

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN *WORK-LIFE BALANCE* KARYAWAN BANK PT X

Lubaiby Tafuzi¹, Meita Santi Budiani²

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Surabaya^{1,2}

e-mail : lubaiby.22247@mhs.unesa.ac.id¹, meitasanti@unesa.ac.id²

Diterima: 9/6/2026; Direvisi: 13/6/2026; Diterbitkan: 20/6/2026

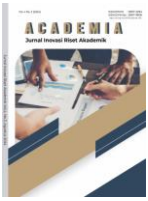
ABSTRAK

Work-life balance merupakan aspek penting yang berkontribusi terhadap kesejahteraan dan produktivitas karyawan, terutama pada sektor perbankan yang memiliki tuntutan kerja tinggi, target yang ketat, serta tekanan pelayanan yang berkelanjutan. Dalam kondisi tersebut, dukungan sosial dipandang sebagai salah satu faktor yang dapat membantu karyawan mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada staf Bank PT. X di Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian terdiri atas 100 karyawan *back office* yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan skala dukungan sosial dan skala *work-life balance*, kemudian dianalisis dengan uji korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan *SPSS 27.0*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat dukungan sosial dan *work-life balance* pada kategori sedang. Uji korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara dukungan sosial dan *work-life balance* ($r = 0,210$; $p = 0,036$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima karyawan, semakin baik kemampuan mereka dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Meskipun kekuatan hubungan tergolong rendah, dukungan sosial tetap menjadi faktor yang berperan dalam mendukung terciptanya *work-life balance* pada karyawan sektor perbankan.

Kata Kunci: *Dukungan Sosial, Karyawan Perbankan, Work-Life Balance*

ABSTRACT

Work-life balance is an important aspect that contributes to employee well-being and productivity, particularly in the banking sector, which is characterized by high job demands, strict performance targets, and continuous service pressure. In such conditions, social support is considered one of the factors that can help employees manage work demands while maintaining balance between their professional and personal lives. This study aimed to examine the relationship between social support and *work-life balance* among employees of PT. X Bank in Surabaya. A quantitative approach with a correlational design was employed. The sample consisted of 100 *back-office* employees selected using a total sampling technique. Data were collected using a Social Support Scale and a *Work-Life Balance* Scale and were analyzed using the *Pearson Product-Moment* correlation test with *SPSS* version 27.0. The findings revealed that most respondents reported moderate levels of social support and *work-life balance*. The correlation analysis indicated a positive and significant relationship between social support and *work-life balance* ($r = 0.210$; $p = 0.036$). These results suggest that higher levels of social support are associated with a greater ability to maintain balance between work responsibilities and personal life. Although the strength of the relationship was relatively weak, social support remains an important factor in fostering *work-life balance* among employees in the banking



sector.

Keywords: *Social Support, Banking Employees, Work-Life Balance*

PENDAHULUAN

meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan kepada nasabah. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi karyawan, baik dalam bentuk target kinerja, ketepatan penyelesaian tugas, maupun adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Transformasi digital yang berlangsung pada sektor perbankan juga menyebabkan perubahan pola kerja yang menuntut karyawan untuk lebih responsif dan adaptif terhadap penggunaan teknologi dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Di sisi lain, perubahan tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja dan *technostress* yang dapat memengaruhi keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan (Gautama & Mas'ud, 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa *work-life balance* menjadi isu yang semakin penting untuk diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perbankan modern.

Work-life balance merupakan kondisi ketika individu mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang sehingga tidak terjadi dominasi salah satu aspek terhadap aspek lainnya. Keseimbangan tersebut penting karena berhubungan dengan kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, produktivitas, serta keberlangsungan kinerja organisasi. Rizqiyah (2024) menjelaskan bahwa *work-life balance* menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena membantu individu mengelola berbagai tuntutan peran secara lebih efektif. Selain itu, Kasperczyk et al. (2025) menegaskan bahwa *work-life balance* merupakan elemen penting dalam manajemen organisasi modern karena berkontribusi terhadap efektivitas kerja dan keberhasilan organisasi. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan risiko stres, *burnout*, konflik pekerjaan-keluarga, hingga keinginan untuk meninggalkan organisasi (Hamimi & Indryawati, 2025; Peng et al., 2026). Dalam perspektif *Job Demands-Resources Theory*, keseimbangan kehidupan kerja dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (*job resources*) untuk mengurangi tekanan kerja. Oleh karena itu, ketersediaan sumber daya psikologis dan sosial menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya *work-life balance* yang optimal.

