

Peran Dukungan Rekan Kerja pada Kesejahteraan Psikologis Pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado

FEBRIELLA MARSHANDA LENGKONG¹, MARKUS WIBOWO²

¹Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

²Institut Agama Kristen Negeri Manado, Minahasa, Indonesia

¹febriellalengkong02@gmail.com, ²markuswibowo@iagnmanado.ac.id

Artikel history

Received	Revised	Accepted	Published
Kata Kunci : Dukungan Rekan Kerja, Kesejahteraan Psikologis, Pegawai Dinas Pariwisata	Abstrak Dukungan rekan kerja merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam membentuk kesejahteraan psikologis pegawai di lingkungan kerja. Dukungan tersebut dapat berupa bantuan emosional, sosial, maupun instrumental yang diberikan antarpegawai melalui komunikasi, motivasi, empati, dan kerja sama dalam menyelesaikan tugas. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran dukungan rekan kerja terhadap kesejahteraan psikologis pegawai di Dinas Pariwisata Kota Manado. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan intervensi psikoedukasi dalam bentuk <i>flyer</i> yang disebarluaskan melalui WhatsApp. Subjek penelitian adalah seorang pegawai yang mengalami kurangnya dukungan sosial di lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif terhadap rasa percaya diri, kemampuan mengelola stres, kenyamanan kerja, serta keterikatan pegawai terhadap organisasi. Sebelum intervensi, subjek menunjukkan kecenderungan kurang percaya diri dan mengalami hambatan dalam interaksi sosial di tempat kerja. Setelah diberikan psikoedukasi, subjek terlihat lebih terbuka, lebih percaya diri dalam menjalankan tugas, serta mampu kembali berinteraksi dengan rekan kerja secara lebih positif. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kooperatif dan suportif dapat membantu mengurangi stres kerja, meningkatkan kepuasan kerja, serta menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis. Dengan demikian, dukungan rekan kerja menjadi faktor penting dalam menjaga kesejahteraan psikologis pegawai dan mendukung efektivitas pelayanan di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Manado.		
*Corresponding Author: FEBRIELLA MARSHANDA LENGKONG¹ Email : febriellalengkong02@gmail.com MARKUS WIBOWO² Email : markuswibowo@iagnmanado.ac.id			

Febriella Marshanda Lengkong, Markus Wibowo. Peran Dukungan Rekan Kerja pada Kesejahteraan Psikologis Pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado. (2026). *Endunamou: Jurnal Psikologi*, 2 (1), 32-36.

Diterima: 6 Februari, 2026; **Disetujui:** 16 Maret, 2026; **Dipublikasikan:** 30 April, 2026

PENDAHULUAN

Dukungan rekan kerja adalah bantuan yang diberikan oleh sesama teman di tempat kerja, yang dapat berupa dukungan emosional, sosial, serta profesional yang diberikan antar sesama pegawai. Bentuk dukungan ini meliputi pemberian motivasi, bantuan dalam menyelesaikan tugas, komunikasi yang efektif, serta rasa kebersamaan yang membangun. Dukungan ini bukan hanya sekedar interaksi, tetapi mencakup pertukaran sosial yang positif dan empati antar rekan kerja, yang dapat memperkuat hubungan kerja dan meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap organisasi. Dukungan tersebut mempunyai kaitan yang signifikan dengan pengurangan stress

kerja, peningkatan rasa bahagia di tempat kerja, serta kesejahteraan psikologis secara keseluruhan, yang berimplikasi pada peningkatan kinerja pegawai.

