perputaran karyawan mengancam keseimbangan kehidupan-kerja (WLB) staf. Riset ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung beban kerja dan pengembangan karier terhadap WLB, serta fungsi perantara dari Perceived Organizational Support (POS). Menerapkan kerangka kuantitatif eksplanatori melalui teknik sensus, data yang dihimpun dari seluruh 51 staf operasional dievaluasi menggunakan PLS-SEM via SmartPLS 4. Hasil empiris mengonfirmasi bahwa beban kerja dan pengembangan karier memiliki kontribusi langsung yang positif dan bermakna terhadap POS. Sebaliknya, POS, beban kerja, dan pengembangan karier tidak menunjukkan dampak langsung yang signifikan terhadap WLB. Lebih lanjut, penilaian jalur tidak langsung mengindikasikan bahwa POS gagal berfungsi sebagai variabel perantara dalam model struktural akibat ketatnya batasan sistem kerja shift 24 jam di dalam ekosistem operasional hotel tersebut.

Kata kunci : beban kerja, dukungan organisasi yang dipersepsikan, keseimbangan kehidupan-kerja, pengembangan karir.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan di kota metropolitan seperti Surabaya memegang peranan strategis dalam mengakomodasi pergerakan arus wisatawan dan aktivitas bisnis makro di wilayah Jawa Timur. Sebagai pintu gerbang utama

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Indonesia bagian timur, Surabaya mencatat realisasi kunjungan yang masif mencapai 17,4 juta orang, yang didominasi oleh perpaduan aktivitas wisata, perdagangan, dan pemenuhan agenda Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE). Kendati pertumbuhan pasar akomodasi bergerak progresif, volatilitas Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel di Surabaya berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) masih menunjukkan angka fluktuatif di bawah ambang batas 50%, yakni berada pada kisaran 48,33% hingga 49,60%. Kondisi keterisian kamar yang kompetitif ini memaksa manajemen hotel, khususnya pada kategori bintang tiga di pusat kota seperti Great Diponegoro Hotel Surabaya, untuk menerapkan strategi efisiensi operasional dan optimalisasi biaya tenaga kerja secara ketat. Imbas dari fluktuasi okupansi yang ekstrem antara hari kerja (weekdays sebesar 70%) dan akhir pekan (weekend sebesar 100% dari total 90 kamar) melahirkan ketidakmerataan beban kerja yang masif bagi staf lintas divisi (seperti misalnya; Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Engineering, dsb). Tekanan operasional dengan sistem three-shift, long shift, hingga split shift di tengah tuntutan standardisasi layanan global berisiko tinggi memicu fenomena tingkat turnover industri hospitality nasional yang melonjak dari 4,5% hingga menyentuh 5,8%. Kondisi kerja yang eksesif dan berulang ini secara langsung mengancam stabilitas work life balance (WLB) karyawan operasional, yang apabila diabaikan akan mendegradasi performa industri dan merusak kesehatan mental maupun fisik pekerja secara berkelanjutan.

Dalam ruang lingkup manajemen SDM, telaah mengenai dinamika work-life balance (WLB) secara konsisten menjadi topik yang krusial. Merujuk pada pemikiran teoretis dari Greenhaus, Collins, dan Shaw, esensi utama dari WLB menitikberatkan pada kemahiran individu dalam menyelaraskan alokasi waktu dan tenaga demi memenuhi tuntutan pekerjaan sekaligus peran domestik secara proporsional (Majdina et al., 2024). Implikasi positif dari keharmonisan peran ini dievaluasi oleh Suprina et al. (2022), yang menemukan bahwa individu dengan kapabilitas WLB yang prima cenderung memiliki tingkat depresi atau stres kerja yang minimal disertai kepuasan hidup yang optimal. Kendati demikian, arah pengaruh beban kerja terhadap capaian WLB masih memicu perdebatan di kalangan peneliti karena sifatnya yang kontradiktif. Temuan tidak biasa dipaparkan oleh Meilanti et al. (2025) yang mendeteksi pengaruh positif dan signifikan dari beban tugas terhadap kenyamanan hidup-kerja pegawai. Hasil tersebut bertentangan dengan konklusi riset Kamarullah dan Fitriana (2025) yang mengonfirmasi bahwa besaran beban kerja secara empiris tidak memengaruhi stabilitas hidup personal karyawan. Khazanah literatur mengenai evaluasi kesejahteraan ini juga diperluas dengan mengintegrasikan peran pengembangan karier serta dukungan organisasi (POS), di mana studi oleh Yunita et al. (2023) mempertegas bahwa hubungan langsung antara keseimbangan kehidupan kerja dengan pengembangan karier terbukti tidak signifikan, yang menandakan adanya kompleksitas hubungan non-linear. Sementara itu, studi mendalam yang dipublikasikan oleh Ilman et al. (2025)

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

berhasil membuktikan bahwa kehadiran Perceived Organizational Support (POS) secara konsisten memberikan pengaruh positif dan signifikan dalam mendongkrak kualitas work life balance karyawan di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi.

Berdasarkan pemetaan kajian literatur terdahulu tersebut, ditemukan adanya analisis kesenjangan (gap analysis) yang nyata secara teoretis maupun empiris. Apa yang masih kurang dan belum dihasilkan oleh penelitian-penelitian terdahulu adalah integrasi menyeluruh dari variabel Workload dan Career Development terhadap Work-Life Balance dalam satu model struktural yang utuh dengan memposisikan Perceived Organizational Support (POS) sebagai variabel mediasi. Mayoritas riset terdahulu menguji hubungan variabel-variabel tersebut secara parsial atau terpisah. Selain itu, terdapat kekosongan lokus penelitian yang spesifik pada karakteristik industri perhotelan perkotaan (urban business hotel) berbintang tiga. Karakteristik hotel bintang tiga di pusat kota memiliki keunikan berupa pola operasional 24 jam penuh tanpa henti, ketergantungan yang akut pada kalender MICE mikro, serta kerentanan yang tinggi terhadap split shift akibat keterbatasan jumlah personel staf operasional. Perbedaan mendasar pada karakteristik beban kerja dan sistem pembagian waktu kerja inilah yang menyebabkan terjadinya ketidakkonsistenan hasil (inconsistent findings) pada riset-riset terdahulu, seperti yang ditunjukkan pada pertentangan hasil antara penelitian Meilanti et al. (2025) serta Kamarullah dan Fitriana (2025).

