

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat. Karyawan dituntut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan potensi dalam kinerja di perusahaan guna menjadi tolak ukur keberhasilan dalam bekerja, dan juga memiliki daya bersaing dengan yang lain dalam peningkatan kerja (Rondonuwu & Rumawas, 2018). Meningkatnya penekanan pada persaingan dan kemajuan teknologi telah membuat perusahaan menjadi lebih kompetitif, cepat, fleksibel, dan berfokus pada pelanggan. Akibatnya perusahaan membutuhkan karyawan memiliki kompetensi dan keterampilan *multitasking* untuk memastikan pertumbuhan perusahaan. Karyawan yang bekerja di organisasi era modern paling sering menghadapi tantangan untuk bekerja dengan baik dan dipaksa untuk mencurahkan sebagian besar waktu karyawan di tempat kerja dalam lingkungan kerja yang semakin kompetitif ini. Namun, komitmen terhadap pengembangan diri, kesetiaan pada keluarga dan kehidupan sosial untuk memenuhi tuntutan dan tugas bersama dengan kewajiban perusahaan merupakan sangat penting bagi setiap karyawan (Poulose & Sudarsan, 2014).

Hampir semua jenis pekerjaan dapat menjadi penyebab dari munculnya tuntutan peran, terlebih pada model pekerjaan jasa seperti yang terjadi di

industri perhotelan (Hartika & Widiawati, 2018). Menurut Hadi & Lestari (2013) hotel merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan segala makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dijual secara terus-menerus. Siwithi (2013) mengatakan perkembangan hotel saat ini telah bertransformasi menjadi suatu bisnis komersil yang tidak hanya menyediakan kamar tetapi juga fasilitas makanan dan minuman, pusat hiburan yang terletak di berbagai tempat wisata, pusat kota dan area olahraga serta berbagai tempat lainnya.

Bisnis perhotelan di Kalimantan Timur pada 2019 bertumbuh positif. Badan Pusat Statistik (BPS) Kaltim mencatat tingkat hunian kamar hotel di Kaltim pada bulan Juni 2019 mencapai 52,98% mengalami kenaikan 3,08% jika dibandingkan bulan Mei 2019 sebesar 49,90 %. BPS Kaltim juga mengatakan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 7.116 kunjungan. Wisatawan terbanyak yaitu berasal dari Singapura, Malaysia dan China (Badan Pusat Statistik, 2019). Selain para wisatawan terdapat para pekerja migas yang berdatangan ke Balikpapan (Kitty, 2014). Lebih lanjut berdasarkan penjelasan *Public Relation* salah satu hotel di Balikpapan menjelaskan bahwa seluruh hotel di Balikpapan dalam kuartal akhir 2018 sampai awal tahun 2019 memiliki banyak tamu hotel dan hampir seluruh hotel di Balikpapan penuh. Berdasarkan data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Kota Balikpapan, tingkat hunian kamar hotel di Kota Balikpapan pada tahun 2020 mencapai 75% dibandingkan dengan kota lain seperti Samarinda dimana tidak mencapai 20%.

Hotel X, Y dan Z adalah hotel berbintang yang terletak di pusat Kota Balikpapan, memiliki letak strategis di tengah-tengah pusat bisnis, perkantoran dan memiliki akses mudah ke pusat perbelanjaan, bank dan rumah sakit. Hotel X memiliki 188 kamar dengan berbagai macam tipe kamar. Selain itu fasilitas yang disediakan terdapat kolam renang, *meeting room*, restoran, *café*, *ballroom*, gym, dan spa. Total karyawan yang dimiliki yaitu sebanyak 185 karyawan dari berbagai macam departemen didalamnya. Pada Hotel Y fasilitas yang disediakan di hotel tersebut yaitu *Restaurant, T-Lounge & Piano Bar, Ballroom, Restaurant, Pub & Wine Bar, Pastry & Delicatessen, Bar, Spa*, Kolam Renang, serta tersedia 183 kamar dengan pemandangan laut atau kota. Total karyawan yang dimiliki Hotel Z yaitu sebanyak 213 karyawan dari berbagai macam departemen. Selanjutnya pada Hotel A memiliki 194 karyawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang adalah kolam renang, *Restaurant, Bar and Lounge and Restaurant, 6 Meeting Room* dan *ballroom* serta tersedia lebih dari 179 kamar dengan pemandangan laut atau kota.

