

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN EMOSIONAL DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PADA IBU YANG BEKERJA DI PT ASURANSI WAHANA TATA

Ananda Anugerah Gusti¹, Hastaning Sakti¹

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275

anandagusti2003@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis pada ibu yang bekerja di PT Asuransi Wahana tata. Dukungan emosional merupakan salah satu ungkapan dukungan sosial di mana penerima dukungan emosional merasakan adanya empati, kepedulian, perhatian, penerimaan positif, dan dorongan. Kesejahteraan psikologis adalah kesejahteraan psikologis berkaitan dengan keadaan ketika individu mampu berfungsi secara positif dalam berbagai dimensi kehidupannya, khususnya realisasi diri. Populasi pada penelitian ini berjumlah 204 karyawan dengan total jumlah sampel penelitian sebanyak 135 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala dukungan emosional (34 aitem valid, (α) = 0,938) dan skala kesejahteraan psikologis (39 aitem valid, (α) = 0.959). Uji hipotesis dilakukan menggunakan *Spearman's Rank Correlation Coefficients* dan menunjukkan adanya korelasi positif yang antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis ($\rho=0,70$, $p<0,001$), yang berarti bahwa makin tinggi dukungan emosional pada ibu yang bekerja, maka makin tinggi pula kesejahteraan psikologis. Dukungan emosional berkontribusi sebesar 49% terhadap kesejahteraan psikologis.

Kata kunci: dukungan emosional; kesejahteraan psikologis; ibu yang bekerja

THE CORRELATION BETWEEN EMOTIONAL SUPPORT AND PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF WORKING MOTHERS AT PT ASURANSI WAHANA TATA

Ananda Anugerah Gusti¹, Hastaning Sakti¹

Faculty of Psychology, Universitas Diponegoro,
Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, Central Java, Indonesia 50275

anandaanugerah@students.undip.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between emotional support and psychological well-being among working mothers at PT Asuransi Wahana Tata. Emotional support is a form of social support in which the recipient feels empathy, care, attention, positive regard, and encouragement. Psychological well-being refers to the state in which individuals are able to function positively across various dimensions of life, particularly in self-realization. The study population consisted of 204 female employees, with a total research sample of 135 participants. The sampling method used was simple random sampling. The measurement instruments were the Emotional Support Scale (34 valid items, $\alpha = 0.938$) and the Psychological Well-Being Scale (39 valid items, $\alpha = 0.959$). The hypothesis was tested using Spearman's Rank Correlation Coefficients, which showed a positive correlation between emotional support and psychological well-being ($\rho=0.70$, $p<0.001$). This means that the higher the emotional support for working mothers, the higher their psychological well-being. Emotional support contributed 49% to psychological well-being.

Keywords: emotional support; psychological well-being; working mothers

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak dahulu konstruksi sosial memberikan ekspektasi peran yang berbeda terhadap laki-laki dan perempuan. Laki-laki diharapkan mampu menjadi pemimpin dan mencari nafkah untuk keluarganya. Sementara itu, perempuan akan dinantikan untuk menjadi ibu yang mendidik anak-anaknya dengan baik dan mengurus pekerjaan rumah tangga. Namun, perkembangan zaman mengubah hal tersebut karena adanya tuntutan kebutuhan. Tidak hanya laki-laki saja yang bekerja, banyak wanita karier yang kini bekerja.

Pada tahun 2023, Bureau of Labor Statistics (2024) melaporkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pekerja perempuan yang merupakan ibu dengan menikah sebanyak 1,6% dari tahun 2022 menjadi 72,7%. Diungkapkan juga sebanyak 77,8% pekerja wanita ini adalah ibu dengan anak yang berusia 6 hingga 17 tahun. Bahkan, 68,9% lainnya termasuk kelompok ibu dari anak yang berusia di bawah 6 tahun. Selain itu, laporan Bureau of Labor Statistics (2024) memperlihatkan bahwa persentase ibu yang bekerja lebih tinggi pada perempuan tanpa status pernikahan, yakni 8,3% dibandingkan dengan yang menikah yang jumlahnya 2,1%.

Fenomena di mana perempuan sudah terbiasa untuk bekerja juga terjadi di beberapa negara, seperti Armenia, Kanada, Britania Raya, dan Slovenia. Data tahun 2022 menunjukkan bahwa Armenia menjadi negara dengan pekerja perempuan

terbanyak dengan persentase 52,76% (Qualtrics, 2023). Organization for Economic Cooperation and Development (2024) menyajikan data yang memperlihatkan bagaimana kenaikan persentase ibu yang bekerja. Di Kanada, terdapat 77,1% ibu yang bekerja dengan anak berusia 0 hingga 14 tahun. Berbeda sedikit dengan Kanada, persentase ibu yang bekerja dengan anak yang usianya setara berada di angka 75,4% untuk Britania Raya. Sementara itu, Slovenia memiliki persentase tertinggi dalam hal yang sama, yakni 87,4%.