Oleh karena itu, riset ini menjadi sangat penting untuk dilakukan baik dari aspek teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini penting untuk memperjelas dan mengurai ketidakkonsistenan hubungan antara beban kerja terhadap WLB melalui lensa mediasi POS, sehingga dapat menjawab mengapa beban kerja pada kondisi tertentu dapat direspons secara adaptif atau destruktif oleh psikologis karyawan. Secara praktis, urgensi penelitian ini terletak pada penyediaan landasan empiris bagi manajemen perhotelan di Surabaya dalam menyusun kebijakan manajemen sumber daya manusia yang berbasis kesejahteraan (well-being).

Secara eksplisit, tujuan dari penelitian artikel ilmiah ini adalah untuk menganalisis, menguji, dan memberikan bukti secara nyata mengenai: (1) Dampak langsung Beban Kerja terhadap Keseimbangan Kehidupan Kerja karyawan; (2) Dampak langsung Pengembangan Karir terhadap Keseimbangan Kehidupan Kerja karyawan; (3) Peran Dukungan Organisasi yang Dirasakan (POS) dalam memperantarai pengaruh antara Beban Kerja dengan Keseimbangan Kehidupan Kerja; serta (4) Peran Dukungan Organisasi yang Dirasakan (POS) dalam memperantarai pengaruh antara Pengembangan Karir dan Keseimbangan Kehidupan Kerja pada karyawan di Great Diponegoro Hotel Surabaya. Dengan pencapaian tujuan penelitian tersebut, diharapkan dokumen ini dapat memberikan sumbangan berarti bagi pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia zaman sekarang.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

METODE PENELITIAN

Desain eksplanatori (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif dipilih sebagai cetak biru metodologis dalam studi ini (Hair et al., 2022). Pendekatan ini diimplementasikan untuk mengurai dinamika kausalitas sekaligus memetakan kontribusi langsung dari variabel Workload (X1) dan Career Development (X2) terhadap Work-Life Balance (Y), dengan menempatkan Perceived Organizational Support (Z) selaku variabel intervensi (mediasi). Data primer dikumpulkan melalui survei kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada unit analisis penelitian, yaitu para karyawan di lingkungan organisasi. Populasi target mencakup seluruh staf aktif yang tersebar di semua departemen operasional Great Diponegoro Hotel Surabaya dengan jumlah total 51 personel (terdiri atas 31 pekerja kontrak dan 20 Pekerja Harian Lepas/PHL). Berpedoman pada kondisi populasi yang tergolong terbatas atau di bawah 100 individu, studi ini mengadopsi prosedur sampling jenuh atau teknik sensus (Sugiyono, 2023). Langkah melibatkan seluruh anggota populasi sebagai elemen responden ini bertujuan mengamankan presisi akurasi data serta mereduksi bias generalisasi hasil riset (Tantriana, 2023).

Operasionalisasi alat ukur dijabarkan secara spesifik pada masing-masing konstruk laten. Pengukuran terhadap Workload (X1) didasarkan pada dimensi prasyarat capaian target, situasi lingkungan kerja, durasi waktu kerja, serta standardisasi tugas (Kamarullah dan Fitriana, 2025). Konstruk Career Development (X2) ditinjau melalui indikator perencanaan karier mandiri, sokongan struktural organisasi, pengayaan keterampilan, opsi pendidikan lanjutan, serta diversifikasi pengalaman kerja (Ariyansyah et al., 2025). Sementara itu, indikator Perceived Organizational Support (Z) dievaluasi lewat dimensi rekognisi kontribusi, kepedulian atas kesejahteraan pegawai, penyediaan jejaring sosial, penerimaan umpan balik, serta toleransi terhadap kesalahan (Ilman et al., 2025). Adapun dimensi penentu untuk Work-Life Balance (Y) merujuk pada aspek keselarasan waktu, stabilitas keterlibatan peran, serta kepuasan personal (Saputra dan Masdupi, 2025). Seluruh item pernyataan dalam kuesioner dikonstruksikan menggunakan rentang skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) selaras dengan rekomendasi Hair et al. (2022).

Kriteria kelayakan alat ukur penelitian ini dievaluasi terlebih dahulu melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum penyebaran instrumen skala penuh. Keabsahan setiap butir pertanyaan diukur dengan Korelasi Product Moment Pearson, di mana angka korelasi yang dihasilkan akan dikomparasikan dengan nilai kritis r_tabel senilai 0,276 (berdasarkan batasan n=51 dan α =0,05). Konsistensi internal instrumen kemudian diuji lewat parameter Cronbach's Alpha menggunakan standar batas bawah 0,60. Memasuki tahapan pengolahan data, peneliti memanfaatkan teknik statistik deskriptif (menggunakan metrik mean dan standar deviasi) untuk mendeskripsikan tren jawaban responden. Langkah analitis ini dituntaskan dengan pengujian statistik inferensial berbasis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) yang dioperasikan lewat program SmartPLS.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Dua langkah utama diterapkan dalam mengevaluasi model penelitian ini. Pertama, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan pada outer model (model pengukuran). Kriteria kelayakan dijustifikasi berdasarkan nilai korelasi loading factor (≥0,70), capaian AVE (≥ 0,50), pemenuhan validitas diskriminan dengan matriks Fornell-Larcker, serta pemenuhan reliabilitas konstruk lewat Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (≥0,70). Langkah kedua melibatkan analisis model struktural (inner model) guna memverifikasi hubungan kausalitas serta efek variabel perantara (mediasi). Memanfaatkan teknik bootstrapping, kekuatan model dinilai dari perolehan koefisien jalur (β), indikator R-square (R^2), dan ukuran efek f-square (f^2). Keberartian dampak dari hipotesis yang diajukan dinyatakan valid apabila hasil kalkulasi menunjukkan skor t-statistik paling sedikit 1,96 dengan p-value di bawah atau setara dengan 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian dan Karakteristik Responden