Salah satu sumber daya yang berpotensi mendukung *work-life balance* adalah dukungan sosial. Dukungan sosial dipahami sebagai bantuan emosional, penghargaan, informasi, maupun bantuan instrumental yang diperoleh individu dari lingkungan sekitarnya. Dalam konteks pekerjaan, dukungan sosial dapat berasal dari atasan, rekan kerja, keluarga, maupun organisasi. Menurut *Conservation of Resources Theory*, individu akan berupaya memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya yang dimilikinya untuk menghadapi berbagai tekanan kehidupan. Dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya penting yang dapat membantu individu mengurangi dampak stres kerja, meningkatkan kemampuan adaptasi, serta menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Penelitian Kurtuluş et al. (2023) menunjukkan bahwa dukungan sosial berkontribusi terhadap peningkatan *work-life balance* melalui peningkatan kesejahteraan psikologis. Temuan tersebut diperkuat oleh Buonomo et al. (2024) yang menemukan bahwa dukungan dari atasan dan rekan kerja berperan penting dalam meningkatkan *work-life balance* karyawan. Selain itu, dukungan organisasi yang positif juga terbukti menjadi faktor penting dalam menciptakan kesejahteraan dan keseimbangan kehidupan kerja karyawan (Medina-Garrido et al., 2023; Kossek et al., 2023).

Hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* telah dibuktikan dalam

berbagai penelitian terdahulu. Nurhasanah (2021) menemukan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan *work-life balance* pada profesi yang menghadapi tekanan kerja tinggi. Penelitian Aprida dan Prastika (2022) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan faktor yang relevan dalam membentuk keseimbangan kehidupan kerja. Hasil penelitian Nurfauzi dan Suratman (2023) menunjukkan bahwa dukungan sosial berkontribusi terhadap peningkatan *work-life balance* pada karyawan *startup*. Selanjutnya, Wicaksono et al. (2026) menemukan bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap *work-life balance* melalui kepuasan kerja. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Zahira dan Hidayatullah (2026) yang menyatakan bahwa dukungan sosial dan *work-life balance* berkontribusi terhadap peningkatan *psychological well-being* karyawan. Secara umum, hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam membantu individu mempertahankan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Meskipun demikian, kekuatan hubungan yang ditemukan dalam berbagai penelitian tidak selalu konsisten karena dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, serta bentuk dukungan sosial yang diterima individu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada konteks organisasi yang berbeda.

Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada sektor perbankan masih menunjukkan beberapa keterbatasan. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada kelompok pekerja secara umum, pekerja *startup*, tenaga kependidikan, maupun profesi pelayanan publik (Nurhasanah, 2021; Nurfauzi & Suratman, 2023; Zahira & Hidayatullah, 2026). Sementara itu, penelitian pada sektor perbankan lebih banyak membahas *work-life balance* dalam kaitannya dengan stres kerja, strategi *coping*, *work-family conflict*, dan kesejahteraan psikologis (Gadzali, 2023; Aras et al., 2023; Kurnia et al., 2025). Selain itu, sebagian penelitian menempatkan dukungan sosial sebagai variabel pendukung atau variabel mediasi, bukan sebagai variabel utama yang diuji hubungannya secara langsung dengan *work-life balance* (Nurfauzi & Suratman, 2023; Wicaksono et al., 2026). Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* baik dari sisi konteks penelitian maupun posisi konseptual variabel dukungan sosial dalam model penelitian. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian yang secara khusus menguji hubungan langsung antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada karyawan perbankan yang menghadapi tuntutan administratif, target operasional, serta percepatan digitalisasi kerja.