Sulastiyono (2011) mengatakan hotel terdiri dari beberapa departemen, antara lain *front office department* yang menangani penerimaan pemesanan kamar dan merupakan departemen yang ada paling depan di hotel, *housekeeping department* yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan, *food and beverage department* yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, *food and beverage product* yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji, *marketing*

*department* yang bertanggung jawab atas penjualan dan pemasaran seluruh produk hotel, *accounting department* yang mencatat seluruh transaksi keuangan dan membuat laporan keuangan di hotel, *human and resource department* yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut dan terdapat *engineering department* yang menangani hal-hal yang bersifat mekanik, dan *security department* yang bertugas menangani keamanan hotel.

Siwithi (2013) mengatakan dalam dunia perhotelan terdapat bagian *back office*. *Back office* terdiri dari karyawan yang mengurus *income offers* (pendapatan), *account receivable* (piutang), *purchasing and receiving officer* (pembelian), *account payable officer* (hutang), *cost control officer* dan *chief accounting*. *Back office* adalah sekumpulan orang yang bertugas mengurus laporan-laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan memberikan pelayanan informasi yang akurat terhadap konsumen yang disampaikan melalui *front office* kepada konsumen. *Back office* memiliki tanggung jawab lain yaitu memeriksa stock barang atau produk yang akan ditawarkan apakah masih memenuhi standar & kualitas mutu yang baik, memeriksa barang-barang yang sudah mendekati masa kadaluarsa, memeriksa pemesanan order barang ke *supplier*, mengurus hutang piutang atau kredit, serta laporan-laporan lain yang akan diserahkan pada atasan.

Menurut Raharja, Chan dan Nafis (2020) mengatakan karyawan yang bekerja dibagian *back office* terkadang mendapat pekerjaan yang tidak terduga. *Back office* bisa tidak memiliki pekerjaan yang banyak di pagi hari, namun setelah itu menjadi

sangat sibuk ketika menjelang siang hari sehingga harus menentukan prioritas pekerjaan yang harus diselesaikan terlebih dahulu dan membuat tambahan waktu kerja karyawan. Selain itu, karyawan yang bekerja pada bagian *back office* rentan terhadap kurangnya keseimbangan kehidupan kerja karena karyawan mengalami berbagai tekanan dan mereka diharapkan menjadi yang terbaik. Jam kerja yang panjang, lembur, dan kurangnya waktu istirahat membuat pekerjaan *back office* menjadi berat (Singh, 2018). Karyawan *back office* dapat bertugas sebagai narahubung untuk karyawan *front office* sehingga dapat memberikan tanggung jawab yang lebih kepada karyawan *back office* (Metters, 2007).

Suresh & Begum (2018) mengatakan karyawan yang bekerja di hotel saat ini cenderung menghadapi jam kerja yang panjang serta tugas dan jam kerja yang berat. Hal ini memberi dampak pada kehidupan pribadi karyawan Hartika & Widiawati (2018) mengatakan industri perhotelan memiliki ritme kerja yang cukup cepat dan kompleks. Banyak jadwal kerja di hotel yang bertentangan dengan jadwal kerja pada umumnya, artinya jam kerja padat justru sering kali terjadi di hari libur atau akhir pekan. Kondisi inilah yang kerap kali membuat karyawan hotel kesulitan untuk membagi waktu dalam memenuhi semua perannya.

Khanna (2014) mengatakan industri perhotelan adalah bisnis yang sangat berorientasi pada layanan tamu. Dalam dunia industri perhotelan jam kerja lebih lama di mana secara normal di industri lain memiliki 35,5 atau 40 jam kerja seminggu, sementara perhotelan memiliki waktu jam kerja 50 jam. Jam kerja yang lebih lama ini

secara konsisten dikaitkan dengan keseimbangan kehidupan pekerjaan dan keluarga yang lebih buruk karena terdapat jam kerja yang tidak sehat dalam industri perhotelan (Deery,2008).

Didukung dengan hasil wawancara peneliti pada 7 karyawan hotel X di Balikpapan pada tanggal 28 Oktober 2019 mengenai jam kerja karyawan, dimana hasilnya karyawan pada bagian *back office* bekerja selama 6 hari, pada hari senin – jumat dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore, sementara pada hari sabtu dari jam 8 pagi sampai jam 2 siang. Beberapa karyawan mengatakan jam kerja tersebut belum termasuk dengan jam kerja tambahan, misalnya ketika terdapat *event* di hotel *tersebut* serta tuntutan jam kerja yang meningkat karena harus menyelesaikan pekerjaan tambahan terutama bulan-bulan ramainya tamu yang menginap sehingga membuat beberapa kali harus lebih ekstra meluangkan waktu untuk pekerjaan mereka sehingga kehilangan waktu untuk keluarga serta pulang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Menurut Pasal 77 Ayat 2 UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan:

