

Program Penguatan Resiliensi dan Manajemen Stres bagi Pekerja Pariwisata di Kawasan Sanur Denpasar

**I Made Andika Naraditha¹, I Wayan Adis Hordinata²,
I Made Augie Putra Budiarta³, Ida Bagus Ary Indra Dhuaja⁴**
Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia
andikanaraditha@gmail.com¹, adishordinata1206@gmail.com²,
augiputra08@gmail.com³, ariindra2003@gmail.com⁴

Submitted: 16th January 2026 | **Edited:** 24th April 2026 | **Issued:** 01st July 2026

Cited on: Naraditha, I. M. A., Hordinata, I. W. A., Budiarta, I. M. A. P., & Dhuaja, I. B. A. I. (2026). Program Penguatan Resiliensi dan Manajemen Stres bagi Pekerja Pariwisata di Kawasan Sanur Denpasar. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 6(2), 339-346.

ABSTRACT

This community service activity was motivated by the high level of work-related stress experienced by tourism workers in the Sanur area of Denpasar, resulting from excessive workloads, post-pandemic economic uncertainty, and limited psychosocial support. These conditions have contributed to decreased motivation and work performance. The partner-related problems identified included low levels of understanding of stress management and the absence of systematic strategies to strengthen worker resilience. The objective of this program was to enhance mental health literacy, improve stress management skills, and foster a more adaptive and supportive work culture among tourism workers. The activity was conducted in Sanur, Denpasar, in July 2025. Participants consisted of 34 tourism workers, while the implementation team comprised five lecturers and students from Universitas Pendidikan Nasional. The program employed participatory training methods, group discussions, relaxation and mindfulness practice sessions, as well as pre-test and post-test assessments. The results demonstrated an increase in participants' knowledge of stress management, improved coping skills, more positive attitudes toward stress, and enhanced work motivation. Evaluation findings also indicated improved social interaction among participants and increased institutional support to sustain the program. In conclusion, this structured yet simple intervention effectively addressed the partners' needs, and it is recommended that future initiatives include advanced training and the establishment of workplace support groups to ensure long-term impact and sustainability.

Keywords: Stress Management, Work Resilience, Tourism Workers, Mental Health Literacy, Community Service Program

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang menopang perekonomian Provinsi Bali, dengan Sanur sebagai salah satu destinasi wisata pantai yang memiliki kontribusi signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja lokal. Aktivitas pariwisata di Sanur melibatkan berbagai jenis pekerjaan, mulai dari perhotelan, restoran, spa, transportasi wisata, hingga usaha mikro dan kecil yang melayani wisatawan domestik maupun

mancanegara. Kondisi ini menempatkan pekerja pariwisata pada situasi kerja dengan tuntutan pelayanan tinggi (Putra dan Dewi, 2019), jam kerja panjang, serta ketergantungan ekonomi yang besar pada fluktuasi kunjungan wisatawan, sehingga berpotensi menimbulkan tekanan fisik, mental, dan emosional yang berkelanjutan (Sari dan Andriani, 2020).

Pekerja pariwisata dikenal sebagai kelompok yang rentan terhadap stres kerja dan gangguan kesehatan mental, terutama dalam situasi krisis. Pandemi COVID-19 memperburuk kondisi tersebut dengan menurunnya jumlah wisatawan, ketidakpastian pendapatan, serta ancaman kehilangan pekerjaan. Penelitian oleh Wulan et al. (2025) menunjukkan peningkatan signifikan tingkat stres, kecemasan, dan depresi pada pekerja pariwisata di Bali selama pandemi, yang berpotensi berkembang menjadi masalah kesehatan mental jangka panjang jika tidak ditangani secara sistematis. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Apsari et al. (2024), yang menemukan hubungan antara jenis pekerjaan di sektor pariwisata dan tingkat gangguan stres serta depresi yang dialami pekerja.

