

PENGARUH BEBAN KERJA DAN TEKANAN REGULASI TERHADAP STRESS KERJA DENGAN *WORK LIFE BALANCE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI JAWA TIMUR I

Oleh:

¹Herdi Prihandana, ²Sri Rahayu, ³Rifda Fitrianty

^{1,2,3}STIE Mahardhika, Magister Manajemen

Jl. Wisata Menanggal No.42, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60234.

e-mail : herdiprihandana@gmail.com¹, Rahayu.mahardhika@gmail.com², rifda@stiemahardhika.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of workload and regulatory pressure on job stress, with work-life balance as a mediating variable among employees of customs and excise regional office I of east java. This study employed a quantitative approach using a survey method. The population and sample consisted of 194 employees selected through saturated sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling with SmartPLS. The results show that workload and regulatory pressure have negative and significant effects on work-life balance. Work-life balance has a negative and significant effect on job stress. Workload and regulatory pressure have positive and significant effects on job stress. Work-life balance partially mediates the effects of workload and regulatory pressure on job stress. Workload was found to have the strongest influence on job stress. These findings indicate that workload management, simplification of regulatory demands, and strengthening work-life balance are important measures for reducing employee job stress.,

Keywords: *Workload, Regulatory Pressure, Work-Life Balance, Job Stress.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stres kerja dengan work life balance sebagai variabel mediasi pada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi sekaligus sampel penelitian berjumlah 194 pegawai yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan tekanan regulasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap work life balance. Work life balance berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja dan tekanan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Work life balance terbukti memediasi secara parsial pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stres kerja. Beban kerja menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap stres kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja, penyederhanaan tuntutan regulatif, dan penguatan work life balance penting dilakukan untuk menekan stres kerja pegawai..

Kata Kunci: Beban Kerja, Tekanan Regulasi, *Work Life Balance*, Stres Kerja.

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) merupakan unit eselon I di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang memiliki peran strategis dalam bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan, fasilitasi, serta optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai. Peran tersebut menunjukkan bahwa DJBC tidak hanya berorientasi pada penerimaan negara, tetapi juga berfungsi menjaga kelancaran arus barang, melindungi masyarakat dari barang ilegal atau berbahaya, serta mendukung kepatuhan pengguna jasa kepabeanan dan cukai (Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, 2024). Dalam konteks tersebut, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan pelaksanaan tugas kepabeanan dan cukai berjalan secara tertib, terkoordinasi, sesuai ketentuan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Karakteristik pekerjaan pegawai DJBC menuntut profesionalisme, ketelitian, kecepatan respons, dan akuntabilitas yang tinggi. Pegawai tidak hanya dituntut menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga harus memahami regulasi, mengikuti perubahan kebijakan, menjaga kualitas pelayanan, serta memastikan setiap keputusan kerja sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan sumber daya manusia sebagai aspek penting dalam menjaga efektivitas organisasi sektor publik. Apabila tuntutan pekerjaan tidak dikelola secara proporsional, pegawai berpotensi mengalami tekanan psikologis yang dapat mengganggu keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kondisi psikologis pegawai adalah beban kerja. Beban kerja berkaitan dengan jumlah tugas, tekanan waktu, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab, serta energi fisik dan mental yang harus dikeluarkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Beban kerja yang proporsional dapat membantu pegawai bekerja lebih terarah, tetapi beban kerja yang terlalu tinggi dapat menjadi sumber tekanan apabila tidak seimbang dengan waktu, kemampuan, dan sumber daya yang tersedia. World Health Organization (2024) menjelaskan bahwa risiko psikososial di tempat kerja dapat muncul dari beban kerja berlebihan, rendahnya kontrol terhadap pekerjaan, ketidakjelasan peran, dan tuntutan organisasi yang tidak seimbang. Oleh karena itu, beban kerja tidak hanya menjadi persoalan teknis mengenai jumlah pekerjaan, tetapi juga berkaitan dengan kesehatan mental, produktivitas, dan kesejahteraan pegawai.

Selain beban kerja, tekanan regulasi juga menjadi faktor penting dalam lingkungan kerja DJBC. Tekanan regulasi dapat dipahami sebagai tekanan yang muncul karena pegawai harus bekerja berdasarkan ketentuan hukum, standar prosedur, perubahan aturan, target kepatuhan, serta tuntutan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas. Dalam organisasi sektor publik, tekanan kerja dapat bersumber dari tuntutan birokrasi, beban administrasi, target pelayanan publik, pengawasan masyarakat, dan kewajiban mematuhi prosedur formal (Xanthopoulou et al., 2025). Pada lingkungan DJBC, tekanan regulasi menjadi semakin relevan karena hampir seluruh aktivitas kerja, baik pengawasan, pelayanan, fasilitasi, maupun penegakan hukum, harus dijalankan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Beban kerja dan tekanan regulasi yang tinggi dapat memicu stress kerja. Stress kerja muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, waktu, atau sumber daya yang dimiliki untuk menghadapinya. Dalam perspektif Job Demands-Resources Theory, tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menguras energi pegawai dan memicu proses gangguan kesehatan atau health impairment process, sehingga meningkatkan risiko kelelahan dan stress kerja (Demerouti et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2017).

Berdasarkan teori tersebut, beban kerja dan tekanan regulasi dapat diposisikan sebagai job demands karena keduanya menuntut usaha fisik, kognitif, emosional, dan administratif secara berkelanjutan.

Namun demikian, pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja tidak selalu terjadi secara langsung. *Work life balance* dapat menjadi mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana tuntutan pekerjaan berkembang menjadi tekanan psikologis. *Work life balance* merupakan kondisi ketika individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, keluarga, sosial, dan kebutuhan pemulihan diri. Apabila pekerjaan terlalu banyak menyita waktu, energi, dan perhatian pegawai, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat terganggu. Kondisi tersebut dapat membuat pegawai lebih rentan mengalami stress kerja karena kesempatan untuk memulihkan kondisi psikologis menjadi terbatas.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Work life balance* memiliki peran penting dalam hubungan antara beban kerja dan stress kerja. Marcheila dan Safitri (2022) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, beban kerja berpengaruh negatif terhadap *work life balance*, dan *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa *Work life balance* dapat memediasi hubungan antara beban kerja dan stress kerja. Sejalan dengan itu, Surya (2024) menjelaskan bahwa beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan stress kerja dan menurunkan *work life balance*. Temuan-temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa pengelolaan beban kerja dan *Work life balance* menjadi aspek penting dalam menekan stress kerja pegawai.

Meskipun penelitian mengenai beban kerja, *work life balance*, dan stress kerja telah banyak dilakukan, masih terdapat celah penelitian yang perlu dikembangkan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada organisasi bisnis, pendidikan, perbankan, atau instansi pemerintah secara umum. Kajian yang secara khusus menempatkan tekanan regulasi sebagai variabel yang memengaruhi *Work life balance* dan stress kerja pada lingkungan kepabeanaan dan cukai masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan pegawai DJBC sangat dekat dengan regulasi, prosedur, target kepatuhan, beban administrasi, serta akuntabilitas publik. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menempatkan *Work life balance* sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian ini menempatkannya sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara beban kerja, tekanan regulasi, dan stress kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja dengan *Work life balance* sebagai variabel mediasi pada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, khususnya dalam penerapan Job Demands-Resources Theory pada konteks organisasi sektor publik berbasis regulasi. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi dalam mengelola beban kerja, memperjelas penerapan regulasi, memperkuat *work life balance*, serta menekan risiko stress kerja pegawai.

TINJAUAN PUSTAKA

Job Demands-Resources Theory

Job Demands-Resources Theory atau JD-R Theory digunakan sebagai dasar utama dalam penelitian ini. Teori ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu job demands dan job resources. Job demands merupakan aspek

pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik, kognitif, maupun emosional secara berkelanjutan, sedangkan job resources merupakan aspek pekerjaan yang membantu individu mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan pekerjaan, serta mendukung pengembangan diri (Demerouti et al., 2001). Dalam perkembangan selanjutnya, Bakker dan Demerouti (2017) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat memicu health impairment process, yaitu proses ketika energi pegawai terkuras sehingga meningkatkan risiko kelelahan, burnout, dan stress kerja.