Tidak hanya dijumpai di negara-negara maju, fenomena peningkatan pekerja perempuan, khususnya yang sudah menjadi ibu pun sudah umum di negara berkembang termasuk Indonesia. Terjadi sedikit kenaikan dari tahun 2022, persentase tenaga kerja formal perempuan di Indonesia pada tahun 2023 berubah dari 35,57% menjadi 36,32% di tahun 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024).

Sebagai pusat kegiatan ekonomi di Indonesia, pulau Jawa menjadi pulau dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Kini, perempuan makin sering menjalankan peran untuk mencari nafkah. Badan Pusat Statistik (2024) melaporkan adanya kenaikan persentase perempuan yang bekerja sebagai tenaga profesional di beberapa provinsi di pulau Jawa, seperti Jakarta Selatan dengan fluktuasi sebanyak 1,81 %. Berbagai perusahaan dan penyedia lapangan pekerjaan saat ini sudah membuka kesempatan yang sama bagi laki-laki dan perempuan untuk mengajukan lamarannya. Tidak terkecuali salah satu perusahaan asuransi dengan berbagai cabang di kota-kota besar, yaitu PT Asuransi Wahana Tata.

PT Asuransi Wahana Tata adalah perusahaan asuransi umum yang berdiri sejak tahun 1964. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa asuransi, baik untuk

individu maupun korporasi dengan beragam pilihan, seperti asuransi properti, kendaraan bermotor, pengangkutan, rangka kapal dan pesawat terbang, rekayasa, minyak dan gas, uang, tanggung gugat, penjaminan, kecelakaan diri, hingga asuransi travel. Kini, PT Asuransi Wahana Tata telah tersebar di sekitar 70 kantor di beberapa daerah di Indonesia dengan kurang lebih 1.000 karyawan. PT Asuransi Wahana Tata menawarkan pelayanan tidak hanya secara tatap muka, tetapi juga dengan sistem teknologi informasi yang terintegrasi secara daring melalui *call center*, surat elektronik, media sosial, *chatbot*, serta aplikasi.

Terbukanya kesempatan yang sama untuk tenaga kerja perempuan, khususnya yang berperan sebagai ibu tentunya memberikan berbagai dampak. Dari sudut pandang feminisme, bekerja di luar rumah memberikan kebahagiaan tersendiri (Friedan, 1963). Di samping itu, akan ada perasaan harga diri yang tinggi, keuangan keluarga yang lebih aman, serta menjadi lebih terpandang secara sosial (Barnett & Hyde, 2001; Hoffnung & Williams, 2013). Namun, bukan berarti tidak ada konsekuensi yang harus diterima.

Ibu yang bekerja juga mengalami berbagai tantangan. Yang paling menonjol terkait dengan manajemen waktu dan beban ganda yang harus dijalani. Ibu yang bekerja di luar rumah biasanya bekerja hingga 8 jam sehari dan sudah lelah ketika pulang ke rumah. Akibatnya, para ibu akan lebih memilih untuk beristirahat dan kurang meluangkan waktu yang berkualitas dengan anaknya (Wardiyah dkk., 2023). Ibu yang bekerja harus tetap dituntut menjalankan tugasnya di urusan domestik, seperti mengurus rumah tangga, merawat anak, dan menjalankan perannya sebagai istri. Di sisi lain, komitmen dan tanggung jawabnya terhadap

pekerjaan juga diuji melalui kinerja baik yang harus terus ditunjukkan (Ciciolla dkk., 2017). Tidak jarang perempuan juga mengalami diskriminasi di tempat kerja karena stigma bahwa seorang ibu lebih pantas dalam ranah domestik dan pekerjaan ranah publik hanyalah sebagai sampingan (Al Firda dkk., 2021).

Sebuah survei kecil yang dilakukan terhadap beberapa karyawan PT Asuransi Wahana Tata yang termasuk kelompok ibu yang bekerja menunjukkan bahwa beberapa penelitian sebelumnya (Al Firda dkk., 2021; Ciciolla dkk., 2017; Wardiyah dkk., 2023) serupa dengan pengalaman yang dialami. Dengan durasi jam kerja yang tergolong panjang, para responden mengaku bahwa kesulitan dalam membagi waktu antara bekerja dan bermain dengan anak. Waktu yang bisa diluangkan tergolong sedikit, yakni hanya ketika akhir pekan. Selain itu, beberapa posisi pekerjaan di PT Asuransi Wahana Tata, seperti bagian *marketing specialist*, *customer service*, *sales representative*, dan *project manager* menuntut adanya target dengan tenggat waktu. Ditambah lagi dengan suami yang juga bekerja, para ibu merasa kurangnya bantuan pasangan dalam mengasuh anak dan menyelesaikan pekerjaan rumah tangga. Beban ganda menjadi suatu efek serius yang harus ditanggung.