Great Diponegoro Hotel Surabaya merupakan penyedia layanan akomodasi penginapan komersial bintang 3 yang beroperasi di bawah naungan jaringan manajemen Azana Hotels & Resorts sejak tahun 2017. Hotel yang berlokasi di Jl. Raya Diponegoro No. 215 Surabaya ini memiliki kapasitas total 90 kamar yang terbagi menjadi Superior, Great Superior, Deluxe, dan Suite Room, serta didukung fasilitas penunjang seperti Zhang Restaurant, ruang pertemuan, spa, dan Level Up Sky Lounge. Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya, baik golongan kontrak maupun Pekerja Harian Lepas (PHL) dengan total sebaran kuesioner riil yang diolah kembali sebanyak 51 responden. Karakteristik demografis dari seluruh responden di lapangan dirangkum dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

No	Variabel Demografi	Kategori	Jumlah
1	Usia	21-25 tahun 26-30 tahun 31-35 tahun 35-40 tahun >40 tahun	19 11 15 3 3
2	Divisi	Hotel Manager Marketing IT Front Office Housekeeping FB services FB product	1 4 1 7 14 8 6

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

		Engineering Accounting HRD	5 4 1
3	Status Kerja	Kontrak Pekerja Harian Lepas (PHL)	31 20
4	Jabatan	Staff Managerial Coordinator	45 4 2
5	Pelatihan yang diikuti	1-2x 3-4x >4x	36 11 4

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Merujuk pada data yang terangkum dalam Tabel 1, kelompok usia 21–25 tahun mendominasi profil responden dengan persentase tertinggi mencapai 37,25%, yang merepresentasikan 19 orang pegawai. Angka tersebut mengonfirmasi bahwa mayoritas tenaga kerja yang menjadi subjek dalam studi ini berada pada fase usia produktif awal. Tingginya komposisi pekerja pada rentang usia ini mengindikasikan bahwa Great Diponegoro Hotel Surabaya didominasi oleh tenaga kerja muda (frontline staff) yang dinamis dan memiliki mobilitas fisik yang tinggi. Ditinjau dari perspektif operasional perhotelan, kelompok usia ini memiliki kapasitas fisik yang prima untuk menghadapi ritme kerja industri jasa yang cepat, namun secara psikologis cenderung rentan terhadap tekanan fluktuasi beban kerja operasional harian.

Distribusi data demografis pada Tabel 1 juga menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh divisi operasional lini depan, dengan porsi terbesar berada pada divisi Housekeeping (27,45% atau 14 orang) dan Food & Beverage Services (15,69% atau 8 orang). Dilihat dari status kepegawaian, struktur SDM hotel sangat bertumpu pada karyawan kontrak (60,78%) dan Pekerja Harian Lepas atau PHL (39,22%) dengan level jabatan sebagai Staff operasional sebesar 88,24%. Selain itu, sebanyak 70,59% responden tercatat baru mengikuti pelatihan kerja sebanyak 1–2 kali selama masa bakti mereka. Struktur demografi ini memberikan landasan kontekstual bahwa mayoritas responden adalah pekerja pelaksana langsung lapangan yang berinteraksi secara instan dengan beban tugas harian organisasi yang minim kompetensi disebabkan oleh mayoritas pekerja hanya mengikuti 1-2x pelatihan.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Data hasil penyebaran kuesioner dari 51 responden diolah kembali untuk mendapatkan gambaran komprehensif mengenai distribusi penilaian indikator pembentuk setiap variabel. Berdasarkan analisis deskriptif jawaban responden maka dapat diuraikan variabel workload (X1) menunjukkan kepatuhan terhadap penyelesaian tugas yang tepat waktu (item X1.3.1) memiliki nilai tertinggi, mengonfirmasi profesionalisme kerja staf operasional hotel yang konsisten di tengah tuntutan volume tugas yang besar. Pada variabel Career Development (X2), diperoleh nilai paling besar pada item X2.3.2 (Kesempatan peningkatan keterampilan) dengan nilai sebesar 4.12. Angka ini menunjukkan bahwa karyawan merasakan adanya ruang yang luas dan fasilitas yang mendukung dari organisasi untuk mengasah kemampuan teknis maupun nonteknis mereka. Kondisi ini membuat karyawan merasa kapasitas diri mereka terus berkembang selama bekerja.

Selanjutnya pada variabel Perceived Organizational Support (Z), diperoleh nilai paling besar pada item Z1.5.2 (Bimbingan atasan atas kegagalan kerja). Hal ini menandakan bahwa karyawan merasa sangat didukung oleh aspek kepemimpinan yang solutif. Ketika terjadi kendala atau kegagalan dalam pekerjaan, atasan tidak sekadar menyalahkan, melainkan hadir memberikan arahan dan supervisi konstruktif, sehingga menciptakan rasa aman psikologis (psychological safety) bagi karyawan dalam bekerja. Terakhir, pada variabel Work Life Balance (Y), kecukupan kepemilikan waktu luang di luar jam operasional (item Y1.1.1) terbukti dinilai paling kuat oleh para karyawan, yang merefleksikan adanya pembatasan mental dan mekanisme koping pertahanan psikologis individu yang sehat untuk mempertahankan keharmonisan hidup domestik mereka di tengah kesibukan lingkungan kerja.