Dalam penelitian ini, beban kerja dan tekanan regulasi diposisikan sebagai job demands karena keduanya menuntut usaha berkelanjutan dari pegawai. Beban kerja menuntut pegawai untuk menyelesaikan tugas dalam jumlah dan waktu tertentu, sedangkan tekanan regulasi menuntut pegawai untuk memahami, menafsirkan, menerapkan, dan mempertanggungjawabkan pekerjaan berdasarkan aturan yang berlaku. Apabila tuntutan tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya dan kemampuan pemulihan yang memadai, pegawai berpotensi mengalami gangguan keseimbangan kehidupan kerja dan peningkatan stress kerja.

Conservation of Resources Theory

Conservation of Resources Theory atau COR Theory digunakan sebagai teori pendukung dalam penelitian ini. Teori ini menjelaskan bahwa individu berusaha memperoleh, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang dimiliki, seperti waktu, energi, kesehatan, dukungan sosial, dan kondisi psikologis. Hobfoll (1989) menjelaskan bahwa stress dapat muncul ketika individu mengalami ancaman kehilangan sumber daya, kehilangan sumber daya secara nyata, atau gagal memperoleh sumber daya setelah menginvestasikan sumber daya tertentu. Hobfoll et al. (2018) juga menegaskan bahwa kehilangan sumber daya memiliki dampak psikologis yang kuat karena dapat melemahkan kemampuan individu dalam menghadapi tuntutan lingkungan.

Dalam konteks penelitian ini, beban kerja dan tekanan regulasi dapat menguras sumber daya pegawai, baik berupa waktu, energi, konsentrasi, maupun kapasitas emosional. *Work life balance* menjadi penting karena dapat membantu pegawai menjaga dan memulihkan sumber daya pribadi yang digunakan dalam pekerjaan. Apabila tuntutan pekerjaan terlalu dominan dan mengganggu kehidupan pribadi, pegawai akan kehilangan kesempatan untuk memulihkan sumber daya, sehingga risiko stress kerja dapat meningkat.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi pegawai dalam periode tertentu. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga mencakup tekanan waktu, tingkat kesulitan tugas, tanggung jawab, kebutuhan konsentrasi, serta energi fisik dan mental yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. Tarwaka (2017) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Artinya, beban kerja akan semakin tinggi apabila tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, waktu, dan sumber daya yang dimiliki pegawai.

Johari et al. (2018) menjelaskan bahwa workload berkaitan dengan seluruh aktivitas yang melibatkan waktu pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesional. Sementara itu, Hart dan Staveland (1988) memandang beban kerja sebagai hubungan antara tuntutan tugas dan kemampuan individu dalam memproses sumber daya mental yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Dalam konteks pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I, beban kerja dapat muncul dari banyaknya tugas, batas waktu penyelesaian pekerjaan, koordinasi antarunit, penyusunan laporan, pelayanan publik, serta kebutuhan menjaga ketelitian dan kepatuhan terhadap prosedur.

Tekanan Regulasi

Tekanan regulasi merupakan persepsi pegawai terhadap tuntutan yang muncul dari kewajiban memahami, menerapkan, menyesuaikan diri, dan mempertanggungjawabkan pekerjaan berdasarkan peraturan, prosedur, standar, serta kebijakan organisasi. Dalam organisasi sektor publik, regulasi menjadi dasar penting dalam menjaga ketertiban, kepastian hukum, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas. Namun, regulasi juga dapat menjadi sumber tekanan apabila pegawai menghadapi aturan yang kompleks, perubahan kebijakan, tuntutan dokumentasi, dan risiko kesalahan yang tinggi.

Xanthopoulou et al. (2025) menjelaskan bahwa pegawai sektor publik dapat menghadapi tekanan kerja yang berasal dari tuntutan birokrasi, beban administratif, tuntutan pelayanan publik, dan kewajiban mematuhi prosedur formal. Tekanan regulasi juga berkaitan dengan konsep red tape dan compliance burden. Fuenzalida et al. (2024) menunjukkan bahwa beban kepatuhan administratif dapat meningkatkan risiko burnout pada pegawai pelayanan publik. Dalam konteks DJBC, tekanan regulasi menjadi relevan karena pekerjaan pegawai sangat berkaitan dengan ketentuan kepabeaan dan cukai, standar operasional prosedur, perubahan kebijakan, pengawasan, pelayanan, serta akuntabilitas kelembagaan.

Work life balance

Work life balance merupakan kondisi ketika individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, keluarga, sosial, kesehatan, dan kebutuhan pemulihan diri. Sirgy dan Lee (2018) menjelaskan bahwa *Work life balance* mencerminkan keseimbangan keterlibatan dan kepuasan individu dalam domain kerja dan nonkerja serta rendahnya konflik antara kedua domain tersebut. *Work life balance* yang baik memungkinkan pegawai memiliki waktu dan energi yang cukup untuk menjalankan peran pekerjaan sekaligus memenuhi kebutuhan pribadi di luar pekerjaan.

Dalam penelitian ini, *Work life balance* diposisikan sebagai variabel mediasi. Beban kerja dan tekanan regulasi yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan kehidupan kerja karena pegawai harus mengalokasikan lebih banyak waktu, energi, dan perhatian untuk pekerjaan. Ketika keseimbangan tersebut terganggu, kesempatan pegawai untuk memulihkan kondisi fisik dan psikologis menjadi terbatas. Kondisi ini dapat meningkatkan kerentanan pegawai terhadap stress kerja.

Stress Kerja

Stress kerja merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, waktu, atau sumber daya yang dimiliki untuk menghadapinya. Stress kerja dapat ditandai dengan ketegangan emosional, kelelahan, penurunan konsentrasi, kecemasan, dan melemahnya motivasi kerja. Dalam lingkungan organisasi sektor publik, stress kerja dapat muncul akibat tingginya tuntutan tugas, tekanan waktu, kompleksitas regulasi, tuntutan pelayanan, serta tanggung jawab terhadap kualitas dan akuntabilitas hasil kerja.

Dalam perspektif JD-R Theory, stress kerja merupakan konsekuensi dari job demands yang tinggi apabila tidak diimbangi dengan job resources dan mekanisme pemulihan yang memadai (Demerouti et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2017). Pegawai yang menghadapi beban kerja tinggi dan tekanan regulasi kuat dapat mengalami pengurasan energi secara terus-menerus. Apabila kondisi tersebut mengganggu *work life balance*, maka risiko stress kerja akan semakin besar.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui pengukuran instrumen dan analisis statistik. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel dengan menggunakan instrumen penelitian dan prosedur statistik. Sementara itu, penelitian asosiatif kausal digunakan karena penelitian ini menganalisis pengaruh sebab akibat antara variabel independen, variabel mediasi, dan variabel dependen.

Penelitian ini menguji pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja melalui *Work life balance* sebagai variabel mediasi. Beban kerja dan tekanan regulasi diposisikan sebagai variabel independen, *Work life balance* sebagai variabel mediasi, dan stress kerja sebagai variabel dependen. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung antarvariabel, tetapi juga menguji pengaruh tidak langsung melalui variabel mediasi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian karakteristik pekerjaan pegawai dengan fokus penelitian, yaitu beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja. Pegawai pada unit ini bekerja dalam lingkungan yang menuntut ketelitian, pemahaman regulasi, kepatuhan prosedural, koordinasi antarunit, serta tanggung jawab terhadap hasil kerja. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Juni 2026.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I yang berjumlah 194 pegawai. Populasi tersebut terdiri dari pegawai pada Bagian Umum, Bidang Fasilitas Kepabeanan dan Cukai, Bidang Kepabeanan dan Cukai, Bidang Kepatuhan Internal, Bidang Penindakan dan Penyidikan, Fungsional APBN, Kepala Kantor, PBC Audit, PBC Keberatan dan Banding, PBC Perizinan dan Fasilitas, serta pegawai yang sedang menjalankan tugas belajar.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini berjumlah 194 pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Penggunaan sampling jenuh diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai kondisi beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja pegawai.

Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri atas empat variabel, yaitu beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja. Beban kerja merupakan persepsi pegawai terhadap banyaknya pekerjaan, tekanan waktu, kompleksitas tugas, tuntutan mental, usaha kerja, tanggung jawab pekerjaan, serta kesesuaian pekerjaan dengan kapasitas pegawai. Tekanan regulasi merupakan persepsi pegawai terhadap tuntutan aturan, perubahan regulasi, kepatuhan prosedural, beban administrasi, risiko kesalahan, kejelasan pedoman kerja, tuntutan akuntabilitas, serta kesiapan dalam memahami regulasi.

Work life balance merupakan kemampuan pegawai dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, keluarga, sosial, kesehatan, dan kebutuhan pemulihan diri. Variabel ini diukur melalui keseimbangan waktu, keseimbangan energi, rendahnya konflik pekerjaan terhadap kehidupan pribadi, rendahnya konflik kehidupan pribadi terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, kemampuan pemulihan diri, serta kemampuan mengelola batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sementara itu, stress kerja merupakan kondisi psikologis, fisiologis, dan perilaku yang muncul ketika pegawai menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, waktu, energi, atau sumber daya yang dimiliki.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja.

Data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari literatur, dokumen, laporan, jurnal, buku, dan sumber lain yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teoritis, menyusun argumentasi penelitian, serta mendukung pembahasan mengenai hubungan antarvariabel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi pegawai terhadap beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja. Instrumen penelitian disusun dalam bentuk pernyataan tertutup agar responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang dirasakan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap fenomena sosial yang diteliti. Alternatif jawaban dalam kuesioner terdiri dari lima kategori, yaitu sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, netral dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel laten, baik hubungan langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi. Selain itu, SEM-PLS sesuai digunakan untuk model penelitian yang melibatkan beberapa konstruk dan indikator secara simultan.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran atau outer model. Evaluasi outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian validitas dilakukan melalui convergent validity dengan melihat nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE), serta discriminant validity dengan melihat nilai cross loading. Pengujian reliabilitas dilakukan melalui nilai Cronbach's alpha dan composite reliability.

Tahap kedua adalah evaluasi model struktural atau inner model. Evaluasi inner model digunakan untuk mengetahui kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel laten. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi atau R-square, koefisien jalur, serta signifikansi hubungan antarvariabel. Tahap ketiga adalah pengujian hipotesis dengan teknik bootstrapping. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai

t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

Pengujian mediasi dilakukan untuk mengetahui peran *Work life balance* dalam memediasi pengaruh beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja. Uji mediasi dilakukan dengan melihat nilai pengaruh tidak langsung atau specific indirect effect. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjelaskan apakah beban kerja dan tekanan regulasi memengaruhi stress kerja secara langsung maupun melalui *Work life balance* sebagai variabel mediasi.

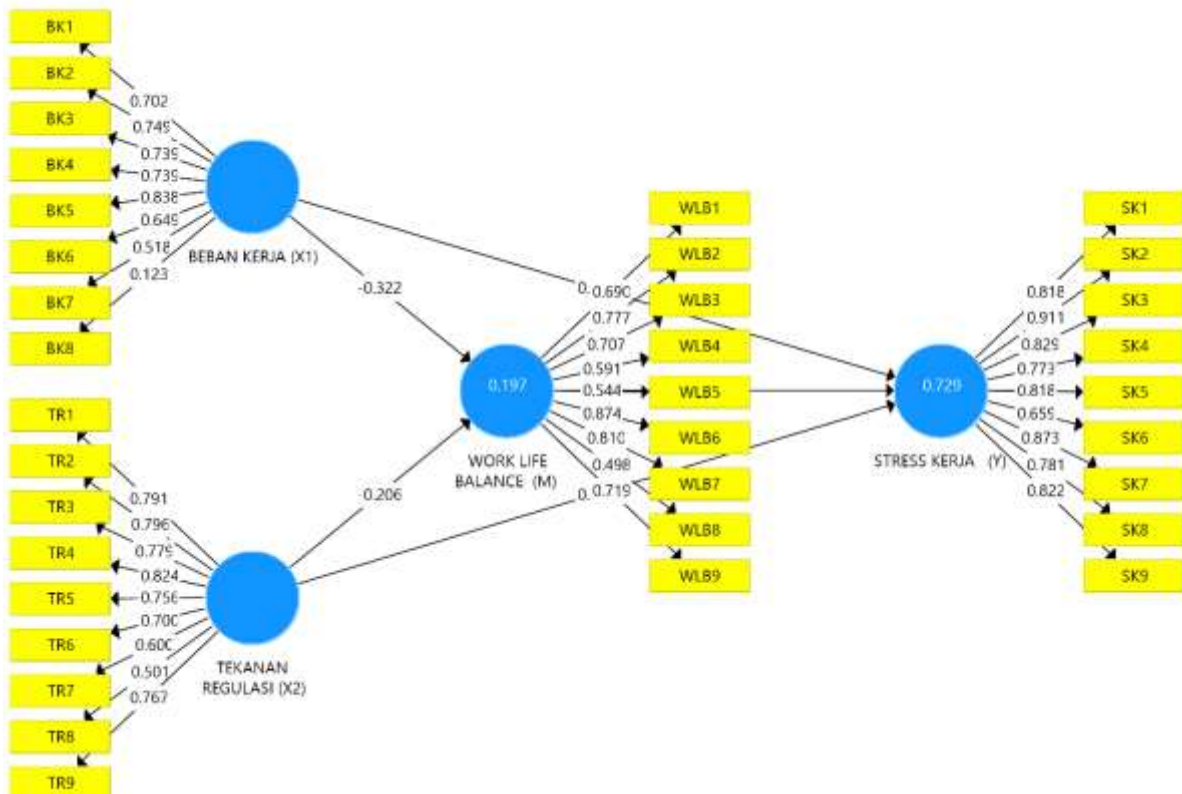
HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator dalam merefleksikan setiap konstruk penelitian. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai outer loading. Indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2022).

Outer Model Sebelum Eliminasi

Pada tahap awal, seluruh indikator beban kerja, tekanan regulasi, work life balance, dan stress kerja dimasukkan ke dalam model penelitian. Model awal terdiri atas 35 indikator, yaitu delapan indikator beban kerja, sembilan indikator tekanan regulasi, sembilan indikator work life balance, dan sembilan indikator stress kerja. Hasil pengujian outer loading sebelum eliminasi disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1
Outer Model Sebelum Eliminasi
Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