“Jam-jam kerja mencakup tujuh jam satu hari dan empat puluh jam satu minggu selama enam hari kerja dalam satu minggu”

Puspitasari & Ratnaningsih (2019) mengatakan karyawan yang meluangkan waktunya lebih banyak pada pekerjaan dan kurang memiliki waktu untuk keluarga maupun kehidupan pribadi akan berdampak pada ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. *Work life balance* menurut Hudson (2005) adalah

tingkat keterlibatan atau kemampuan seseorang dalam mengatur atau mengelola secara bersamaan berbagai tuntutan kehidupan, yang memuaskan antara berbagai peran dalam kehidupan seseorang. Karyawan yang sudah memiliki keluarga dituntut untuk dapat mengatur keseimbangan antara pekerjaan kehidupan dengan tanggung jawab sebagai bagian dari keluarga. Hal ini disebut keseimbangan kehidupan kerja, dimana setiap individu pasti menginginkan agar keduanya berjalan dengan baik (Wenno, 2018). Menurut Hudson (2005) *work life balance* meliputi beberapa dimensi yaitu: keseimbangan waktu jumlah waktu yang diberikan untuk bekerja dan peran di luar pekerjaan, keseimbangan keterlibatan menyangkut keterlibatan tingkat psikologis atau komitmen untuk bekerja dan di luar pekerjaan, keseimbangan kepuasan yaitu tingkat kepuasan dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Bintang dan Astiti (2016) menunjukkan bahwa *work life balance* masih tergolong rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 26 orang (12,6%) terbukti memiliki *work life balance* sangat rendah 83 orang (40,4%) memiliki *work life balance* rendah 73 orang (35,4%) memiliki *work life balance* sedang 20 orang (9,7%) memiliki *work life balance* tinggi dan 4 orang (1,9%) memiliki *work life balance* sangat tinggi. Kelly (2014) menyampaikan permasalahan mengenai *work life balance* tidak hanya menjadi isu bagi karyawan wanita, hasil survei menunjukkan 60 persen laki-laki yang bekerja juga menunjukkan permasalahan yang sama. Dari 60 persen laki-laki yang bekerja

tersebut 46 persen responden merasa kurang memiliki waktu yang cukup untuk keluarga mereka.

Peneliti melakukan wawancara melalui telepon seluler pada 10 karyawan di hotel yang berlokasi di Kota Balikpapan pada tanggal 28 Oktober 2019. Berdasarkan wawancara terdapat beberapa bagian *back office* yang jam kerjanya tidak sesuai dengan jam kerja seharusnya. Selain itu karyawan akan pulang telat ketika *occupancy* kamar di hotel sedang ramai. Berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan 7 dari 10 karyawan hotel yang berlokasi di Kota Balikpapan terindikasi adanya permasalahan *work life balance*. Hal tersebut didukung dengan wawancara berdasarkan dimensi-dimensi *work life balance*. Pada dimensi *time balance* (keseimbangan waktu) karyawan merasa sudah tidak memiliki waktu untuk melakukan *hobby* karena karyawan harus mengurus anak-anaknya dan sibuk bekerja, jam kerja karyawan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang seharusnya karena harus *stay* 3 sampai 4 jam untuk menyelesaikan pekerjaan, belum lagi ditambah ketika ada *event* besar di hotel tersebut sehingga membuat karyawan tidak bisa menghadiri kegiatan diluar pekerjaan karena kesibukan di kantor.

Pada dimensi *involvement balance* (keseimbangan keterlibatan) 7 dari 10 karyawan merasa kurang bisa terlibat dalam kegiatan-kegiatan sosial. misalnya seperti melewatkan kegiatan bersama masyarakat seperti acara RT. Selain itu setelah karyawan pulang kerja, karyawan langsung beristirahat karena sudah lelah seharian bekerja. Dimensi berikutnya adalah keseimbangan kepuasan (*Satisfaction balance*)

dari hasil wawancara 7 dari 10 karyawan merasa bersalah karena dirasa ketika di ajak berkumpul oleh teman-teman dalam beberapa waktu karyawan tidak memiliki waktu untuk berkumpul dengan teman-teman. Karyawan juga terkadang merasa menyesal karena terlalu sibuk bekerja sehingga tidak bisa mengikuti kegiatan-kegiatan diluar pekerjaan,.