Dalam konteks tersebut, dukungan rekan kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis pegawai. Ketika rekan kerja saling membantu, memberikan semangat, serta menciptakan suasana kerja yang positif, pegawai akan merasa dihargai, diterima, dan tidak merasa bekerja sendirian dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya diri, kepuasan kerja, serta perasaan positif terhadap lingkungan kerja. Sebaliknya, kurangnya dukungan antar rekan kerja dapat menimbulkan rasa terisolasi, ketegangan sosial, dan penurunan motivasi yang pada akhirnya menghambat kesejahteraan psikologis pegawai. Dukungan rekan kerja secara spesifik merujuk pada persepsi pegawai bahwa rekan-kerja mereka menyediakan bantuan emosional (misalnya empati, perhatian) dan instrumental (misalnya berbagi tugas, membantu menyelesaikan masalah kerja). Studi menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berkorelasi positif dengan kesejahteraan psikologis karyawan: misalnya, karyawan yang merasa lebih mendapat dukungan dari rekan kerja melaporkan tingkat stres kerja lebih rendah dan kesejahteraan psikologis lebih baik. Baker & Ibrahim (2017) menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memfasilitasi pengurangan kelelahan dan meningkatkan keterlibatan kerja. Studi lain oleh Norling & Chopik (2020) dalam dua sampel besar menemukan bahwa dukungan rekan kerja berkaitan dengan lingkungan kerja yang lebih positif, yang pada gilirannya mengurangi kelelahan dan meningkatkan kesejahteraan psikologis.

Dampak dari kurangnya dukungan rekan kerja ditempat kerja berhubungan langsung dengan meningkatnya burnout dan kelelahan emosional pada pegawai (Asri et al., 2023). Kurangnya dukungan rekan kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada organisasi secara keseluruhan. Pegawai yang merasa tidak didukung cenderung bekerja kurang optimal, lebih sering melakukan kesalahan, dan sulit berkolaborasi. Hal ini dapat menurunkan efektivitas organisasi, terutama disektor publik yang menuntut pelayanan berkualitas.

Dinas pariwisata adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab mengelola, mengembangkan, dan mempromosikan sektor pariwisata di Sulawesi Utara, Khususnya Kota Manado. Dinas ini menjadi pusat pengaturan kegiatan wisata agar berjalan terarah, aman, dan memberikan manfaat ekonomi maupun sosial bagi masyarakat. Keberadaan dinas pariwisata penting karena sektor pariwisata tidak bisa dibiarkan berjalan sendiri tanpa aturan dan perencanaan. Tanpa dinas pariwisata, pengembangan destinasi bisa tidak merata, potensi wisata tidak tergarap, dan masalah seperti sampah, keamanan, atau kerusakan lingkungan akan sulit dikendalikan. Dinas pariwisata memastikan setiap destinasi dikelola sesuai standar, memberikan dukungan bagi pelaku usaha wisata, meningkatkan kualitas layanan, dan menyusun strategi promosi agar wisatawan tertarik datang. Selain itu, dinas pariwisata berperan menyelaraskan

kebutuhan wisatawan dan masyarakat lokal, sehingga pariwisata dapat berkembang sebagai sektor ekonomi yang berkelanjutan, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan daerah.

Pegawai dapat mengurangi stres akibat kurangnya dukungan rekan kerja dengan mulai membangun batas sehat dalam bekerja, seperti mengatur waktu istirahat, memisahkan urusan pribadi dan pekerjaan, serta tidak memaksakan diri memenuhi ekspektasi yang tidak realistis. Jika tetap merasa tertekan, pegawai dapat mencari dukungan dari atasan, teman di luar kantor, atau konselor profesional agar mendapatkan ruang aman untuk bercerita dan memperoleh strategi coping yang sesuai. Selain itu, meningkatkan keterampilan pribadi seperti manajemen stres, *mindfulness*, atau fokus pada pengembangan diri dapat membantu pegawai lebih tahan terhadap tekanan lingkungan, meskipun dukungan sosial di tempat kerja masih minim.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara mendalam peran dukungan rekan kerja terhadap kesejahteraan psikologis pegawai di Dinas Pariwisata Kota Manado. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk memahami pengalaman subjektif pegawai terkait dukungan sosial di lingkungan kerja. Subjek penelitian adalah satu orang pegawai, yaitu Kepala Sub Bagian Keuangan Dinas Pariwisata Kota Manado, yang dipilih secara purposive karena dianggap memiliki pengalaman langsung terkait dinamika dukungan rekan kerja di unit kerja. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, dibantu dengan panduan wawancara dan catatan observasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan cara mengelompokkan temuan ke dalam tema-tema utama seperti dukungan emosional, dukungan instrumental, stres kerja, motivasi, dan kesejahteraan psikologis.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Dinas Pariwisata Kota Manado menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memiliki peran penting dalam membentuk kesejahteraan psikologis pegawai. Selama kegiatan berlangsung, peneliti mengamati adanya interaksi yang cukup intens antarpegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi dan pelayanan publik. Teori *Job Demands Resources* (JD-R) menyatakan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja berfungsi sebagai sumber daya kerja yang memediasi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis dengan mengurangi burnout serta memperkuat *engagement*. Selain itu, teori Dukungan Sosial Cohen dan Wills (1985) menegaskan bahwa dukungan rekan kerja memberikan dimensi emosional (empati), instrumental (bantuan tugas), dan informasional (saran), yang secara kolektif meningkatkan *psychological well-being* seperti kepuasan kerja dan rendahnya kecemasan.