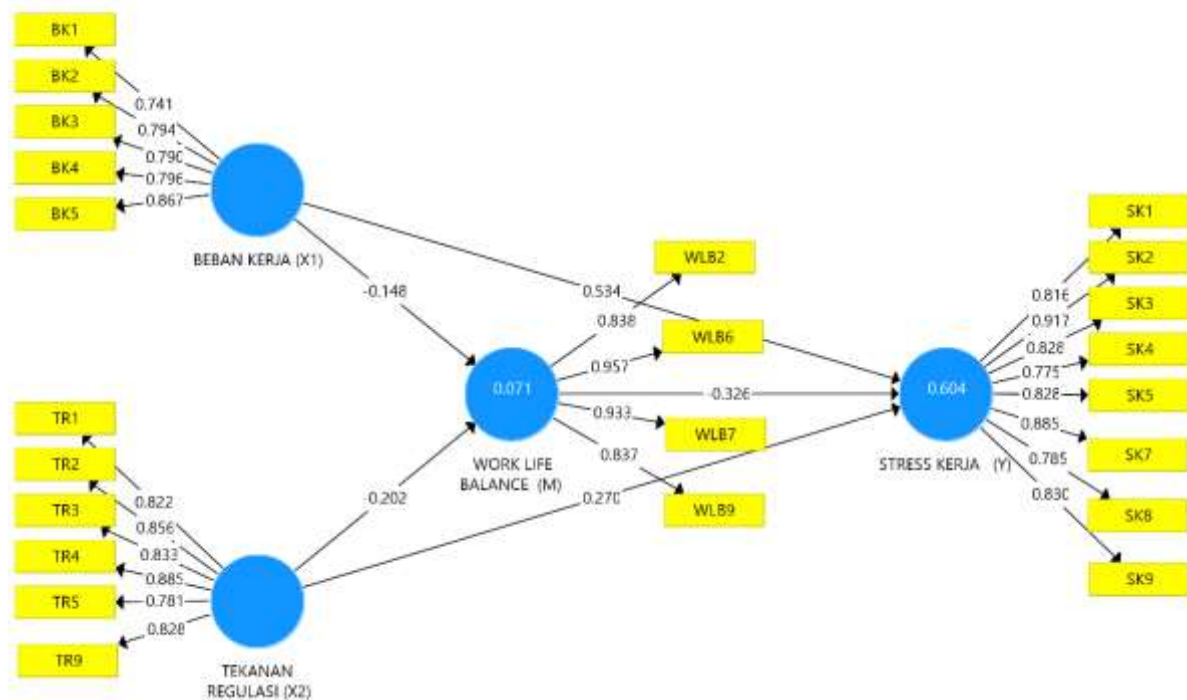
Berdasarkan Gambar 1, sebagian besar indikator telah memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70. Namun, terdapat sebelas indikator yang belum melampaui kriteria validitas konvergen, yaitu BK6 sebesar 0,649, BK7 sebesar 0,518, BK8 sebesar 0,123, SK6 sebesar 0,659, TR6 sebesar 0,700, TR7 sebesar 0,600, TR8 sebesar 0,501, WLB1 sebesar 0,690, WLB4 sebesar 0,591, WLB5 sebesar 0,544, dan WLB8 sebesar 0,498. Oleh karena itu, kesebelas indikator tersebut dieliminasi pada tahap pertama agar konstruk memiliki kemampuan pengukuran yang lebih baik.

Eliminasi dilakukan karena indikator yang tidak melampaui batas outer loading 0,70 memiliki kemampuan yang lebih rendah dalam merefleksikan konstruknya masing-masing. Loading yang rendah juga menunjukkan bahwa proporsi varians kesalahan pada indikator relatif lebih besar, sehingga berpotensi menurunkan kualitas model pengukuran. Setelah kesebelas indikator dikeluarkan, model kembali diestimasi.

Hasil estimasi tahap kedua menunjukkan bahwa indikator WLB3 masih memiliki nilai outer loading sebesar 0,672. Nilai tersebut belum memenuhi batas minimum 0,70, sehingga WLB3 turut dieliminasi pada tahap kedua. Dengan demikian, sebanyak 12 indikator dieliminasi dari model awal dan 23 indikator dipertahankan dalam model pengukuran akhir.

Outer Model Setelah Eliminasi

Setelah proses eliminasi dua tahap, model kembali diestimasi untuk memperoleh model pengukuran akhir. Hasil estimasi menunjukkan bahwa seluruh indikator yang dipertahankan telah memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator pada model akhir telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Model pengukuran setelah eliminasi disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2
Outer Model Setelah Eliminasi
Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Gambar 2 menunjukkan bahwa model pengukuran akhir terdiri atas lima indikator beban kerja, enam indikator tekanan regulasi, empat indikator work life balance, dan delapan indikator stress kerja. Seluruh indikator yang dipertahankan memiliki nilai outer loading

antara 0,741 hingga 0,957. Nilai tersebut telah melampaui batas minimum 0,70, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merefleksikan konstruksinya masing-masing.

Pada variabel beban kerja, indikator BK5 memiliki outer loading tertinggi sebesar 0,867. Indikator tersebut menggambarkan besarnya energi yang harus dikeluarkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada variabel tekanan regulasi, indikator TR4 menjadi indikator terkuat dengan outer loading sebesar 0,885 yang berkaitan dengan tuntutan pemenuhan kelengkapan dokumen secara teliti.

Indikator WLB6 memiliki outer loading tertinggi pada variabel work life balance sebesar 0,957. Indikator tersebut menggambarkan kepuasan pegawai terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Sementara itu, indikator SK2 menjadi indikator terkuat pada variabel stress kerja dengan outer loading sebesar 0,917 yang menggambarkan kelelahan mental akibat tuntutan pekerjaan.

Dengan demikian, model pengukuran setelah eliminasi telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat digunakan untuk pengujian outer loading, validitas konstruk, reliabilitas, serta evaluasi model struktural selanjutnya.

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Validitas konvergen selanjutnya dinilai melalui Average Variance Extracted (AVE). Konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE lebih dari 0,50. Reliabilitas konstruk dinilai menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dengan batas minimum 0,70 (Hair et al., 2022). Hasil pengujian reliabilitas dan validitas konvergen disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Pengujian Reliabilitas dan Average Variance Extracted

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Beban Kerja	0,860	0,898	0,638	Reliabel dan valid
Tekanan Regulasi	0,915	0,932	0,697	Reliabel dan valid
Work life balance	0,915	0,940	0,798	Reliabel dan valid
Stress Kerja	0,937	0,948	0,696	Reliabel dan valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Berdasarkan Tabel 1, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih dari 0,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur setiap konstruk penelitian. Nilai AVE seluruh variabel juga lebih dari 0,50, sehingga lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruksinya masing-masing. Dengan demikian, konstruk beban kerja, tekanan regulasi, *work life balance*, dan stress kerja telah memenuhi reliabilitas serta validitas konvergen.

Validitas diskriminan diuji melalui Fornell-Larcker Criterion, cross loading, dan Heterotrait-Monotrait Ratio. Nilai akar kuadrat AVE beban kerja sebesar 0,799, stress kerja sebesar 0,834, tekanan regulasi sebesar 0,835, dan *Work life balance* sebesar 0,893. Setiap nilai tersebut lebih besar dibandingkan korelasi konstruk yang bersangkutan dengan konstruk lainnya.

Hasil cross loading juga menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan pada konstruk lain. Nilai HTMT tertinggi terdapat pada hubungan beban kerja dengan stress kerja sebesar 0,672, masih berada di bawah batas 0,85. Dengan demikian, seluruh konstruk telah memenuhi validitas diskriminan dan memiliki perbedaan empiris yang memadai.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi variabel endogen. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai R-Square, Adjusted R-Square, F-Square, serta collinearity statistics. Hasil pengujian R-Square disajikan pada Tabel 2

Tabel 2
Hasil Pengujian R-Square

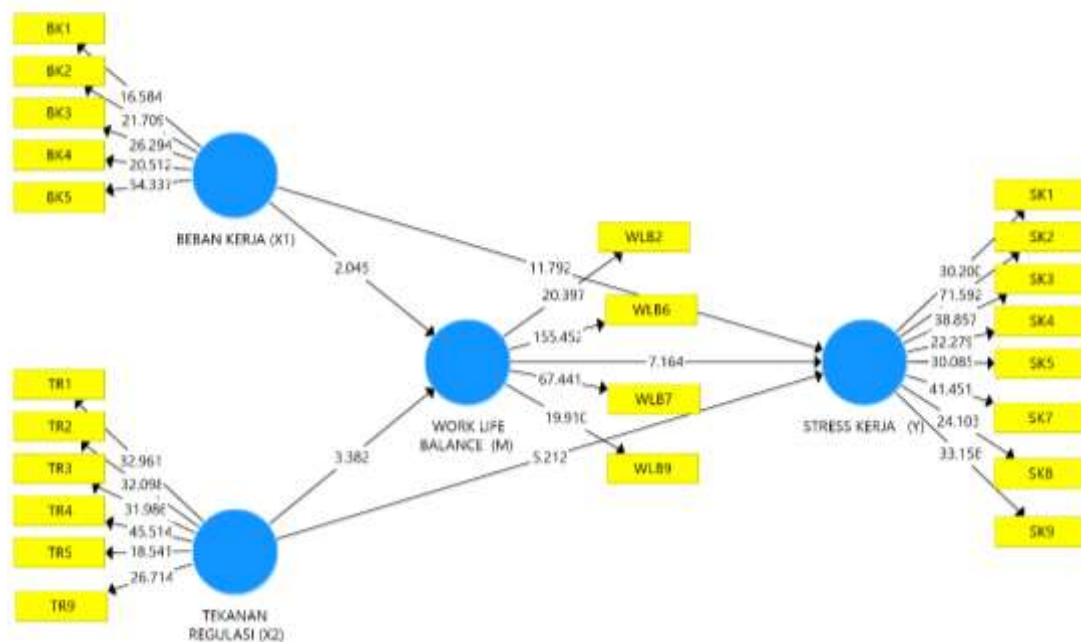
Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square
<i>Work life balance</i>	0,071	0,061
Stress Kerja	0,604	0,597