C. Uji Instrumen Penelitian

Peneliti memanfaatkan perangkat lunak SPSS 25 pada tahapan uji coba awal demi menjamin stabilitas dan keabsahan alat ukur sebelum melangkah ke pemodelan yang lebih kompleks. Output pengujian empiris mengindikasikan bahwa semua indikator pengukur untuk konstruk beban kerja (X1), pengembangan karier (X2), dan dukungan organisasi yang dirasakan (Z) telah memenuhi prasyarat validitas karena skor korelasi r_hitung yang dihasilkan melampaui batas kritis r_tabel 0,276. Keandalan kuesioner ini juga diperkuat oleh capaian nilai Cronbach's Alpha yang berada di atas standar minimal 0,60, yang menegaskan bahwa ketiga konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Namun, meskipun hasil uji validitas variabel Work Life Balance (Y) juga dinyatakan valid, sayangnya pengujian reliabilitas awal pada variabel Work Life Balance (Y) menunjukkan hasil yang tidak memenuhi ambang batas metodologis, dengan perolehan nilai Cronbach's Alpha hanya sebesar 0.574. Menanggapi kendala tersebut dan guna menjaga kelayakan serta ketepatan metodologis penelitian,

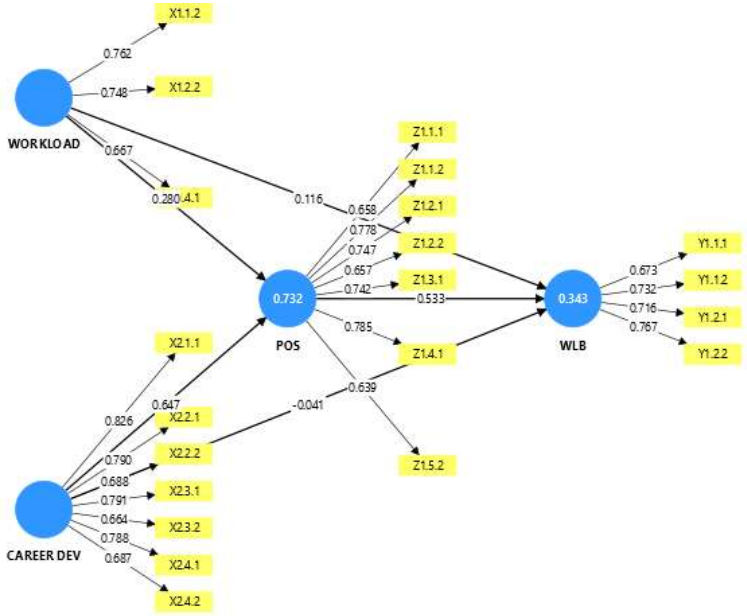
Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

peneliti melakukan modifikasi instrumen dengan mengeliminasi indikator Y1.2 (Keseimbangan Keterlibatan) pada variabel Work Life Balance, yang mencakup item Y1.2.1 dan Y1.2.2. Kedua item ini diputuskan untuk dihapus karena memiliki nilai korelasi total terendah, masing-masing hanya sebesar 0.180 dan 0.175. Setelah dilakukan modifikasi melalui eliminasi kedua item tersebut, uji reliabilitas ulang menunjukkan peningkatan yang signifikan pada nilai Cronbach's Alpha variabel Work Life Balance (Y) menjadi sebesar 0.630. Dengan demikian, setelah melalui tahap modifikasi instrumen akhir, seluruh item pernyataan yang tersisa dalam penelitian ini telah resmi dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengumpulan data.

D. Analisis Model Pengukuran (Outer Model SmartPLS)

Pendekatan Partial Least Square (PLS) yang dioperasikan via program SmartPLS versi 4.1.1.8 difungsikan sebagai instrumen untuk menguji keselarasan antara variabel manifes dengan konstruk latennya. Rangkaian estimasi pada tahapan outer model ini dinilai secara komprehensif berdasarkan parameter convergent validity, discriminant validity, serta pengujian composite reliability.

Validitas Konvergen (Convergent Validity): Standardisasi terpenuhi apabila nilai outer loading item serta Average Variance Extracted (AVE) melampaui batas ≥0,50. Pada model awal, ditemukan beberapa item di bawah standar loading factor 0,70 yang berdampak pada rendahnya nilai AVE. Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Gambar 1 dan Tabel 2 berikut:



Gambar 1 Hasil Model Konstruk Reflektif

Sumber: Output SmartPLS, 30 Mei 2026

Setelah menyelesaikan estimasi dan gambaran model melalui Output SmartPLS seperti yang terlihat di Gambar 1, langkah yang berikutnya adalah menilai model luar (model pengukuran). Pengujian validitas konvergen diterapkan sebagai

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

langkah pembuka dalam rangkaian penilaian model ini, dengan tujuan memvalidasi derajat kekuatan hubungan antara indikator terhadap konstruknya. Adapun hasil kalkulasi empiris yang memuat parameter outer loading dan skor Average Variance Extracted (AVE) dari seluruh variabel penelitian disajikan secara mendetail dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Kode Item	Nilai Outer Loading	Nilai AVE
Workload (X1)	X1.1	X1.1.2	0,762	0.528
	X1.2	X1.2.2	0,748	
	X1.4	X1.4.1	0,667	
Career Development (X2)	X2.1	X2.1.1	0,826	0.563
	X2.2	X2.2.1	0,790	
		X2.2.2	0,688	
	X2.3	X2.3.1	0,791	
		X2.3.2	0,664	
	X2.4	X2.4.1	0,788	
		X2.4.2	0,687	
Perceived Organizational Support (Z)	Z1.1	Z1.1.1	0,658	0.515
		Z1.1.2	0,778	
	Z1.2	Z1.2.1	0,747	
		Z1.2.2	0,657	
	Z1.3	Z1.3.1	0,742	
	Z1.4	Z1.4.1	0,785	
	Z1.5	Z1.5.2	0,639	
Work Life Balance (Y)	Y1.1	Y1.1.1	0,673	0.522
		Y1.1.2	0,732	
	Y1.2	Y1.2.1	0,716	
		Y1.2.2	0,767	