Kebaruan penelitian ini tidak hanya terletak pada pemilihan subjek penelitian, yaitu pegawai *back office* Bank PT X di Surabaya, tetapi juga pada upaya menempatkan dukungan sosial sebagai variabel utama yang diuji hubungannya secara langsung dengan *work-life balance* dalam konteks transformasi digital sektor perbankan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada sektor pekerjaan lain atau menggunakan dukungan sosial sebagai variabel tambahan, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik mengenai peran dukungan sosial sebagai sumber daya psikologis dalam menghadapi tuntutan kerja modern. Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara terhadap tujuh pegawai *back office* Bank PT X di Surabaya, ditemukan adanya variasi tingkat dukungan sosial yang diterima karyawan. Sebagian pegawai mengaku memperoleh dukungan yang memadai dari atasan maupun rekan kerja sehingga lebih mudah menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sedangkan sebagian lainnya mengalami kesulitan mempertahankan *work-life balance* ketika dukungan sosial yang diterima dirasakan kurang optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada pegawai *back office* Bank PT X di Surabaya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian psikologi industri

dan organisasi serta menjadi dasar bagi organisasi dalam mengembangkan kebijakan yang mendukung kesejahteraan, kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menguji hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada pegawai *back office* Bank PT X di Surabaya. Penelitian dilaksanakan pada periode September–Desember 2025. Populasi penelitian berjumlah 131 pegawai tetap yang telah bekerja minimal satu tahun. Teknik sensus (*sampling jenuh*) digunakan karena seluruh anggota populasi memenuhi kriteria penelitian dan memungkinkan diperolehnya gambaran hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif. Sebanyak 30 responden digunakan untuk uji coba instrumen, sedangkan 100 responden digunakan sebagai sampel utama dalam analisis penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu penyusunan instrumen, uji coba instrumen, penyebaran kuesioner kepada responden, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian. Instrumen penelitian terdiri atas skala dukungan sosial dan skala *work-life balance* yang disusun dalam bentuk skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak sesuai hingga sangat sesuai. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada skala dukungan sosial memenuhi kriteria validitas dengan nilai reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,840, sedangkan skala *work-life balance* memiliki 14 item valid dengan nilai reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,842. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji normalitas Kolmogorov–Smirnov dan uji linearitas (*Test for Linearity*) untuk memastikan terpenuhinya asumsi statistik yang diperlukan dalam analisis korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden perlu dipaparkan untuk memberikan gambaran mengenai komposisi subjek yang terlibat dalam penelitian. Informasi ini penting karena dapat membantu memahami konteks sosial dan demografis responden yang menjadi sumber data penelitian. Selain itu, karakteristik responden juga dapat memberikan gambaran mengenai kelompok yang paling dominan dalam populasi yang diteliti. Adapun distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	32	32,0
Perempuan	68	68,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 1, komposisi responden menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan pegawai dengan latar belakang jenis kelamin yang beragam. Kondisi tersebut memberikan peluang untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai dukungan sosial dan *work-life balance* pada lingkungan kerja yang diteliti. Keberagaman karakteristik responden juga memungkinkan adanya variasi pengalaman dalam menghadapi tuntutan pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Selain jenis kelamin, usia merupakan salah satu karakteristik yang dapat memengaruhi pengalaman individu dalam menjalankan berbagai peran kehidupan. Perbedaan usia sering kali berkaitan dengan tingkat kematangan, pengalaman kerja, serta kemampuan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Oleh karena itu, informasi mengenai kelompok usia responden perlu disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil subjek penelitian. Distribusi responden berdasarkan kategori usia dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Kategori Usia	Frekuensi	Persentase (%)
< 25 Tahun	14	14,0
25–34 Tahun	46	46,0
35–44 Tahun	30	30,0
45–54 Tahun	10	10,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 2, responden penelitian berasal dari berbagai kelompok usia yang mencerminkan keberagaman tahap perkembangan karier. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penelitian tidak hanya menggambarkan pengalaman kelompok usia tertentu, tetapi juga mencakup berbagai tingkat pengalaman kerja. Variasi usia ini dapat memberikan sudut pandang yang lebih luas terkait bagaimana individu memaknai dukungan sosial dan menjaga keseimbangan kehidupan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu merepresentasikan kondisi pegawai secara lebih menyeluruh.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi variabel yang diteliti sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Informasi deskriptif membantu peneliti memahami kecenderungan data serta karakteristik jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Hasil analisis ini juga menjadi dasar untuk melihat pola umum yang muncul pada masing-masing variabel. Ringkasan statistik deskriptif variabel penelitian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Maks	Mean	SD
Dukungan Sosial	100	37	111	78,41	18,021
Work-Life Balance	100	30	63	48,34	8,712

Berdasarkan Tabel 3, data pada kedua variabel menunjukkan kecenderungan sebaran yang relatif baik dan tidak memperlihatkan variasi yang terlalu ekstrem. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa jawaban responden cukup konsisten dalam menggambarkan pengalaman yang mereka rasakan selama bekerja. Sebaran data yang stabil juga memberikan keyakinan bahwa data yang diperoleh layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Dengan demikian, hasil deskriptif memberikan dasar yang memadai untuk melanjutkan pada tahap pengujian berikutnya.