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Nilai R-Square *Work life balance* sebesar 0,071 menunjukkan bahwa beban kerja dan tekanan regulasi mampu menjelaskan 7,1% variasi *work life balance*. Sisanya sebesar 92,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan penjelasan model terhadap *Work life balance* berada dalam kategori lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak hanya ditentukan oleh beban kerja dan tekanan regulasi, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh fleksibilitas kerja, dukungan atasan, dukungan keluarga, karakteristik individu, waktu perjalanan, serta kebijakan organisasi.

Nilai R-Square stress kerja sebesar 0,604 menunjukkan bahwa beban kerja, tekanan regulasi, dan *Work life balance* secara bersama-sama mampu menjelaskan 60,4% variasi stress kerja. Sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti konflik peran, lingkungan kerja, dukungan sosial, gaya kepemimpinan, karakteristik kepribadian, dan kondisi personal pegawai. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan dalam kategori moderat terhadap stress kerja.

Nilai inner Variance Inflation Factor berada pada rentang 1,019 hingga 1,076. Seluruh nilai tersebut berada di bawah batas 5,00 sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas antara variabel prediktor dalam model struktural.



Gambar 3

Hasil Pengujian Inner Model

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Pengujian Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping sebanyak 500 subsamples. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian pengaruh langsung disajikan pada Tabel 5.

Tabel 3
Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Hipotesis	Hubungan Antarvariabel	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keputusan
H1	Beban Kerja → <i>Work life balance</i>	-0,148	2,045	0,041	Diterima
H2	Tekanan Regulasi → <i>Work life balance</i>	-0,202	3,382	0,001	Diterima
H3	<i>Work life balance</i> → Stress Kerja	-0,326	7,164	<0,001	Diterima
H4	Beban Kerja → Stress Kerja	0,534	11,792	<0,001	Diterima
H5	Tekanan Regulasi → Stress Kerja	0,270	5,212	<0,001	Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh pengaruh langsung dalam model penelitian signifikan. Beban kerja dan tekanan regulasi berpengaruh negatif terhadap *work life balance*. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tuntutan pekerjaan dan tekanan yang bersumber dari regulasi dapat menurunkan kemampuan pegawai dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Work life balance berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Dengan demikian, semakin baik keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, semakin rendah stress kerja yang dirasakan pegawai. Beban kerja dan tekanan regulasi berpengaruh positif terhadap stress kerja. Beban kerja memiliki koefisien jalur paling besar, yaitu 0,534, sehingga menjadi prediktor langsung yang paling dominan dalam menjelaskan stress kerja.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian peran mediasi *Work life balance* dilakukan dengan melihat nilai specific indirect effects. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung disajikan pada Tabel 6.

Tabel 4
Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Hubungan Mediasi	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keputusan
H6	Beban Kerja → <i>Work life balance</i> → Stress Kerja	0,048	2,033	0,043	Diterima
H7	Tekanan Regulasi → <i>Work life balance</i> → Stress Kerja	0,066	3,031	0,003	Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2026

Pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap stress kerja melalui *Work life balance* memiliki koefisien sebesar 0,048, t-statistic sebesar 2,033, dan p-value sebesar 0,043. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Work life balance* secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja terhadap stress kerja.

Pengaruh tidak langsung tekanan regulasi terhadap stress kerja melalui *Work life balance* memiliki koefisien sebesar 0,066, t-statistic sebesar 3,031, dan p-value sebesar 0,003. Dengan demikian, *Work life balance* juga terbukti memediasi pengaruh tekanan regulasi terhadap stress kerja.

Koefisien pengaruh tidak langsung pada kedua hubungan bernilai positif karena merupakan hasil perkalian dua jalur negatif. Peningkatan beban kerja dan tekanan regulasi

menurunkan *work life balance*, sedangkan penurunan *Work life balance* meningkatkan stress kerja. Pengaruh langsung beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja tetap signifikan setelah *Work life balance* dimasukkan ke dalam model. Berdasarkan pola tersebut, *Work life balance* berperan sebagai complementary partial mediation atau mediasi parsial komplementer.

PEMBAHASAN

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Work life balance*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Work life balance* dengan koefisien jalur sebesar $-0,148$, t-statistic sebesar $2,045$, dan p-value sebesar $0,041$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I, semakin rendah kemampuan pegawai dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Dengan demikian, H1 diterima.

Meskipun signifikan, ukuran pengaruh beban kerja terhadap *Work life balance* tergolong kecil dengan nilai F-Square sebesar $0,023$. Artinya, beban kerja memiliki kontribusi terhadap perubahan *work life balance*, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan keseimbangan kehidupan kerja pegawai. Faktor lain seperti dukungan keluarga, fleksibilitas jam kerja, dukungan pimpinan, karakteristik pekerjaan, dan kemampuan individu dalam mengelola batas kerja juga dapat memiliki peran yang lebih besar.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Job Demands-Resources Theory. Beban kerja merupakan job demand yang membutuhkan penggunaan energi fisik, mental, dan emosional secara berkelanjutan. Ketika pegawai harus menggunakan sebagian besar waktu dan energinya untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, sumber daya yang tersedia untuk menjalankan kehidupan pribadi menjadi semakin terbatas. Dalam perspektif Conservation of Resources Theory, kondisi ini menggambarkan terjadinya pengurangan sumber daya waktu dan energi yang dibutuhkan pegawai untuk memenuhi berbagai peran di luar pekerjaan (Hobfoll et al., 2018).

Temuan penelitian ini sejalan dengan Marcheila dan Safitri (2022), Kartika dan Riana (2024), serta Surya dan Rihayana (2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap *work life balance*. Beban kerja yang tinggi membuat pegawai harus memberikan waktu dan tenaga yang lebih besar untuk pekerjaan, sehingga ruang untuk keluarga, istirahat, kesehatan, dan aktivitas pribadi menjadi berkurang.

Indikator BK5 memiliki outer loading tertinggi sebesar $0,867$. Indikator tersebut menunjukkan bahwa besarnya energi yang harus dikeluarkan untuk menyelesaikan pekerjaan merupakan aspek paling kuat dalam merefleksikan beban kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas, tetapi juga besarnya energi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Apabila penggunaan energi kerja tidak disertai kesempatan pemulihan yang cukup, *Work life balance* pegawai dapat mengalami penurunan.

Pengaruh Tekanan Regulasi terhadap *Work life balance*

Tekanan regulasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Work life balance* dengan koefisien jalur sebesar $-0,202$, t-statistic sebesar $3,382$, dan p-value sebesar $0,001$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tekanan regulasi yang dirasakan pegawai, semakin rendah *Work life balance* yang dimiliki. Dengan demikian, H2 diterima.