Memasuki periode pascapandemi, pemulihan sektor pariwisata di Bali tidak serta-merta diikuti dengan menurunnya tekanan kerja. Meningkatnya jumlah wisatawan justru beriringan dengan peningkatan beban kerja, sementara sebagian pelaku usaha belum sepenuhnya pulih secara finansial. Kondisi ini menyebabkan pekerja menghadapi jam kerja lebih panjang, perubahan sistem kerja, serta tuntutan adaptasi terhadap standar pelayanan baru yang lebih ketat (Kurniawan et al., 2022). Jika tidak diimbangi dengan kemampuan manajemen stres dan resiliensi yang memadai, situasi ini berpotensi memicu kelelahan kerja dan stres kronis (Lestari dan Prabowo, 2021).

Secara khusus, kawasan Sanur memiliki karakteristik lingkungan kerja yang kompleks karena melayani wisatawan dengan ekspektasi pelayanan tinggi. Penelitian di beberapa hotel dan resor di Sanur menunjukkan bahwa pekerja menghadapi berbagai sumber stres pascapandemi, termasuk perubahan prosedur operasional standar, kekhawatiran terhadap kesehatan, serta tuntutan adaptasi terhadap pola kerja baru (Mahendra dan Utami, 2023). Kondisi ini mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kerja dan dukungan psikososial yang diterima pekerja, yang berpotensi menurunkan kesejahteraan psikologis.

Beban kerja yang tinggi, jam kerja tidak menentu, serta tuntutan untuk selalu tampil profesional dan ramah menjadi sumber stres utama bagi pekerja pariwisata. Setiti (2023) menemukan bahwa beban kerja berlebih memiliki korelasi positif dengan tingkat stres kerja dan penurunan kinerja, terutama ketika organisasi tidak menyediakan lingkungan kerja yang suportif. Selain itu, fluktuasi musim kunjungan wisata dan tuntutan multitugas dalam waktu singkat semakin memperbesar risiko kelelahan fisik dan mental (Hidayat dan Ramli, 2020).

Faktor lain yang memperkuat stres kerja adalah ketidakamanan pekerjaan. Ketidakpastian kontrak, kekhawatiran terhadap pemutusan hubungan kerja, serta perubahan kebijakan perusahaan pascakrisis menjadi sumber kecemasan yang signifikan bagi pekerja pariwisata. Penelitian oleh Nugraha et al. (2021) menunjukkan bahwa stres kerja dan job insecurity merupakan faktor utama yang mendorong intensi pindah kerja di sektor pariwisata Bali. Pengalaman penurunan gaji, pengurangan jam kerja, dan perumahan massal selama pandemi masih meninggalkan dampak psikologis yang berkepanjangan (Putri dan Santosa, 2022).

Dalam perspektif psikologi positif, resiliensi dipahami sebagai kemampuan individu untuk bangkit, beradaptasi, dan tetap berfungsi secara produktif di tengah situasi penuh tekanan. Tinjauan literatur oleh Johanna (2023) menegaskan bahwa resiliensi berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup pekerja pariwisata, karena membantu individu mengelola stres, mempertahankan motivasi, serta menemukan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Penguatan resiliensi juga memungkinkan pekerja mengembangkan pola pikir bertumbuh dan kebiasaan hidup sehat (Rahmawati dan Yuliana, 2019).

Pengalaman penguatan resiliensi di wilayah lain di Bali, seperti Ubud, menunjukkan bahwa ketahanan tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial, budaya, dan ekonomi. Studi komunitas oleh Wicaksono et al. (2022) menunjukkan bahwa dukungan komunitas, nilai budaya lokal, serta praktik spiritual berkontribusi terhadap kemampuan pekerja dan pelaku usaha bertahan dalam krisis. Sanur memiliki potensi serupa untuk mengembangkan model penguatan resiliensi berbasis kearifan lokal dan dukungan sosial, mengingat kuatnya kultur Bali dan jejaring komunitas yang relatif solid (Adnyana dan Wirawan, 2020).

Berdasarkan analisis situasi tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama mitra, yaitu rendahnya pengetahuan dan keterampilan manajemen stres, belum optimalnya pengembangan resiliensi psikologis pekerja, terbatasnya dukungan institusional terhadap kesehatan mental, serta masih kuatnya stigma terhadap masalah kesehatan jiwa. Kondisi ini menunjukkan perlunya intervensi pengabdian kepada masyarakat yang terstruktur, kontekstual, dan berorientasi pada penguatan kapasitas individu dan lingkungan kerja guna mendukung keberlanjutan sektor pariwisata di kawasan Sanur (Susanti et al., 2024).

METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif yang menempatkan peserta sebagai subjek utama kegiatan. Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Sanur Denpasar, pada bulan Juli 2025 dan diikuti oleh 34 pekerja pariwisata, dengan dukungan tim pelaksana dari Universitas Pendidikan Nasional sebanyak 5 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen. Metode yang digunakan meliputi pelatihan interaktif untuk memberikan pemahaman dasar mengenai stres kerja dan resiliensi, yang kemudian diperkuat melalui diskusi kelompok guna mendorong peserta berbagi pengalaman serta permasalahan yang dihadapi di lingkungan kerja. Selanjutnya, peserta mendapatkan pendampingan praktik teknik relaksasi dan mindfulness yang bertujuan membantu mereka mengelola stres secara langsung dan berkelanjutan. Untuk menilai dampak kegiatan, dilakukan pengukuran melalui pre-test dan post-test sehingga perubahan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta dapat diketahui secara objektif. Rangkaian metode tersebut dirancang sederhana, kontekstual, dan sesuai dengan kebutuhan nyata peserta di lapangan.

PEMBAHASAN

Kegiatan penguatan resiliensi dan manajemen stres dilakukan pada pekerja pariwisata di Sanur sesuai rencana. Mereka dimulai dengan asesmen dengan kuesioner dan wawancara singkat untuk mengetahui tingkat stres mereka, sumber tekanan, dan pendekatan coping mereka saat ini. Hasil asesmen menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengalami tingkat stres sedang hingga tinggi; ini terutama berlaku untuk karyawan utama seperti resepsionis, pelayan restoran, dan pelayan kamar. Kekhawatiran

tentang stabilitas pekerjaan pascapandemi, komplain tamu, dan beban kerja berlebih adalah penyebab utama stres. Hasil ini menegaskan betapa pentingnya melaksanakan program dan menjadi dasar untuk menentukan materi pelatihan.

Sesi interaktif yang mengajarkan teknik relaksasi napas, meditasi sederhana, dan manajemen waktu adalah tahap utama kegiatan, yang mencakup workshop manajemen stres. Ditunjukkan dengan aktifnya diskusi dan banyaknya pertanyaan tentang penerapan metode tersebut dalam rutinitas kerja, peserta terlihat antusias dalam mengikuti kegiatan. Pengetahuan yang signifikan diperoleh dari pelatihan ini, terutama mengenai pemahaman tentang stres kerja sebagai kondisi mental yang dapat dikendalikan dan dikelola, bukan sekadar beban yang harus diterima.

Kegiatan ini tidak hanya memberikan pelatihan manajemen stres, tetapi juga membantu orang untuk menjadi lebih kuat dalam menghadapi stres melalui diskusi kelompok kecil dan berbagi pengalaman. Banyak pekerja berbicara dalam sesi ini tentang perubahan dalam sistem pelayanan pascapandemi, ketidakpastian kontrak, dan tekanan kerja. Proses ini memberikan ruang aman bagi peserta untuk saling mendukung dan menemukan cara untuk menyesuaikan diri dengan situasi nyata, yang menghasilkan rasa solidaritas dan kebersamaan di antara karyawan.

Peserta belajar lebih banyak tentang istilah stres dan resiliensi, belajar menggunakan teknik relaksasi sederhana, dan tahu betapa pentingnya menjaga kesehatan mental di tempat kerja. Selain itu, peserta menerima modul pelatihan serta panduan untuk teknik coping yang dapat digunakan secara mandiri maupun bersama rekan kerja. Luaran ini sangat berguna untuk menciptakan efek yang bertahan lama setelah kegiatan selesai.

Hasil evaluasi kuesioner pascapelatihan menunjukkan bahwa peserta merasa lebih tertekan, lebih percaya diri dalam menghadapi tekanan kerja, dan lebih termotivasi untuk bekerja. Teknik pernapasan dan kesadaran diri paling mudah digunakan dalam rutinitas hotel atau restoran, menurut mayoritas peserta. Selain itu, beberapa peserta mengatakan mereka telah mulai berani berbicara tentang tekanan kerja kepada atasan atau rekan kerja mereka, sesuatu yang sebelumnya dianggap tidak sopan.