Kategorisasi Variabel

Kategorisasi dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat dukungan sosial yang dirasakan oleh responden. Melalui kategorisasi, posisi responden pada setiap tingkat variabel dapat terlihat dengan lebih jelas sehingga memudahkan interpretasi hasil penelitian.

Informasi ini penting untuk memahami kondisi umum dukungan sosial yang terdapat pada lingkungan kerja yang diteliti. Hasil kategorisasi variabel dukungan sosial disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kategorisasi Dukungan Sosial

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	19	19,0
Sedang	59	59,0
Tinggi	22	22,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 4, tingkat dukungan sosial yang dirasakan responden cenderung berada pada kondisi yang cukup memadai. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah memperoleh bantuan, perhatian, maupun dukungan dari lingkungan sosial di sekitarnya. Meskipun demikian, masih terdapat kelompok responden yang menunjukkan kondisi dukungan sosial yang belum optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan dukungan dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi masih diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif.

Kategorisasi work-life balance dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan responden dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Informasi ini memberikan gambaran mengenai kondisi keseimbangan kehidupan kerja yang dimiliki oleh pegawai dalam konteks organisasi yang diteliti. Hasil kategorisasi juga dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami kondisi umum work-life balance sebelum dilakukan analisis hubungan antarvariabel. Distribusi kategori work-life balance dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kategorisasi *Work-Life Balance*

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Rendah	11	11,0
Sedang	74	74,0
Tinggi	15	15,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 5, work-life balance responden secara umum berada pada kondisi yang cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara relatif seimbang. Namun demikian, kondisi tersebut belum sepenuhnya menunjukkan keseimbangan yang optimal bagi seluruh responden. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk mendukung terciptanya keseimbangan kehidupan kerja yang lebih baik dalam lingkungan organisasi.

Uji Asumsi

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, diperlukan pengujian asumsi untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis statistik yang digunakan. Salah satu asumsi yang perlu diperiksa adalah normalitas data. Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian mengikuti pola distribusi normal. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Dukungan Sosial	0,143	Normal
Work-Life Balance	0,142	Normal

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa distribusi data tidak menunjukkan penyimpangan yang berarti dari distribusi normal. Terpenuhinya asumsi normalitas memberikan dasar yang memadai untuk melanjutkan analisis menggunakan teknik statistik parametrik. Dengan demikian, data penelitian dinilai layak untuk digunakan dalam pengujian hubungan antarvariabel.

Selain normalitas, pengujian linearitas juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antarvariabel mengikuti pola linear. Pengujian ini penting karena teknik korelasi Pearson Product Moment mensyaratkan adanya hubungan linear antara variabel yang dianalisis. Hasil uji linearitas akan menentukan apakah analisis korelasi dapat dilakukan secara tepat. Adapun hasil pengujian linearitas disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Linearitas

Uji	Signifikansi	Keterangan
Linearity	0,030	Linear
Deviation from Linearity	0,261	Tidak terdapat penyimpangan linearitas

Berdasarkan Tabel 7, hubungan antara variabel penelitian menunjukkan pola yang memenuhi asumsi linearitas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perubahan pada satu variabel cenderung diikuti oleh perubahan pada variabel lainnya dalam pola hubungan yang konsisten. Tidak ditemukannya penyimpangan yang berarti dari pola linear menunjukkan bahwa model hubungan yang diuji sesuai dengan persyaratan analisis korelasi. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dapat dilanjutkan menggunakan Pearson Product Moment.