Dalam bidang asuransi, para perempuan pun mengalami tantangan tersendiri, di antaranya masih adanya kesenjangan pendapatan antar gender, sulitnya untuk berada di jabatan-jabatan penting, dan adanya bias (WIFS Los Angeles, 2025). Hal ini dibuktikan dengan pria yang memperoleh 1% hingga 20% lebih banyak, terutama pada posisi *sales* atau beberapa posisi eksekutif. Di samping itu, jarang perempuan yang menjadi representasi di peran-peran eksekutif yang penting, lebih

sedikit dari 20%. Belum lagi, kebanyakan pengguna layanan asuransi lebih percaya dengan agen-agen asuransi laki-laki. Hal ini karena adanya bias bahwa para laki-laki lebih menguasai pekerjaan yang harus dilakukan serta lebih mudah untuk diajak diskusi. Industri asuransi menjadi salah satu bidang yang didominasi oleh laki-laki yang menyebabkan adanya prasangka-prasangka terhadap pekerja perempuan hingga tumbuhnya *internalized misogyny* bahkan pada sesama karyawati (Chowdhury, 2025). Para perempuan menjadi dikondisikan untuk saling bersaing dan menjatuhkan, alih-alih bekerja bersama untuk memperoleh hasil yang terbaik. Selain itu, para karyawati juga tidak jarang mengalami mikroagresi di tempat kerja, baik didasari gender maupun ras.

Berbagai tekanan yang dialami membuat para ibu memiliki beban yang berat secara psikologis (Ciciolla dkk., 2017). Hal tersebut tentu berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologisnya, padahal kesejahteraan psikologis pada ibu yang bekerja penting untuk mengukur kemampuannya sendiri dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan keluarga agar tidak berakhir dengan *burn out* (Mordi dkk., 2023; Zulkifli & Hamzah, 2024). Pengalaman yang cukup dalam mendeteksi keadaan kesejahteraan psikologis diri pribadi membantu para ibu yang bekerja untuk membangun cara koping yang sesuai dan sehat (Mordi dkk., 2023). Kesejahteraan psikologis yang rendah juga memengaruhi performa pekerjaan dan kemampuan para ibu yang bekerja untuk tetap menjalani peran dalam keluarga (Abendroth dkk., 2012; Sun & Wang, 2022).

Pendapat Ryff (2014) menyatakan bahwa kesejahteraan psikologis adalah keadaan ketika seseorang mampu berfungsi secara positif dalam berbagai

dimensi kehidupannya. Hal ini dicapai ketika manusia mampu merealisasikan potensi dirinya yang sebenarnya (Ryff, 1989). Lain halnya dengan kebahagiaan yang bersifat subjektif, kesejahteraan psikologis adalah sesuatu yang memiliki ketentuan (Harrington, 2012). Dengan kata lain, individu harus memenuhi beberapa aspek untuk mencapai kesejahteraan psikologis. Flynn dkk. (2017) mengatakan bahwa kesejahteraan psikologis merupakan kondisi di mana seseorang mampu memahami potensi dirinya, mengelola stres yang dihadapi dalam kehidupan sehari-harinya, menjadi produktif dan bermanfaat, serta menyumbang kontribusi kepada komunitasnya. Menunjang kesejahteraan psikologis seseorang dapat dilakukan dengan banyak cara, termasuk membangun hubungan yang positif dengan orang lain. Dukungan sosial merupakan sumber penting yang sebenarnya menjaga kesehatan manusia dan memelihara kesejahteraan psikologisnya (Harrington, 2012).

Dukungan sosial dapat berwujud dalam macam-macam bentuk. Menurut (Sarafino & Smith, 2011) dukungan sosial terbagi menjadi empat. Yang pertama adalah dukungan emosional atau penghargaan di mana seseorang akan menerima empati, kepedulian, perhatian, penghargaan positif, dan dorongan. Individu dalam kondisi stres akan merasakan kenyamanan serta kepastian terhadap adanya rasa memiliki. Kemudian, terdapat dukungan instrumental yang melibatkan bantuan langsung. Misalnya, ketika seseorang memberikan sokongan materi dan finansial atau menawarkan diri untuk membantu pekerjaan rumah. Dukungan sosial yang lain ialah dukungan informasi, seperti pemberian nasihat, arahan, saran, atau umpan balik terhadap apa yang dilakukan orang tersebut. Yang terakhir, yaitu dukungan

persahabatan. Dukungan tersebut nampak saat orang lain bersedia memberikan waktunya untuk orang yang ditolong, sehingga memunculkan rasa menjadi bagian dari kelompok dengan ketertarikan atau aktivitas sosial yang sama.