*Work life balance* seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan, seperti yang dikatakan (Kartika, Tunarso dan Foanto, 2020) dimana karyawan harus menyeimbangkan hal pekerjaan dan juga keluarga tanpa membahayakan atau mengorbankan salah satu diantaranya sehingga karyawan dapat bekerja dengan produktif (Mendis & Weerakkody, 2017). Karyawan dapat menyeimbangkan pekerjaan dengan meluangkan waktu untuk belajar, olahraga, melakukan hobi, ataupun merawat orangtua (Hudson,2005). *Work life balance* berimplikasi pada sikap, perilaku, kesejahteraan karyawan serta efektivitas organisasi Eby, et, al, (dalam Tharsiny & Umma 2015). Oleh karena itu, *work life balance* sangat penting bagi setiap karyawan di perusahaan mana pun. (Tharsiny & Umma, 2015). *Work-life balance* merupakan sejauh mana individu mampu terlibat dan juga memiliki rasa puas antara pekerjaan dan peran dalam keluarga maupun kehidupan pribadi (Pouluse & Sudarsan, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Nurendra dan Saraswati (2016) mengatakan bahwa *work-life balance* dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang akan membentuk *work-life balance* yang baik (Puspitasari & Ratnaningsih,

2019). Karyawan yang tidak dapat membagi atau menyeimbangkan waktu untuk urusan keluarga dan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakseimbangan peran antara peran dipekerjaan dengan peran didalam keluarga (Susanti, & Ekayati, 2013). Selain itu, karyawan yang tidak memiliki *work life balance* maka akan menyebabkan kinerja buruk dan absensi karyawan yang lebih banyak (Kim, 2014).

Banyak faktor yang mempengaruhi *work life balance*. Menurut Poulouse & Sudarsan (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi *work-life balance* terbagi menjadi tiga, yaitu . faktor individu, faktor organisasi dan sosial, dan faktor lingkungan sosial. Dari ketiga faktor tersebut, salah satu faktor yang mempengaruhi *work life balance* yaitu terdapat faktor organisasi. Menurut Ratnaningsih & Puspitasari (2019) faktor organisasi adalah sesuatu diluar kapasitas individu yang berasal dari organisasi dan dapat mempengaruhi *work life balance* individu. Faktor organisasi diantaranya terdapat dukungan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian Kumarasamy, Pangil & Isa (2015) dukungan organisasi secara signifikan mempengaruhi *work life balance*. Karyawan yang menerima dukungan organisasi yang baik akan membentuk sebuah persepsi mengenai organisasi yang peduli pada kesejahteraan karyawan. Persepsi tersebut disebut dengan persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) (Ratnaningsih & Puspitasari, 2019). Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Sianturi (2017) persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *work life balance*.

Dalam penelitian ini *perceived organizational support* dipilih sebagai faktor yang mempengaruhi *work life balance* karyawan, hal ini didasari oleh beberapa pendapat ahli yang relevan dengan topik permasalahan peneliti. Menurut Kumarasamy, dkk (2015) menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat membantu karyawan untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan keluarga atau *work life balance* karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Wadsworth dan Owens (2007) bahwa semakin banyak dukungan yang diperoleh karyawan dari atasan dan rekan kerjanya, maka semakin mampu karyawan menampilkan perilaku positif dalam pekerjaan dan keluarga karyawan.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara melalui telepon seluler yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 28 Oktober 2019 pada 10 karyawan hotel yang berlokasi di Kota Balikpapan yang cukup terkenal dan ramai pengunjung. Pada aspek keadilan, mengenai cara yang seharusnya digunakan untuk menyalurkan sumberdaya yang ada dalam organisasi dan perhatian mengenai kesejahteraan terhadap karyawan. Kesejahteraan karyawan dapat melalui kompensasi, tunjangan, serta kebijakan - kebijakan dan praktek - praktek pengelolaan SDM. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di hotel yang berlokasi di Balikpapan 7 dari 10 karyawan mengatakan beberapa kali pulang lebih dari jam pulang seharusnya, namun memang tidak mendapat kompensasi atau imbalan karena hal tersebut disebut sebagai loyalitas pada perusahaan atau bagian dari *service*.

Pada aspek dukungan atasan sebagai wakil organisasi bertanggung jawab untuk mengatur dan menilai kinerja bawahan maka para anggota memandang tindakan-tindakan atasan yang bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi anggota sebagai perwujudan dari dukungan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, 7 dari 10 karyawan mengatakan ketika atasan memberikan arahan ataupun perintah kepada karyawan, atasan kurang memberikan arahan dengan cara yang baik sehingga hal tersebut dinilai kurang menyenangkan bagi karyawan.