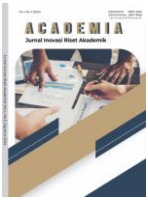
Uji Hipotesis

Setelah seluruh asumsi analisis terpenuhi, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dukungan sosial dan work-life balance pada pegawai Bank PT X. Hasil analisis korelasi memberikan informasi mengenai arah dan kekuatan hubungan antarvariabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	Signifikansi (p)	Keterangan
Dukungan Sosial – Work-Life Balance	0,210	0,036	Signifikan

Berdasarkan Tabel 8, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang searah antara dukungan sosial dan work-life balance. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa dukungan sosial memiliki peran dalam membantu individu mempertahankan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Meskipun hubungan yang ditemukan tidak tergolong kuat, hasil ini tetap menunjukkan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu faktor yang relevan dalam membentuk work-life balance. Dengan demikian, peningkatan dukungan



sosial di lingkungan kerja berpotensi memberikan kontribusi positif terhadap keseimbangan kehidupan kerja pegawai.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dan signifikan dengan *work-life balance* pada karyawan Bank PT X. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima karyawan, semakin baik pula kemampuannya dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dukungan yang berasal dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga berperan sebagai sumber bantuan yang membantu individu menghadapi berbagai tekanan yang muncul dalam lingkungan kerja. Dalam konteks sektor perbankan yang ditandai oleh target kerja yang tinggi, tuntutan pelayanan, serta perubahan teknologi yang cepat, keberadaan dukungan sosial menjadi faktor penting yang membantu karyawan mempertahankan kesejahteraan psikologis dan kualitas kehidupannya.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui *Job Demands-Resources Theory* (JD-R) yang menyatakan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan (*job demands*) dan sumber daya (*job resources*) yang saling berinteraksi dalam memengaruhi kondisi psikologis individu. Dukungan sosial dipandang sebagai salah satu *job resources* yang mampu mengurangi dampak negatif tuntutan pekerjaan sekaligus meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi tekanan kerja. Ketika karyawan memperoleh bantuan emosional, informasi, penghargaan, maupun bantuan instrumental dari lingkungan sosialnya, mereka memiliki sumber daya tambahan untuk mengelola konflik peran dan menjaga keseimbangan kehidupan kerja. Oleh karena itu, dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai faktor pelengkap, tetapi juga sebagai mekanisme protektif yang membantu individu mempertahankan *work-life balance* di tengah tingginya tuntutan pekerjaan (Medina-Garrido et al., 2023; Kossek et al., 2023; Buonomo et al., 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Nurhasanah (2021), Aprida dan Prastika (2022), Kurtuluş et al. (2023), Buonomo et al. (2024), serta Wicaksono et al. (2026) yang menunjukkan bahwa dukungan sosial berhubungan positif dengan *work-life balance*. Namun demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi hubungan tersebut, tetapi juga memberikan konteks yang lebih spesifik pada sektor perbankan yang sedang menghadapi transformasi digital dan peningkatan tuntutan kerja. Sintesis berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan melalui berbagai jalur, seperti peningkatan kesejahteraan psikologis, pengurangan stres kerja, peningkatan kepuasan kerja, serta penguatan kemampuan adaptasi individu terhadap perubahan lingkungan kerja. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa dukungan sosial merupakan sumber daya psikososial yang memiliki fungsi multidimensional dalam membantu individu mencapai keseimbangan kehidupan kerja.

Mekanisme hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* dapat dijelaskan melalui kemampuan dukungan sosial dalam mengurangi tekanan psikologis yang muncul akibat tuntutan pekerjaan. Dukungan dari atasan dapat membantu karyawan memperoleh arahan dan solusi ketika menghadapi kesulitan kerja, sedangkan dukungan rekan kerja dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan mengurangi beban emosional. Di sisi lain, dukungan keluarga memberikan ruang pemulihan psikologis setelah individu menjalani aktivitas pekerjaan yang padat. Kombinasi berbagai bentuk dukungan tersebut memungkinkan individu mengalokasikan energi, waktu, dan perhatian secara lebih efektif sehingga konflik antara peran pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat diminimalkan (Kurtuluş et al., 2023; Buonomo et al., 2024; Wicaksono et al., 2026).

Meskipun demikian, kekuatan hubungan yang ditemukan dalam penelitian ini tergolong rendah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *work-life balance* merupakan konstruk yang kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor selain dukungan sosial. Dalam lingkungan perbankan, keseimbangan kehidupan kerja juga dipengaruhi oleh beban kerja, target organisasi, konflik pekerjaan-keluarga, stres kerja, strategi coping, fleksibilitas kerja, budaya organisasi, dan kebijakan perusahaan. Oleh karena itu, keberadaan dukungan sosial saja belum mampu menjelaskan seluruh variasi *work-life balance* yang dialami karyawan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Setiawan dan Budiani (2025), Kurnia et al. (2025), Peng et al. (2026), serta Natarajan et al. (2025) yang menunjukkan bahwa berbagai faktor organisasi dan psikologis memiliki kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan *work-life balance*.