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Paparan data pada Tabel 2 menyajikan kalkulasi final model pengukuran (outer model) pasca-gugurnya sejumlah butir indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas. Item-item pernyataan tersebut didepak dari model lantaran memiliki bobot loading factor di bawah ambang batas minimum 0,50, mencakup kode instrumen X1.1.1, X1.2.1, X1.3.1, X1.3.2, X1.4.2, X2.1.2, X2.5.1, X2.5.2, Z1.3.2, Z1.4.2, dan Z1.5.1. Adapun bagi seluruh variabel manifes yang tetap dipertahankan dalam arsitektur model akhir, nilai outer loading-nya secara konsisten berada di atas angka 0,50. Nilai muatan faktor tersebut bergerak dari rentang terendah senilai 0,639 (pada indikator Z1.5.2) hingga capaian tertinggi sebesar 0,826 (pada indikator

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

X2.1.1). Melalui modifikasi ini, nilai Average Variance Extracted (AVE) pada setiap konstruk laten sukses terdongkrak hingga melampaui batas standar kelayakan yaitu minimal 0,50 atau lebih besar. Dengan demikian, model pengukuran ini secara empiris terbukti valid dalam merepresentasikan setiap konstruk latennya.

Validitas Diskriminan (Discriminant Validity): Evaluasi terhadap validitas diskriminan dalam pengujian ini mengacu pada parameter matriks Fornell-Larcker. Pengukuran dinyatakan memenuhi prasyarat apabila perolehan akar kuadrat AVE—yang diposisikan pada lajur diagonal dengan cetak tebal—mencatatkan angka yang lebih dominan jika dikomparasikan dengan koefisien korelasi lintas konstruk di kolom dan baris yang sepadan. Adapun tabulasi hasil akhir dari pengujian diskriminan ini dirangkum dalam Tabel 3 berikut:

Tabel 3 Validitas Diskriminan

Variabel	Career Development	Perceived Organizational Support	Work Life Balance	Workload
Career Development	**0.750**			
Perceived Organizational Support	0.828	**0.718**		
Work Life Balance	0.475	0.580	**0.723**	
Workload	0.646	0.698	0.462	**0.727**

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Merujuk pada data empiris yang terangkum dalam Tabel 3, pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell-Larcker dinyatakan sepenuhnya memenuhi kriteria standardisasi. Justifikasi ini didasarkan pada perolehan nilai akar kuadrat AVE dari masing-masing variabel laten (ditandai dengan format tebal pada posisi diagonal) yang posisinya selalu lebih besar jika dikomparasikan dengan koefisien korelasi pada baris dan kolom yang sama. Bukti konkret terlihat dari perolehan skor akar kuadrat AVE untuk konstruk Pengembangan Karir (0,750), Beban Kerja (0,727), Keseimbangan Kehidupan Kerja (0,723), dan Dukungan Organisasi yang Dipersepsikan (0,718) yang secara konsisten mendominasi nilai korelasi antar-konstruk sesamanya. Hasil pemodelan ini memberikan jaminan bahwa tiap-tiap variabel bersifat unik dan terpisah secara konseptual maupun statistik.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Composite Reliability (CR): Untuk mengevaluasi keandalan menyeluruh pada pemodelan struktural PLS, nilai CR harus berada di atas batas minimal ≥0,70. Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4 Composite Reliability

Variabel Penelitian	Nilai Composite Reliability	Keterangan
Workload (X1)	0.770	Reliabilitas Tinggi / Andal
Career Development (X2)	0.900	Reliabilitas Tinggi / Andal
Perceived Organizational Support (Z)	0.881	Reliabilitas Tinggi / Andal
Work Life Balance (Y)	0.814	Reliabilitas Tinggi / Andal

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Hasil pengujian keandalan konstruk yang tertera pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability (CR) untuk semua variabel laten jauh melampaui nilai batas minimum yang ditetapkan (≥0,70). Konstruk Career Development menunjukkan reliabilitas tertinggi dengan nilai 0,900, diikuti oleh Perceived Organizational Support yang mencapai 0,881, Work Life Balance di angka 0,814, dan Workload dengan nilai 0,770. Angka-angka koefisien CR yang tinggi ini secara jelas menunjukkan bahwa semua indikator manifes dalam model terintegrasi memiliki konsistensi internal yang sangat kuat, stabil, dan bebas dari bias pengukuran, sehingga alat penelitian ini dinyatakan sangat dapat diandalkan untuk digunakan dalam estimasi model struktural berikutnya.

E. Analisis Model Struktural (Inner Model SmartPLS)

Melalui indikator ketepatan model (Goodness of Fit) serta pengujian koefisien jalur (path coefficient), evaluasi model struktural diaplikasikan untuk memproyeksikan sekaligus memetakan derajat hubungan sebab-akibat antara konstruk eksogen dan endogen. Tahapan ini memegang peranan krusial dalam mengonfirmasi kekuatan daya prediksi dari model penelitian yang dibangun.

Koefisien Determinasi (R-square): Nilai R^2 mengukur sejauh mana variasi variabel independen mampu menjelaskan perubahan konstruk dependennya. Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Tabel 5 berikut:

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Variabel Endogen	R-square	R-square Adjusted	Kategori efek
Perceived Organizational support (Z)	0.732	0.721	Sedang (mendekati kuat)
Work Life Balance (Y)	0.343	0.301	Sedang (moderat)

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Merujuk pada Tabel 5, estimasi nilai koefisien determinasi (R-square) menunjukkan kekuatan prediksi model struktural yang bervariasi. Nilai R-square untuk variabel endogen Perceived Organizational Support (Z) mencapai 0,732, yang dikategorikan dalam efek yang kuat. Angka ini bermakna bahwa variasi naik-turunnya dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan hotel mampu dijelaskan oleh kombinasi variabel workload dan career development sebesar 73,2%. Di sisi lain, variabel Work Life Balance (Y) menghasilkan nilai R-square sebesar 0,343 yang masuk dalam kategori sedang atau moderat. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian ini mampu menerangkan variasi fenomena keseimbangan hidup-kerja karyawan sebesar 34,3%, sedangkan sisa persentase sebesar 65,7% diterangkan oleh faktor-faktor eksternal lain di luar fokus kajian peneliti.