Pada aspek imbalan-imbalan berupa rasa penghargaan, promosi dan gaji, memfasilitasi dalam mengkomunikasikan suatu nilai positif dari kontribusi anggota yang selanjutnya akan memberikan akibat terhadap peningkatan dukungan organisasi yang dirasakan anggota, termasuk kondisi kerja. Berdasarkan hasil wawancara 6 dari 10 karyawan mengatakan, karyawan di Hotel tersebut sebenarnya sangat jarang mendapatkan promosi, karyawan tersebut mengatakan karyawan bisa mendapat promosi ketika terdapat karyawan lain yang memiliki posisi lebih tinggi, berhenti bekerja dan meninggalkan posisi tersebut sehingga karyawan bisa menggantikan posisi tersebut.

*Perceived organizational support (POS)* merupakan persepsi atau penilaian karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) *perceived organizational support* terdiri dari 3 aspek yaitu: keadilan, keadilan adalah keadilan prosedur yang menyangkut mengenai cara

yang seharusnya digunakan untuk menyalurkan sumberdaya yang ada dan perhatian mengenai kesejahteraan terhadap karyawan, dukungan atasan sebagai wakil organisasi bertanggung jawab untuk mengatur dan menilai kinerja bawahan maka para anggota memandang tindakan atasan yang bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi anggota sebagai perwujudan dari dukungan organisasi, imbalan dari organisasi dan kondisi kerja, imbalan-imbalan berupa rasa penghargaan, promosi dan gaji serta kondisi kerja yang sesuai akan membuat anggota meningkatkan kewajibannya untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

Perusahaan berperan untuk membantu karyawan dalam menyeimbangkan peran di tempat kerja dan keluarga dengan cara memberikan dukungan yang diperlukan karyawan untuk mempertahankan *work life balance* mereka. Perusahaan yang memberikan dukungan berarti menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kumarasamy (2015) menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang positif dapat membantu karyawan untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan keluarga. Ketika karyawan mampu menjaga keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan keluarga maka karyawan akan cenderung memiliki kesejahteraan psikologis yang lebih baik (Wang & Lumba, 2007). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2017) semakin baik dukungan organisasi yang dirasakan maka semakin baik kualitas keseimbangan kehidupan kerja atau *work life balance* bagi karyawan. Lebih lanjut

Wadsworth & Owens (2007) mengatakan semakin banyak dukungan yang diperoleh karyawan, maka semakin mampu karyawan menampilkan perilaku-perilaku positif dalam kehidupan pekerjaan dan keluarganya. Dengan demikian menurut Ratnaningsih & Puspitasari (2019) ketika karyawan merasa menerima dukungan organisasi maka karyawan akan membentuk sebuah persepsi dukungan organisasi yang peduli pada kesejahteraan karyawan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Linda dan Fitria (2019) menunjukkan bahwa karyawan masih memiliki persepsi negatif dan merasa bahwa pemimpin dalam perusahaannya belum memberikan dorongan dan dukungan organisasi yang cukup untuk mewujudkan *work life balance* dengan kualitas yang lebih baik. Selain itu, dampak dari kepemimpinan tersebut adalah membuat karyawan lebih banyak waktu untuk bekerja dibandingkan kepentingan individu mereka karena untuk manfaat organisasi, sehingga, peran kepemimpinan membuat karyawan merasa tidak memperoleh dukungan yang cukup dari organisasi untuk *work life balance* karyawan. Lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian Samudra (2016) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki persepsi dukungan organisasi negatif mengakibatkan karyawan akan merasa tidak dihargai oleh organisasi, bekerja asal-asalan, merasa bosan bekerja serta menuntut sesuatu dari organisasi karena tidak mendapat sesuatu yang sesuai dengan kontribusi karyawan. Ketika karyawan memiliki perasaan negatif dan merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka dapat mengakibatkan karyawan meninggalkan pekerjaan tersebut (Robbins, 2015). Selain

itu menurut (Hastuti, 2018) ketika karyawan memiliki konflik antara kehidupan keluarga dengan pekerjaan hal ini membuat tidak tercapainya *work life balance* yang berakibat pada rendahnya kebahagiaan karyawan serta keinginan untuk meninggalkan pekerjaan karyawan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Puspitasari & Ratnaningsih (2019) terdapat hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *work-life balance* pada karyawan PT. BPR Kusuma Sumbing. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Thakur & Kumar (2015) terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *work life balance*.

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan *perceived organizational support* dengan *work life balance* pada Karyawan Hotel X di Balikpapan?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Perceived Organizational Support* dengan *work life balance* pada karyawan Hotel X di Balikpapan.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi ilmu psikologi khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi, serta menambah kepustakaan yang sudah ada sebelumnya mengenai *perceived organizational support* dan *work life balance*.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan atau sumber informasi karyawan Hotel X di Balikpapan agar dapat menjaga *work life balance* dan pentingnya *perceived organizational support*.