Dalam pelaksanaan tugas kepabeanan dan cukai, pegawai harus memahami ketentuan yang kompleks, mengikuti perubahan aturan, memenuhi prosedur, melengkapi dokumen,

serta mempertanggungjawabkan hasil kerja. Tuntutan tersebut membutuhkan waktu, ketelitian, konsentrasi, dan kapasitas kognitif. Ketika tuntutan regulatif menyerap terlalu banyak sumber daya pegawai, perhatian terhadap kehidupan pribadi dan kesempatan pemulihan di luar pekerjaan dapat berkurang.

Hasil tersebut sesuai dengan *Conservation of Resources Theory* yang menjelaskan bahwa individu akan mengalami tekanan ketika sumber daya yang dimiliki terus digunakan atau terancam berkurang. Tekanan regulasi dapat mengurangi sumber daya waktu dan energi karena pegawai harus terus memperbarui pengetahuan, menyesuaikan prosedur, memastikan kelengkapan dokumen, dan menghindari kesalahan penerapan aturan.

Temuan ini juga memiliki keterkaitan substantif dengan penelitian Fuenzalida et al. (2026), yang menunjukkan bahwa red tape dan beban kepatuhan dapat menguras sumber daya pegawai sektor publik serta meningkatkan risiko kelelahan emosional. Walaupun penelitian tersebut tidak secara langsung menguji *work life balance*, hasilnya mendukung mekanisme bahwa kewajiban kepatuhan yang berlebihan dapat mengurangi sumber daya yang tersedia bagi pegawai untuk menjalankan peran lain di luar pekerjaan.

Indikator TR4 memiliki outer loading tertinggi sebesar 0,885. Indikator tersebut berkaitan dengan kelengkapan dokumen yang harus dipenuhi secara teliti. Hal ini menunjukkan bahwa beban administrasi dan dokumentasi merupakan aspek yang paling kuat dalam merefleksikan tekanan regulasi. Kewajiban memastikan kelengkapan dan ketepatan dokumen dapat memperpanjang proses kerja, meningkatkan perhatian terhadap detail, serta membuat pegawai tetap memikirkan pekerjaan di luar jam kerja. Kondisi tersebut dapat mengurangi kemampuan pegawai dalam memisahkan domain pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Pengaruh *Work life balance* terhadap Stress Kerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja dengan koefisien jalur sebesar $-0,326$, t-statistic sebesar 7,164, dan p-value kurang dari 0,001. Artinya, semakin baik *Work life balance* pegawai, semakin rendah stress kerja yang dirasakan. Dengan demikian, H3 diterima.

Work life balance memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memulihkan energi fisik dan psikologis yang telah digunakan selama bekerja. Pegawai yang memiliki waktu untuk beristirahat, berinteraksi dengan keluarga, menjaga kesehatan, dan menjalankan aktivitas pribadi akan memiliki sumber daya yang lebih baik untuk menghadapi tuntutan pekerjaan. Sebaliknya, apabila pekerjaan terlalu mendominasi kehidupan pegawai, kesempatan pemulihan menjadi terbatas dan risiko stress kerja meningkat.

Nilai F-Square sebesar 0,249 menunjukkan bahwa *Work life balance* memiliki ukuran pengaruh sedang terhadap stress kerja. Dengan demikian, keseimbangan kehidupan kerja merupakan faktor substantif dalam pengelolaan stress, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kondisi psikologis pegawai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Marcheila dan Safitri (2022), Kartika dan Riana (2024), serta Surya dan Rihayana (2024), yang menemukan bahwa *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Irawanto et al. (2021) juga menunjukkan pentingnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dalam menjaga kondisi psikologis pekerja di Indonesia. *Work life balance* yang baik dapat mengurangi konflik antarperan dan memberikan ruang pemulihan yang dibutuhkan individu.

Indikator WLB6 memiliki outer loading tertinggi sebesar 0,957. Indikator tersebut menunjukkan kepuasan pegawai terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian subjektif terhadap keseimbangan merupakan aspek sentral dalam *work life balance*. Pegawai belum tentu membutuhkan

pembagian waktu yang sama persis antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi membutuhkan kondisi yang dinilai adil, terkendali, dan memuaskan.

Sementara itu, SK2 menjadi indikator terkuat dalam konstruk stress kerja dengan outer loading sebesar 0,917. Indikator tersebut menunjukkan kelelahan mental akibat tuntutan pekerjaan. Hasil ini memperlihatkan bahwa *Work life balance* terutama berperan dalam mengurangi kelelahan mental. Ketika pegawai memiliki kesempatan untuk melepaskan diri dari pekerjaan dan memulihkan kondisi psikologis, tuntutan kerja tidak terus-menerus menguras kapasitas mental pegawai.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja dengan koefisien jalur sebesar 0,534, t-statistic sebesar 11,792, dan p-value kurang dari 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan pegawai, semakin tinggi stress kerja yang dialami. Dengan demikian, H4 diterima.

Beban kerja menjadi variabel yang memiliki pengaruh langsung paling kuat terhadap stress kerja dalam model penelitian. Nilai F-Square sebesar 0,691 menunjukkan ukuran pengaruh dalam kategori besar. Dengan demikian, perubahan stress kerja pegawai lebih banyak dipengaruhi oleh beban kerja dibandingkan tekanan regulasi dan *work life balance*.

Hasil ini mendukung health impairment process dalam Job Demands-Resources Theory. Beban kerja yang tinggi menuntut pegawai menggunakan energi secara terus-menerus. Apabila tuntutan tersebut melebihi kemampuan pemulihan pegawai, energi fisik dan psikologis akan terkuras sehingga menimbulkan kelelahan, ketegangan, dan stress kerja (Bakker & Demerouti, 2017). *Conservation of Resources Theory* juga menjelaskan bahwa stress muncul ketika individu mengalami kehilangan sumber daya atau menghadapi ancaman kehilangan sumber daya secara terus-menerus (Hobfoll et al., 2018).

Temuan penelitian ini sejalan dengan Marcheila dan Safitri (2022), Kartika dan Riana (2024), serta Surya dan Rihayana (2024) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja. Banyaknya tugas, tekanan waktu, kompleksitas pekerjaan, serta tuntutan konsentrasi dapat meningkatkan ketegangan psikologis apabila tidak sebanding dengan waktu dan kapasitas yang tersedia.

Dalam konteks pegawai Kanwil DJBC Jawa Timur I, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga dengan tuntutan ketelitian, pelayanan, koordinasi, pemahaman aturan, serta tanggung jawab terhadap hasil kerja. Indikator BK5 yang memiliki loading tertinggi menunjukkan bahwa pegawai harus mengeluarkan energi besar dalam menyelesaikan pekerjaan. Penggunaan energi yang tinggi secara terus-menerus dapat menjelaskan mengapa beban kerja memiliki pengaruh paling dominan terhadap stress kerja.

Pengaruh Tekanan Regulasi terhadap Stress Kerja

Tekanan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja dengan koefisien jalur sebesar 0,270, t-statistic sebesar 5,212, dan p-value kurang dari 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tekanan regulasi, semakin tinggi stress kerja yang dirasakan pegawai. Dengan demikian, H5 diterima.

Nilai F-Square sebesar 0,172 menunjukkan bahwa tekanan regulasi memiliki ukuran pengaruh sedang terhadap stress kerja. Walaupun pengaruhnya lebih rendah daripada beban kerja, tekanan regulasi tetap menjadi faktor penting karena merupakan karakteristik khas pekerjaan pada organisasi sektor publik yang berbasis aturan, prosedur, dan akuntabilitas.

Tekanan regulasi dapat diposisikan sebagai job demand karena menuntut usaha kognitif dan emosional secara berkelanjutan. Pegawai harus memahami aturan yang kompleks, mengikuti perubahan kebijakan, memastikan pekerjaan sesuai prosedur,

memenuhi persyaratan dokumentasi, dan menghindari kesalahan yang dapat menimbulkan konsekuensi administratif maupun substantif. Tuntutan tersebut meningkatkan kewaspadaan dan mengurangi ruang bagi pegawai untuk melakukan kesalahan.

Temuan ini didukung oleh Fuenzalida et al. (2026), yang membuktikan bahwa red tape dan beban kepatuhan dapat meningkatkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian personal pada pegawai pelayanan publik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aturan dan prosedur yang dipersepsikan membebani dapat berkembang menjadi sumber occupational stress.