Ukuran Efek (F-square): Nilai f^2 menggambarkan proporsi kontribusi pengaruh praktis antar variabel, dengan nilai 0,02 dinyatakan sebagai efek kecil; nilai 0,15 dinyatakan sebagai efek sedang; dan nilai 0,35 dinyatakan sebagai efek besar). Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6 Ukuran Efek

Hubungan Variabel	Nilai F-square	Kategori efek
Career Development >>> Perceived Organizational Support	0.911	Efek besar (Large)
Workload >>> Perceived Organizational Support	0.171	Efek sedang (Medium)
Perceived Organizational Support >>> Work Life Balance	0.116	Efek kecil (Small)
Workload >>> Work Life Balance	0.010	Tanpa efek (No effect)

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Career Development >>> Work Life Balance	0.001	Tanpa efek (No effect)

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Analisis nilai Effect Size (ukuran efek) (F-square) pada Tabel 6 memberikan gambaran mengenai proporsi kontribusi praktis atau signifikansi substantif dari masing-masing variabel independen di dalam model. Hubungan antara Career Development dan Perceived Organizational Support mencatatkan nilai f^2 tertinggi sebesar 0,911 yang masuk dalam kategori efek sangat besar (large effect), menegaskan dominasi program karir dalam membentuk persepsi dukungan organisasi. Hubungan Workload dan Perceived Organizational Support berada pada kategori efek sedang dengan nilai 0,171, diikuti pengaruh Perceived Organizational Support dan Work Life Balance pada kategori efek kecil (0,116). Kontras dengan hal tersebut, hubungan langsung dari Workload (0,010) dan Career Development (0,001) terhadap Work Life Balance bernilai sangat rendah mendekati nol, sehingga dikategorikan tanpa efek (no effect). Angka ini menunjukkan bahwa kedua konstruk independen tersebut secara praktis tidak mampu menstimulasi perubahan langsung pada keseimbangan kehidupan karyawan jika dihitung tanpa melalui variabel mediasi.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficient): Uji hipotesis dilakukan lewat prosedur bootstrapping (two-tailed). Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7 Path Coefficient

Hipotesis	Direct effect	Path coefficient	t-statistic	p-value	Kesimpulan
H1	Workload >>> Perceived Organizational Support	0.280	2.631	0.009	H1 diterima (signifikan)
H2	Career development >>> Perceived Organizational Support	0.647	6.385	0.000	H2 diterima (signifikan)
H3	Perceived Organizational Support >>> Work Life Balance	0.533	1.689	0.091	H3 ditolak (tidak signifikan)

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

H4	Workload >>> Work Life Balance	0.116	0.605	0.545	H4 ditolak (tidak signifikan)
H5	Career Development >>> Work Life Balance	-0.041	0.125	0.900	H5 ditolak (tidak signfikan)

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Berdasarkan estimasi parameter hubungan langsung (path coefficient) pada Tabel 7, prosedur bootstrapping membuktikan dua jalur pengaruh langsung bernilai positif dan signifikan, yaitu pengaruh Workload terhadap Perceived Organizational Support (H1 diterima, p-value=0,009) serta pengaruh Career Development terhadap Perceived Organizational Support (H2 diterima, p-value= 0,000). Sebaliknya, jalur pengaruh langsung dari Perceived Organizational Support terhadap Work Life Balance (H3 ditolak), Workload terhadap Work Life Balance (H4 ditolak), dan Career Development terhadap Work Life Balance (H5 ditolak) menunjukkan nilai t-statistic < 1,96 dengan nilai p-value > 0,05, sehingga ketiga hipotesis tersebut dinyatakan ditolak secara statistik. Pola koefisien jalur ini mengonfirmasi adanya keterputusan transmisi pengaruh langsung dari variabel-variabel eksogen ke variabel dependen utama dalam struktur organisasi objek penelitian.

Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Efek Mediasi): Pendeteksian dampak tidak langsung dari variabel intervensi dilakukan lewat estimasi indirect effect menggunakan skema triangle PLS-SEM. Rangkuman hasil akhir pengukuran disajikan pada Tabel 8 berikut:

Tabel 8 Indirect Effect

Hipotesis	Direct effect	Path coefficient	t-statistic	p-value	Kesimpulan
H6	Workload >>> Perceived Organizational Support >>> Work Life Balance	0.149	1.488	0.137	H6 ditolak (tidak signifikan)
H7	Career Development >>> Perceived Organizational Support >>> Work Life	0.345	1.531	0.126	H7 ditolak (tidak signifikan)

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

	Balance				

Sumber : Data diolah penulis, Juni 2026.

Berdasarkan Tabel 8, perolehan nilai t-statistic < 1,96 serta p-value > 0,05 membuktikan secara empiris bahwa Perceived Organizational Support (POS) tidak memiliki kapasitas yang memadai untuk bertindak sebagai mediator yang menjembatani pengaruh variabel workload maupun career development terhadap capaian variabel work-life balance. Konstruk POS terbukti tidak memiliki kapasitas intervensi psikologis yang cukup kuat untuk bertindak sebagai jembatan emosional dalam menaikkan kualitas keseimbangan kehidupan-kerja karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis pertama (H1) membuktikan bahwa workload memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Organizational Support (POS) secara langsung pada karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya (β= 0,280; t = 2,631; p = 0,009) dengan ukuran efek sedang (f^2 = 0,171). Jika dikaitkan dengan model integratif Perilaku Organisasi dari Colquitt et al. beban kerja operasional diklasifikasikan sebagai hindrance stressors. Ketika manajemen hotel merespons peningkatan intensitas operasional dengan langkah nyata berupa pemberian upah lembur adil, penyediaan fasilitas pendukung, serta pendampingan dari atasan pada masa okupansi puncak, karyawan menerimanya sebagai wujud perhatian riil organisasi. Fenomena ini memperkuat argumen "normalisasi" beban kerja dalam industri perhotelan serta mendukung temuan Meilanti et al. (2025) yang menyatakan bahwa peningkatan tanggung jawab pekerjaan dapat diartikan secara positif oleh karyawan operasional (kontrak dan PHL) asalkan didukung oleh iklim organisasi yang suportif.