Karakteristik pekerjaan perbankan juga menjadi faktor yang menjelaskan rendahnya kekuatan hubungan tersebut. Karyawan perbankan dituntut untuk mencapai target operasional, menjaga kualitas layanan, serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang terus berubah. Kondisi tersebut menyebabkan tekanan kerja tetap dirasakan meskipun individu memperoleh dukungan sosial yang baik dari lingkungannya. Dengan kata lain, dukungan sosial berfungsi sebagai faktor pelindung (*buffering effect*) yang membantu mengurangi dampak tekanan kerja, tetapi tidak sepenuhnya menghilangkan tuntutan struktural yang melekat pada pekerjaan. Penjelasan ini didukung oleh temuan Gadzali (2023), Aras et al. (2023), dan Gautama dan Mas'ud (2026) yang menegaskan bahwa stres kerja, strategi coping, dan *technostress* merupakan faktor penting yang memengaruhi *work-life balance* pada sektor perbankan modern.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penguatan bukti empiris mengenai hubungan langsung antara dukungan sosial dan *work-life balance* pada pegawai *back office* sektor perbankan, suatu konteks yang masih relatif terbatas dikaji dibandingkan sektor pekerjaan lainnya. Berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang menempatkan dukungan sosial sebagai variabel pendukung atau mediator, penelitian ini secara khusus menguji perannya sebagai variabel utama dalam menjelaskan *work-life balance*. Dari sisi praktis, temuan ini menunjukkan bahwa organisasi perbankan perlu mengembangkan sistem dukungan sosial yang lebih terstruktur melalui kepemimpinan suportif, program pendampingan karyawan, penguatan komunikasi organisasi, serta budaya kerja kolaboratif. Upaya tersebut tidak hanya berpotensi meningkatkan *work-life balance*, tetapi juga dapat mendukung kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, produktivitas, dan keberlanjutan kinerja organisasi secara keseluruhan (Rizqiyah, 2024; Hamimi & Indryawati, 2025; Aristiyani et al., 2024; Zahira & Hidayatullah, 2026).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya *work-life balance* pada karyawan Bank PT X di Surabaya. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh keberadaan sumber daya sosial yang tersedia di lingkungan kerja. Dukungan yang diberikan oleh atasan, rekan kerja, maupun lingkungan sosial lainnya dapat membantu karyawan mengurangi tekanan kerja, meningkatkan kemampuan adaptasi, serta mempertahankan kesejahteraan psikologis dalam menghadapi berbagai tuntutan organisasi. Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu faktor psikososial yang berkontribusi terhadap terciptanya *work-life balance*, khususnya pada sektor perbankan yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan tingkat tuntutan dan tekanan