Tipe dukungan sosial yang diberikan kepada orang yang membutuhkan tentu akan berbeda-beda tergantung dengan keadaan stres yang dihadapinya. Stres yang dihadapi saat COVID-19 di Filipina tergolong pada tingkat sedang yang dapat diatasi dengan dukungan emosional. Salah satunya berupa layanan konseling (Acoba, 2024). Hasil yang sama dari penelitian oleh di mana stres akademik sedang pada dapat dibantu melalui koping berwujud konseling yang termasuk dalam dukungan emosional (Baqutayan, 2011). Sementara itu, para ibu yang menghadapi depresi dan kecemasan pasca melahirkan mengaku membutuhkan dukungan emosional. Namun, dukungan instrumental berupa asistensi pekerjaan domestik menjadi hal yang sangat penting (Williams dkk., 2025). Sebuah penelitian menunjukkan bahwa ibu yang bekerja lebih sesuai untuk mendapatkan dukungan emosional (Liu, 2022). Dukungan emosional dari pasangan serta supervisor di tempat kerja terhadap ibu yang bekerja juga signifikan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga maupun keluarga-pekerjaan dibandingkan dukungan instrumental (Irak dkk., 2020). Tidak hanya dari supervisor, dukungan emosional dari keluarga berkorelasi negatif dengan konflik pekerjaan-keluarga dan konflik keluarga-pekerjaan (Jannah dkk., 2022; Soeharto dkk., 2021). Dukungan dari teman sebaya yang memiliki pengalaman dengan stresor dan kondisi serupa juga sangat membantu dalam menentukan koping, seperti mentor dalam komunitas atau *group support* (De Sousa Machado dkk., 2020).

Hubungan positif antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis sudah ditunjukkan dalam penelitian sebelumnya (Ciciolla dkk., 2017; Rita Ikeorji dkk., 2024; Song dkk., 2024). Hasil yang sama dengan *setting* dunia maya dibuktikan dalam penelitian Deng dkk. (2022). Bolaji dkk. (2024) menemukan bahwa dukungan emosional berbanding terbalik dengan tekanan psikologis akibat COVID-19. Hal yang sama juga dinyatakan dalam sebuah studi oleh Romate dan Rajkumar (2022). Hasil penelitian Atta dkk. (2024) menunjukkan bahwa dukungan emosional dari orang terdekat menjaga kesejahteraan psikologis individu yang akhirnya membantunya untuk manajemen stres dan emosinya. Selain itu, dukungan emosional memberikan seseorang sumber daya dan panduan penting dalam meringankan tekanan psikologisnya (Amoadu dkk., 2024). Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan, penelitian Ye dan Ho (2023) menunjukkan bahwa dukungan sosial, khususnya dukungan emosional tidak berhubungan dengan kesejahteraan psikologis.

Adanya perbedaan hasil penelitian yang ada, mendorong untuk dilakukannya penelitian mengenai dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis. Kajian tentang hubungan antara dukungan sosial dan kesejahteraan psikologis dengan subjek ibu yang bekerja, baik di sektor formal maupun informal (Mude dkk., 2023; Putriyani & Listiyandani, 2018; Srimulyani, 2020). Namun, riset mengenai dukungan sosial yang hanya dikhususkan pada dukungan emosional masih terbatas di Indonesia. Terlebih lagi, studi yang terkait dengan dukungan emosional dan korelasinya terhadap kesejahteraan psikologis, spesifiknya terhadap ibu yang bekerja di instansi swasta yang bergerak di bidang asuransi.

Dengan demikian, paparan latar belakang di atas menjelaskan bagaimana studi ini akan menggambarkan hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis pada ibu yang bekerja di PT Asuransi Wahana Tata.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis pada ibu yang bekerja di PT Asuransi Wahana Tata?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis pada ibu yang bekerja di PT Asuransi Wahana Tata.

D. Manfaat Penelitian

Harapannya, penelitian ini mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk perkembangan literatur psikologi klinis, khususnya terkait dengan dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Ibu yang Bekerja

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis.

b. Bagi PT Asuransi Wahana Tata

Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan tentang hubungan antara dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis, sehingga dapat menjadi salah satu pertimbangan untuk memberikan pertimbangan terkait kebijakan yang mengatur hak-hak perempuan sebagai seorang ibu yang bekerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang masih berhubungan dengan dukungan emosional dan kesejahteraan psikologis.