Selanjutnya, H2 terbukti diterima dengan pengaruh pengembangan karir yang sangat kuat dan signifikan terhadap POS (β = 0,647; t = 6,385; p = 0,000) serta mencatatkan nilai ukuran efek yang sangat besar (f^2 = 0,911). Merujuk pada kerangka teori Colquitt et al., penawaran program pengembangan kapasitas seperti pelatihan teknis maupun non-teknis, kejelasan career path, dan izin sertifikasi merupakan bagian dari mekanisme organisasi untuk membangun fondasi kepercayaan dan etika karyawan. Para staf menilai program ini sebagai sinyal komitmen jangka panjang perusahaan terhadap kesejahteraan profesional mereka. Hasil ini sejalan dengan penelitian Samsudin et al. (2024) yang membuktikan bahwa integrasi kesempatan kemajuan karir dalam manajemen SDM mampu mendongkrak keterikatan emosional dan motivasi pekerja.

Sebaliknya, hasil pengujian model struktural inferensial untuk H3, H4, dan H5 secara formal ditolak. Perceived Organizational Support ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap Work Life Balance atau WLB (β = 0,533; t = 1,689; p = 0,091; f^2 = 0,116). Mengacu pada batasan model Colquitt et al., dukungan

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

emosional dari mekanisme organisasi terbentur oleh hambatan struktural fisik berupa operasional hotel 24 jam dengan sistem shift yang ketat dan waktu terbatas. Akibatnya, tingginya dukungan moral di tempat kerja tidak memiliki fleksibilitas operasional untuk ditransformasikan menjadi keseimbangan waktu riil di luar konteks profesional. Variabel workload juga tidak berpengaruh langsung terhadap Work Life Balance (H4 ditolak; β= 0,116; t = 0,605; p = 0,545; f^2 = 0,010). Karyawan kontrak dan Pekerja Harian Lepas (PHL) telah menginternalisasi karakteristik industri perhotelan secara kognitif jangka panjang, sehingga fluktuasi volume tugas harian tidak lagi mengganggu mekanisme pertahanan pertahanan psikologis dan waktu luang mereka, sebagaimana dikonfirmasi oleh Kamarullah & Fitriana (2025). Selain itu, pengaruh langsung career development terhadap Work Life Balance bernilai tidak signifikan (H5 ditolak; β= -0,041; t = 0,125; p = 0,900; f^2 = 0,001). Keterlibatan aktif dalam program peningkatan kapasitas operasional dan perluasan proyek baru justru menuntut konsekuensi pengorbanan waktu dan energi mental ekstra yang memicu konflik peran internal, sehingga menetralkan keharmonisan kehidupan pribadi di luar tempat kerja seperti yang dikemukakan oleh Yunita et al. (2023).

Keterbatasan ini menyebabkan fungsi mediasi Perceived Organizational Support pada H6 dan H7 ditolak secara empiris. Jalur mediasi beban kerja terhadap Work Life Balance melalui Perceived Organizational Support terbukti tidak signifikan (β= 0,149; t = 1,488; p = 0,137), karena respons positif manajemen di hulu tidak cukup kuat merombak kekakuan jam kerja operasional di hilir. Begitu pula dengan efek tidak langsung pengembangan karir terhadap Work Life Balance lewat Perceived Organizational Support yang dinilai tidak signifikan (β = 0,345; t = 1,531; p = 0,126). Pengeluaran energi kognitif demi tanggung jawab baru dan waktu lembur untuk mendukung karir memicu beban mental baru yang mengganggu keseimbangan hidup domestik staf. Kegagalan mediator ini mendukung studi Yunita et al. (2023) bahwa tingginya komitmen emosional perusahaan tidak otomatis mendatangkan kepuasan hidup pribadi tanpa adanya pengaturan jadwal kerja lapangan yang akomodatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pemodelan persamaan struktural (PLS-SEM) menggunakan data riil dari 51 karyawan Great Diponegoro Hotel Surabaya, dapat disimpulkan bahwa dari tujuh hipotesis yang diajukan, hanya dua hipotesis yang diterima (H1 dan H2), sedangkan lima hipotesis lainnya ditolak (H3, H4, H5, H6, dan H7). Peningkatan beban kerja operasional (workload) secara langsung terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan organisasi yang dirasakan (perceived organizational support/POS) karena adanya langkah responsif manajemen dalam memberikan kompensasi lembur yang adil serta fasilitas pendukung pada periode hunian puncak. Sejalan dengan hal tersebut, penyediaan program pengembangan karir (career development) juga memiliki pengaruh

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

langsung positif yang sangat kuat dalam meningkatkan POS, di mana karyawan mengartikan pemberian pelatihan operasional dan sertifikasi sebagai wujud nyata komitmen jangka panjang perusahaan terhadap masa depan profesional mereka.