Indikator TR4 memiliki loading tertinggi dan menunjukkan pentingnya kelengkapan dokumentasi dalam membentuk tekanan regulasi. Pegawai harus memastikan setiap dokumen lengkap, akurat, dan sesuai ketentuan. Ketelitian yang tinggi serta risiko kesalahan dalam dokumentasi dapat meningkatkan ketegangan mental. Oleh karena itu, penyederhanaan proses administratif, kejelasan pedoman, dukungan teknologi, dan sosialisasi perubahan regulasi menjadi penting untuk menekan stress kerja tanpa mengurangi kepatuhan.

Peran *Work life balance* dalam Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Stress Kerja

Hasil pengujian specific indirect effects menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja melalui *work life balance*. Pengaruh tidak langsung tersebut memiliki koefisien sebesar 0,048, t-statistic sebesar 2,033, dan p-value sebesar 0,043. Dengan demikian, H6 diterima.

Koefisien tidak langsung bernilai positif karena beban kerja berpengaruh negatif terhadap *work life balance*, sedangkan *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Artinya, peningkatan beban kerja menurunkan *work life balance*, kemudian penurunan *Work life balance* meningkatkan stress kerja.

Pengaruh langsung beban kerja terhadap stress kerja tetap signifikan setelah *Work life balance* dimasukkan ke dalam model. Pola tersebut menunjukkan complementary partial mediation. Beban kerja tidak hanya meningkatkan stress secara langsung, tetapi juga meningkatkan stress melalui terganggunya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Total pengaruh beban kerja terhadap stress kerja mencapai 0,583, yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 0,534 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,048.

Temuan ini sejalan dengan Marcheila dan Safitri (2022) serta Kartika dan Riana (2024), yang menunjukkan bahwa *Work life balance* memediasi pengaruh beban kerja terhadap stress kerja. Beban kerja yang tinggi menyita waktu dan energi pegawai, sehingga kesempatan untuk beristirahat, menjalankan peran keluarga, dan memulihkan kondisi psikologis menjadi berkurang. Ketika mekanisme pemulihan tersebut terganggu, pegawai menjadi lebih rentan mengalami kelelahan mental dan stress kerja.

Meskipun signifikan, nilai p-value hubungan mediasi sebesar 0,043 berada cukup dekat dengan batas 0,05 dan koefisien tidak langsungnya relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa jalur utama pengaruh beban kerja terhadap stress kerja tetap berlangsung secara langsung. *Work life balance* merupakan mekanisme tambahan yang memperkuat penjelasan mengenai bagaimana beban kerja berkembang menjadi stress, tetapi tidak menggantikan dominasi pengaruh langsung beban kerja.

Secara praktis, pengelolaan beban kerja perlu dilakukan bersamaan dengan kebijakan yang mendukung *work life balance*. Penyesuaian pembagian tugas, prioritas pekerjaan, target yang realistis, waktu pemulihan, dan pembatasan pekerjaan di luar jam kerja dapat mengurangi pengaruh langsung maupun tidak langsung beban kerja terhadap stress kerja.

Peran *Work life balance* dalam Memediasi Pengaruh Tekanan Regulasi terhadap Stress Kerja

Pengujian specific indirect effects menunjukkan bahwa tekanan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja melalui *work life balance*. Hubungan tidak langsung tersebut memiliki koefisien sebesar 0,066, t-statistic sebesar 3,031, dan p-value sebesar 0,003. Dengan demikian, H7 diterima.

Tekanan regulasi berpengaruh negatif terhadap *work life balance*, sedangkan *Work life balance* berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan tekanan regulasi dapat mengurangi keseimbangan kehidupan kerja, kemudian penurunan keseimbangan tersebut meningkatkan stress kerja pegawai.

Pengaruh langsung tekanan regulasi terhadap stress kerja tetap signifikan setelah *Work life balance* dimasukkan ke dalam model. Dengan demikian, *Work life balance* berperan sebagai complementary partial mediation. Total pengaruh tekanan regulasi terhadap stress kerja sebesar 0,335, yang terdiri dari pengaruh langsung sebesar 0,270 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,066.

Hasil ini dapat dijelaskan melalui Conservation of Resources Theory. Tuntutan untuk memahami, menerapkan, dan mempertanggungjawabkan regulasi menggunakan sumber daya waktu, perhatian, dan energi mental pegawai. Apabila tuntutan tersebut meluas ke luar waktu kerja atau mengurangi kesempatan pegawai untuk memulihkan diri, *Work life balance* akan terganggu. Berkurangnya sumber daya pemulihan tersebut kemudian meningkatkan stress kerja.

Temuan Fuenzalida et al. (2026) menunjukkan bahwa beban kepatuhan dan red tape dapat meningkatkan risiko kelelahan psikologis pada pegawai sektor publik. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa dampak tekanan regulasi terhadap stress kerja tidak hanya berlangsung secara langsung, tetapi juga melalui penurunan *work life balance*. Dengan demikian, *Work life balance* menjadi mekanisme psikologis yang membantu menjelaskan konsekuensi tekanan regulatif pada organisasi publik.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan tekanan regulasi tidak cukup dilakukan hanya dengan mengurangi jumlah aturan. Organisasi perlu memperjelas pedoman, menyederhanakan dokumentasi, meningkatkan sosialisasi perubahan kebijakan, menyediakan dukungan teknologi, serta memperkuat koordinasi antarunit. Langkah tersebut dapat mengurangi waktu dan energi yang dibutuhkan pegawai untuk memenuhi tuntutan regulatif, sehingga membantu menjaga *Work life balance* dan menekan stress kerja.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang paling kuat dalam meningkatkan stress kerja. Tekanan regulasi juga terbukti meningkatkan stress secara langsung maupun melalui penurunan *work life balance*. Sementara itu, *Work life balance* memiliki peran penting sebagai faktor yang menurunkan stress kerja dan sebagai mekanisme mediasi pada hubungan beban kerja serta tekanan regulasi terhadap stress kerja. Temuan ini memperkuat relevansi Job Demands-Resources Theory dan *Conservation of Resources Theory* dalam menjelaskan kondisi psikologis pegawai pada organisasi sektor publik berbasis regulasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work life balance*. Semakin tinggi tuntutan pekerjaan, penggunaan energi, tekanan waktu, dan kompleksitas

- tugas yang dirasakan pegawai, semakin rendah kemampuan pegawai dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
2. Tekanan regulasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work life balance*. Kompleksitas aturan, tuntutan kepatuhan, kelengkapan dokumentasi, serta tanggung jawab dalam menerapkan regulasi dapat menyita waktu dan energi pegawai sehingga mengurangi keseimbangan kehidupan kerja.
 3. *Work life balance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja. Pegawai yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan, kehidupan pribadi, keluarga, kesehatan, dan waktu pemulihan cenderung mengalami tingkat stress kerja yang lebih rendah.
 4. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Beban kerja menjadi variabel yang memiliki pengaruh langsung paling besar terhadap stress kerja. Semakin tinggi energi, waktu, konsentrasi, dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan, semakin tinggi stress kerja yang dialami pegawai.
 5. Tekanan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Tuntutan untuk memahami, menerapkan, dan mempertanggungjawabkan pekerjaan berdasarkan aturan, prosedur, serta standar administrasi dapat meningkatkan tekanan psikologis pegawai.
 6. *Work life balance* mampu memediasi secara parsial pengaruh beban kerja terhadap stress kerja. Beban kerja tidak hanya meningkatkan stress kerja secara langsung, tetapi juga melalui penurunan *work life balance*. Namun, pengaruh langsung beban kerja terhadap stress kerja tetap lebih dominan dibandingkan pengaruh tidak langsungnya.
 7. *Work life balance* mampu memediasi secara parsial pengaruh tekanan regulasi terhadap stress kerja. Tekanan regulasi dapat mengganggu keseimbangan kehidupan kerja, kemudian terganggunya keseimbangan tersebut meningkatkan stress kerja pegawai. Meskipun demikian, tekanan regulasi juga tetap memiliki pengaruh langsung terhadap stress kerja.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan tekanan regulasi merupakan bentuk tuntutan pekerjaan yang dapat meningkatkan stress kerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui terganggunya *work life balance*. Beban kerja menjadi faktor yang paling dominan dalam menjelaskan stress kerja, sedangkan *Work life balance* berperan sebagai faktor pelindung yang membantu mengurangi dampak tuntutan pekerjaan terhadap kondisi psikologis pegawai.