Dukungan yang diberikan rekan kerja terlihat dalam bentuk bantuan teknis saat menghadapi kesulitan pekerjaan, komunikasi yang terbuka, serta sikap saling menghargai. Pegawai yang mendapatkan bantuan dan perhatian dari rekan kerjanya tampak lebih tenang, percaya diri, dan mampu mengelola beban kerja dengan lebih baik. Sebaliknya, ketika komunikasi kurang berjalan, muncul kecenderungan stres dan kelelahan kerja. Selain itu, suasana kerja yang kooperatif membantu menciptakan rasa kebersamaan dan keterikatan emosional antarpegawai. Hal ini berdampak positif pada semangat kerja dan kenyamanan psikologis. Pegawai merasa dihargai sebagai bagian dari tim, bukan hanya sebagai individu yang bekerja sendiri-sendiri. Hasil lain menunjukkan bahwa interaksi sosial yang positif antarpegawai memperkuat rasa memiliki terhadap instansi. Pegawai merasa dihargai, diterima, dan menjadi bagian penting dari tim kerja. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya rasa percaya diri, kepuasan kerja, serta kestabilan emosi dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Dukungan rekan kerja terbukti menjadi faktor penting yang secara langsung memengaruhi kesejahteraan psikologis pegawai di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Manado. Bentuk dukungan emosional, sosial, dan instrumental yang diberikan antar pegawai mampu menurunkan tingkat stres, mengurangi kelelahan emosional, serta meningkatkan rasa percaya diri, kepuasan kerja, dan keterikatan terhadap organisasi. Sebaliknya, kurangnya dukungan antar rekan kerja dapat menimbulkan isolasi, menurunkan motivasi, serta meningkatkan potensi kesalahan dan ketidakefektifan kerja, yang berimplikasi negatif terhadap jalannya pelayanan publik di sektor pariwisata. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja bukan hanya kebutuhan interpersonal, tetapi merupakan komponen strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Dengan demikian, penelitian mengenai peran dukungan rekan kerja pada kesejahteraan psikologis pegawai Dinas Pariwisata Kota Manado menjadi penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana hubungan sosial di tempat kerja dapat memengaruhi kualitas layanan, performa organisasi, serta kondisi psikologis pegawai secara keseluruhan.

REFERENSI

- Asri, A. F., Mauluddy, C., & Febrina, S. (2023). Peran dukungan sosial rekan kerja terhadap burnout pada perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 232-241.
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2017). Kecerdasan emosi dan komitmen afektif: Peranan keterikatan kerja sebagai pengantara. *Jurnal Pengurusan*, 49, 103-115.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310.
- Khoiriah, U. (2018). Pengaruh Kesejahteraan Psikologis Terhadap Keterikatan Kerja pada Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Area Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Muhadi, D. N., & Izzati, U. A. (2020). Hubungan antara psychological well-being dengan work engagement pada perawat instalasi rawat inap di rumah sakit X. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 7(3).
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) dengan keterikatan karyawan (employee engagement). *Jurnal psikologi undip*, 14(1), 40-51.
- Norling, L. R., & Chopik, W. J. (2020). The association between coworker support and work-family interference: A test of work environment and burnout as mediators. *Frontiers in psychology*, 11, 819.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Vandiya, V., & Etikariena, A. (2018). Stres kerja dan keterikatan kerja pada karyawan swasta: Peran mediasi kesejahteraan di tempat kerja. *Jurnal Psikogenesis*, 6(1), 19-34.