Sebaliknya, penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa tingginya persepsi dukungan organisasi (POS) tidak memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan keseimbangan kehidupan-kerja (work life balance) karyawan. Batasan struktural berupa rigidnya jadwal operasional hotel 24 jam dan keterbatasan waktu fisik sistem shift membuat dukungan emosional dari manajemen tidak mampu ditransformasikan menjadi fleksibilitas waktu personal yang sejati bagi karyawan di luar lingkungan kerja. Beban kerja yang tinggi juga ditemukan tidak memengaruhi kualitas Work Life Balance staf secara langsung disebabkan oleh adanya internalisasi kognitif dan mekanisme adaptasi pertahanan psikologis jangka panjang yang matang dari para pekerja (kontrak dan PHL) terhadap karakteristik industri perhotelan. Lebih lanjut, program pengembangan karir justru memberikan dampak netral yang cenderung negatif terhadap Work Life Balance karena keterlibatan dalam proyek baru dan peningkatan kapasitas menuntut pengorbanan energi fisik serta waktu ekstra yang memicu konflik peran internal individu.

Implikasi dari keterputusan hubungan di hilir model ini menyebabkan peranan Perceived Organizational Support sebagai variabel mediasi dinyatakan ditolak atau tidak signifikan, baik dalam menjembatani pengaruh beban kerja maupun pengembangan karir terhadap work life balance. Dukungan moral ataupun intervensi psikologis dari manajemen hotel terbukti kehilangan daya mediasinya ketika dihadapkan pada regulasi waktu operasional lapangan yang kaku. Sebagai gagasan untuk penelitian selanjutnya, agenda akademik ke depan perlu mengalihkan fokus pada eksplorasi variabel tata kelola SDM operasional yang lebih taktis di industri jasa, seperti penerapan Flexible Work Arrangements atau pengelolaan tingkat stres kerja. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian pada beberapa jaringan hotel bintang tiga sekaligus di wilayah perkotaan serta mengombinasikannya dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam guna menggali lebih mendalam mekanisme koping psikologis tersembunyi yang dimiliki oleh para pekerja jasa modern.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pihak manajemen Great Diponegoro Hotel Surabaya disarankan untuk segera melakukan penataan ulang tata kelola sumber daya manusia dengan fokus pada mitigasi beban kerja dan kejelasan masa depan operasional. Langkah konkret dapat diawali melalui audit beban kerja (workload analysis) berkala guna mengevaluasi efektivitas jam kerja reguler dan membatasi sistem kerja yang terfragmentasi seperti split shift. Selain itu, hotel perlu merancang cetak biru jalur karir (career path) yang transparan serta mengoptimalkan perceived organizational support melalui kebijakan internal yang lebih berempati,

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

seperti pemberian izin darurat yang akomodatif untuk urusan domestik kritis. Aspek keseimbangan hidup karyawan (well-being) juga harus ditingkatkan dengan memastikan agenda pelatihan tidak menyita waktu libur, menyelenggarakan refreshment program, serta menghormati hak istirahat total karyawan saat sedang tidak bertugas (off duty).

Bagi pengembangan studi empiris mendatang, direkomendasikan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan variabel penelitian mengingat model mediasi Perceived Organizational Support (POS) dalam riset ini tidak signifikan dalam menjembatani peningkatan Work-Life Balance. Eksplorasi dapat diarahkan pada variabel tata kelola SDM yang lebih operasional di industri jasa, seperti Flexible Work Arrangements, stres kerja, atau menguji dampaknya secara langsung terhadap Turnover Intention. Di samping itu, keterbatasan jumlah sampel dalam penelitian ini (51 karyawan) dapat diatasi dengan memperluas objek penelitian pada aliansi beberapa hotel bintang tiga sejenis, serta mengombinasikannya dengan metode kualitatif melalui wawancara mendalam (mixed methods) untuk menggali lebih jauh mekanisme koping psikologis tersembunyi pada pekerja perhotelan modern.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyansyah, et al. (2025). Manajemen pengembangan karir kontemporer. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 2(2), 1221–1228.

Fauziah, et al. (2024). Upaya penurunan turnover intention melalui perceived organizational support. MASTER: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan, 2(1), 1–15.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage.

Henseler, J., et al. (2021). The use of partial least squares structural equation modeling in strategic management research. Structural Equation Modeling, 28(2), 210–225.

Ilman, W., et al. (2025). Pengaruh kebijakan dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan dengan work-life balance sebagai variabel mediasi. Diponegoro Journal of Management, 14(1), 16–33. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Kamarullah, H., & Fitriana, D. (2025). Analisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap work-life balance mahasiswa yang bekerja. Jurnal Manajemen Kerja Bisnis dan Kesehatan (JMBK), 2(2), 1–20. https://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK

Majdina, N. I., et al. (2024). Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Bernoulli dan Slovin: Konsep dan aplikasinya. Jurnal Ilmiah Matematika dan Pendidikan Matematika (JMP), 16(1), 73–84.

Meilanti, S., et al. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap work life balance pada pegawai kontrak. Jurnal Cendekia Ilmiah, 4(5), 531–542.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 699 – 717 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13036

Nitzl, C., et al. (2021). Mediation analysis in partial least squares structural equation modeling. Industrial Management & Data Systems, 121(3), 450–472.

Samsudin, A., Ikaningtyas, M., Mulia, F., & Rintalla, M. (2024). Exploring the relationship between career advancement, work-life balance, and corporate financial performance: A systematic review. Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi, 7(2), 1091–1110. https://doi.org/10.57178/atestasi.v7i2.918

Saptaputra, et al. (2023). Analisis pengukuran beban kerja karyawan. Tourism Scientific Journal, 2(2), 230–244.

Saputra, S., & Masdupi, E. (2025). Work-life balance di dunia kerja. PACE.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2023). Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Suprina, R., et al. (2022). Keterlibatan kerja karyawan di industri hospitality pariwisata: Analisis bibliometrik. Jurnal Manajemen, 13(2), 224–238. https://doi.org/10.32832/jm-uika.v13i2.6192

Tantriana, N. (2023). Pengaruh work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara [Skripsi, Universitas Medan Area].

Yunita, T., et al. (2023). Work-life balance, job satisfaction, and career development of millennials: The mediating role of affective commitment. Journal of Economics Business Accountancy Ventura, 26(1), 89–101. https://doi.org/10.14414/jebav.v26i1.3365