Saran

Saran Praktis

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Timur I perlu menjadikan pengelolaan beban kerja sebagai prioritas utama dalam upaya menekan stress kerja. Pengelolaan tersebut dapat dilakukan melalui pemetaan beban kerja secara berkala, pembagian tugas berdasarkan kapasitas dan kompetensi pegawai, penetapan prioritas pekerjaan, serta penyesuaian target dan batas waktu dengan tingkat kompleksitas tugas.
2. Pimpinan perlu mengidentifikasi periode kerja dengan intensitas tinggi dan memastikan ketersediaan personel yang memadai. Apabila terjadi peningkatan volume pekerjaan, organisasi dapat melakukan redistribusi tugas, penguatan kerja tim, penambahan dukungan administratif, atau penyesuaian jadwal agar beban tidak terkonsentrasi pada pegawai tertentu.

3. Tekanan regulasi perlu dikelola melalui penyediaan pedoman yang jelas, ringkas, dan mudah diterapkan. Setiap perubahan regulasi sebaiknya diikuti dengan sosialisasi, bimbingan teknis, forum konsultasi, serta penyamaan interpretasi agar pegawai tidak menghadapi ketidakpastian dalam menjalankan tugas.
4. Organisasi perlu menyederhanakan proses administrasi dan dokumentasi yang masih dapat diintegrasikan tanpa mengurangi kepatuhan dan akuntabilitas. Pemanfaatan sistem informasi, otomatisasi dokumen, standarisasi format, dan integrasi data antarunit dapat mengurangi pekerjaan berulang serta beban kognitif pegawai.
5. Dukungan terhadap *Work life balance* dapat diperkuat melalui pengaturan waktu kerja yang proporsional, pembatasan penugasan di luar jam kerja untuk pekerjaan yang tidak mendesak, pemberian waktu pemulihan setelah periode kerja padat, serta pemanfaatan hak cuti secara wajar. Fleksibilitas kerja dapat diterapkan secara selektif sepanjang tidak mengganggu kebutuhan pelayanan dan pengawasan.
6. Pimpinan perlu melakukan pemantauan stress kerja secara berkala melalui komunikasi individual, survei internal, evaluasi beban kerja, dan layanan konseling. Pegawai yang menunjukkan kelelahan mental, penurunan konsentrasi, atau perubahan perilaku kerja perlu memperoleh dukungan lebih awal sebelum kondisi tersebut berkembang menjadi masalah yang lebih serius.
7. Program kesejahteraan pegawai sebaiknya tidak hanya bersifat seremonial, tetapi diarahkan pada sumber utama stress kerja. Intervensi organisasi perlu mencakup perbaikan distribusi pekerjaan, kejelasan regulasi, dukungan teknologi, kualitas supervisi, kesempatan pemulihan, dan penguatan komunikasi antara pegawai dan pimpinan.

Saran Teoritis

1. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang dapat menjelaskan *Work life balance* karena beban kerja dan tekanan regulasi dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasinya. Variabel yang dapat dipertimbangkan meliputi fleksibilitas kerja, dukungan atasan, dukungan keluarga, *work autonomy*, boundary management, waktu perjalanan, dan iklim organisasi.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi stress kerja, seperti konflik peran, ambiguitas peran, dukungan sosial, gaya kepemimpinan, resiliensi, *self-efficacy*, lingkungan kerja, dan karakteristik kepribadian.
3. Objek penelitian dapat diperluas pada kantor wilayah, kantor pelayanan, atau unit lain di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas. Perbandingan antarunit juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan tekanan regulasi dan karakteristik beban kerja.
4. Penelitian berikutnya dapat menggunakan desain longitudinal untuk mengamati perubahan beban kerja, *work life balance*, dan stress kerja dalam periode yang berbeda. Pendekatan tersebut penting karena tuntutan pekerjaan dan tekanan regulasi dapat berubah mengikuti target organisasi, periode pelayanan, maupun perubahan kebijakan.
5. Pendekatan campuran juga dapat digunakan dengan menggabungkan survei dan wawancara. Wawancara mendalam dapat membantu menjelaskan bentuk tekanan regulasi yang paling dirasakan pegawai, sumber beban kerja yang dominan, serta mekanisme *Work life balance* yang belum dapat dijelaskan sepenuhnya melalui data kuantitatif.

6. Penelitian selanjutnya dapat menguji variabel moderasi, seperti dukungan organisasi, resiliensi, kompetensi regulasi, dan dukungan pimpinan, untuk mengetahui kondisi yang dapat memperkuat atau memperlemah dampak beban kerja dan tekanan regulasi terhadap stress kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. doi:10.1037/ocp0000056
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2024). *Tugas dan fungsi Bea Cukai*. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Fuenzalida, J., Gutiérrez, L. L., Fernández-Vergara, A., & González, P. A. (2026). Red tape and burnout risks in the public service: Evidence from a survey experiment of school principals. *Review of Public Personnel Administration*, 46(1), 53–84. doi:10.1177/0734371X241261083
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi ke-8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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 Publications.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX: Results of empirical and theoretical research. In P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human mental workload* (pp. 139–183). North-Holland.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. doi:10.1037/0003-066X.44.3.513
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103–128. doi:10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640
- Irawanto, D. W., Novianti, K. R., & Roz, K. (2021). Work from home: Measuring satisfaction between work–life balance and work stress during the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), Article 96. doi:10.3390/economies9030096

- Jiang, Z., Newman, A., Schwarz, G., & Le, H. (2023). Perceived red tape and precursors of turnover: The roles of work engagement and career adaptability. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 437–455. doi:10.1007/s10869-022-09834-y
- Johari, J., Tan, F. Y., & Tjik Zulkarnain, Z. I. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107–120. doi:10.1108/IJEM-10-2016-0226
- Kartika, P. D., & Riana, I. G. (2024). Peran work-life balance dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan: Studi pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sewakadarma Denpasar. *Journal of Business, Finance, and Economics*, 5(1), 131–142. doi:10.32585/jbfe.v5i1.5116
- Marcheila, S. D., & Safitri, R. (2022). Measuring work stress from work-life balance and workload during COVID-19 pandemic. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 10(2), 229–246. doi:10.21043/bisnis.v10i2.14804
- Putra, R. S. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya dengan job stress sebagai variabel intervening. *Media Mahardhika*, 16(3), 414–429.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat.
- Sirgy, M. J., & Lee, D. J. (2018). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229–254. doi:10.1007/s11482-017-9509-8
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surya, I. B. K., & Rihayana, I. G. (2024). The relationship of workload, work life balance and job stress on bank employees. *International Research Journal of Economics and Management Studies*, 3(4), 46–52. doi:10.56472/25835238/IRJEMS-V3I4P108
- Tarwaka. (2017). *Ergonomi industri: Dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja*. Harapan Press.
- World Health Organization. (2024). *Mental health at work*. World Health Organization.
- Xanthopoulou, P. I., Patitsa, C. D., Sotiropoulou, K., Chalaris, M., & Kalogiannidis, S. (2025). Factors of work-related stress: The impact of work stress on the performance and well-being of public sector employees. In M. Pazarskis, A. Kostyuk, V. Santolamazza, & P. Capuano (Eds.), *Corporate governance: Scholarly research and practice* (pp. 112–116). Virtus Interpress. doi:10.22495/cgsrapp22
- Zhao, X., Lynch, J. G., Jr., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206. doi:10.1086/651257