kerja yang tinggi. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan memperluas bukti empiris mengenai hubungan antara dukungan sosial dan *work-life balance* dalam konteks pegawai *back office* perbankan yang masih relatif terbatas dikaji dalam penelitian sebelumnya.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan *work-life balance* tidak hanya perlu dilakukan melalui pengelolaan beban kerja, tetapi juga melalui penguatan sistem dukungan sosial di lingkungan organisasi. Organisasi perbankan dapat mengembangkan budaya kerja yang lebih suportif melalui peningkatan kualitas hubungan antarpegawai, dukungan kepemimpinan yang lebih peduli terhadap kesejahteraan karyawan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi dan saling membantu. Temuan ini juga membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan melibatkan faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi *work-life balance*, sehingga pemahaman mengenai keseimbangan kehidupan kerja pada sektor perbankan dapat semakin berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprida, L., & Prastika, N. D. (2022). Keseimbangan Kehidupan Kerja: Relevansi Dukungan Sosial. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(4), 566. <http://dx.doi.org/10.30872/psikoborneo.v10i4.8436>
- Aras, R. A., Tandiyuk, S., & Fatimah, R. N. (2023). The relationship between stress coping strategies and work-life balance among bank employees. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1). <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/48325/0>
- Aristiyani, A., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2024). Analysis Of The Influence Of Work-Life Balance And Organizational Culture On Work Engagement Through Job Satisfaction As An Intervening Variable Among Bintara Members Of Public Relations Division Of Central Java Regional Police. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 4(3), 264–272. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v4i3.3416>
- Buonomo, I., De Vincenzi, C., Pansini, M., D'Anna, F., & Benevene, P. (2024). Feeling supported as a remote worker: The role of support from leaders and colleagues and job satisfaction in promoting employees' work-life balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(6), 770. <https://doi.org/10.3390/ijerph21060770>
- Gadzali, S. S. (2023). Application of work-life balance in banking: A study of its impact on employee well-being. *Return: Study of Management, Economic and Bussines*, 2(8), 814-820. <https://doi.org/10.57096/return.v2i8.138>
- Gautama, V. M. S., & Mas'ud, F. (2026). Technostress and Work-life Balance on Employee Performance in Banking Sector: A Systematic Literature Review. *Entrepreneurship and Innovation Review*, 4(1), 161–178. <https://journal.lifescifi.com/index.php/eir/article/view/1405>
- Hamimi, N., & Indryawati, R. (2025). Pengaruh Job Insecurity dan Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Generasi Z. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(6), 6838-6848. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i6.8115>
- Kasperczuk, A., Cwiąkała, M., Górka, E., Ręczajski, P., Mrzygłód, P., Frasunkiewicz, M., ... & Gardocki, G. (2025). The role of work-life balance in effective business management. *arXiv preprint arXiv:2510.05783*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2510.05783>



- Kossek, E. E., Perrigino, M. B., Russo, M., & Morandin, G. (2023). Missed connections between the leadership and work–life fields: Work–life supportive leadership for a dual agenda. *Academy of Management Annals*, 17(1), 181-217. <https://doi.org/10.5465/annals.2021.0085>
- Kurnia, I., Whidiastuti, H., & Nusandari, A. (2025). Pengaruh Work Family Conflict Dan Stres Kerja Terhadap Psychological Well-Being Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawati Bank X Wilayah Kerja Pematang. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 5(1), 143–148. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v5i1.4817>
- 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. <https://doi.org/10.33200/ijcer.1152323>
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Bogren, M. (2023). Organizational support for work-family life balance as an antecedent to the well-being of tourism employees in Spain. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 57, 117-129. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.08.018>
- Natarajan, B., Soundarya, S., Umamaheswari, B., & Kavyashree, K. (2025). Factors influencing work-family conflict-a meta-analysis review. *International Journal of Research in Human Resource Management*, 7(2), 559-568. <https://www.doi.org/10.33545/26633213.2025.v7.i2e.372>
- Nurfauzi, M. R., & Suratman, A. (2023). The Influence of Social Support and Flexible Work Arrangement on Deviant Workplace Behavior with Work-Life Balance as A Mediating Variable: Case Study on Startup Employee in Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(5), 277-291. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/33503>
- Nurhasanah, S. L. (2021). Keseimbangan kehidupan kerja ditinjau dari beban kerja dan dukungan sosial pada polisi. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(3), 594-607. <http://dx.doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i3.6512>
- Peng, X., Chen, Z., Li, Y., Yuan, S., & Chen, J. (2026). The relationship between work–family conflict and health behaviors: a systematic review and meta-analysis. *Behavioral Sciences*, 16(3), 386. <https://doi.org/10.3390/bs16030386>
- Rizqiyah, J. (2024). Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work Life Balance) Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *AGILITY: Lentera Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(01), 15-20. <https://doi.org/10.59422/lmsdm.v2i01.277>
- Setiawan, R. W., & Budiani, M. S. (2025). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Keseimbangan Kehidupan Kerja Pada Karyawan Di Instansi X. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 5(2), 600–608. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v5i2.5852>
- Wicaksono, D., Kurniawan, I. S., & Purnamarini, T. R. (2026). The Influence of Social Support on Work-Life Balance with Job Satisfaction as a Mediator among Employees of Pt Aseli Dagadu Djokdja. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 22(1), 1391-1399. <https://doi.org/10.29406/jmm.v22i1.8647>
- Zahira, L. A., & Hidayatullah, Y. S. (2026). Pengaruh Work Life Balance Dan Dukungan Sosial Terhadap Psychological Well Being Pada Karyawan Di Perusahaan Digital Marketing Pt X Yogyakarta. *PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Psikologi*, 6(2), 828–840. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v6i2.8468>