Sebagai hasil dari diskusi dengan manajemen pariwisata, jelas bahwa tindakan ini baik untuk institusi dan pekerja. Management melihat peningkatan komunikasi dan kerja sama tim setelah pelatihan, terutama dalam situasi kunjungan yang padat. Selain itu,

manajemen mengakui pentingnya memberikan dukungan psikososial kepada karyawan dan bersedia mengembangkan program lanjutan.

Walau bagaimanapun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa beberapa masalah masih perlu diselesaikan. Misalnya, keterbatasan waktu yang ditimbulkan oleh jam kerja yang panjang menghalangi penerapan strategi relaksasi yang konsisten. Selain itu, membutuhkan waktu untuk mengubah perspektif karena beberapa karyawan masih menganggap stres sebagai bagian normal dari pekerjaan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi yang berkelanjutan dan metode yang dapat disesuaikan diperlukan untuk mengikuti alur kerja pariwisata.

Pembentukan kelompok kecil pendukung kesehatan mental berbasis komunitas di tempat kerja, pelatihan lanjutan, dan kemungkinan pengembangan prosedur operasi standar (SOP) internal terkait manajemen stres akan membantu menjamin keberlanjutan kegiatan. Selain itu, program ini dapat berfungsi sebagai model pengabdian jangka panjang dengan bekerja sama dengan hotel atau lembaga pariwisata di Sanur untuk menciptakan budaya kerja yang kuat dan sehat secara mental. Keberlanjutan program dinilai realistis dan berdampak luas dengan dukungan manajemen dan komitmen pekerja.

Tabel 1. Evaluasi Hasil Kegiatan

No	Indikator Evaluasi	Hasil Evaluasi	Keterangan / Temuan
1	Partisipasi & keterlibatan peserta	90% peserta hadir dan aktif dalam diskusi	Minat tinggi menunjukkan kebutuhan nyata terhadap program
2	Peningkatan pengetahuan & keterampilan	Peningkatan pemahaman dan mampu melakukan teknik relaksasi 30% dan 85%	Materi dan pelatihan efektif meningkatkan literasi kesehatan mental
3	Perubahan sikap & motivasi	Sikap lebih positif terhadap stres dan motivasi meningkat 78%	Peserta lebih adaptif dan percaya diri menghadapi tekanan kerja
4	Dukungan sosial & institusi	Terbentuk interaksi lebih terbuka dan komitmen institusi mendukung	Budaya kerja suportif mulai terlihat, peluang keberlanjutan terbuka
5	Hambatan & upaya keberlanjutan	Kendala shift kerja, namun disepakati pembentukan peer support	Perlu fleksibilitas waktu dan program lanjutan untuk dampak berkelanjutan

Sumber: Data PKM, 2025

Berdasarkan Tabel 1, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mendapatkan respons yang sangat positif dari peserta. Tingkat partisipasi dan keterlibatan peserta mencapai 90%, yang tercermin dari kehadiran yang

konsisten serta keaktifan dalam diskusi dan sesi praktik. Tingginya partisipasi ini mengindikasikan bahwa program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan nyata pekerja pariwisata di kawasan Sanur. Selain itu, terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta yang cukup signifikan, ditunjukkan oleh kenaikan pemahaman sebesar 30% serta 85% peserta mampu mempraktikkan teknik relaksasi dengan baik. Hal ini menegaskan bahwa materi yang disampaikan dan metode pelatihan yang digunakan efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan mental dan kemampuan coping peserta.

Lebih lanjut, evaluasi juga menunjukkan adanya perubahan sikap dan peningkatan motivasi kerja, di mana peserta menunjukkan sikap yang lebih positif terhadap stres dan sebanyak 78% peserta melaporkan peningkatan motivasi dalam bekerja. Dari sisi dukungan sosial dan institusional, mulai terbentuk interaksi yang lebih terbuka antarpekerja serta adanya komitmen dari institusi untuk mendukung keberlanjutan program, yang menandai awal terbentuknya budaya kerja yang lebih suportif. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa perbedaan jadwal kerja atau sistem shift yang membatasi partisipasi optimal. Sebagai upaya keberlanjutan, disepakati pembentukan kelompok dukungan sebaya (peer support) serta perlunya fleksibilitas waktu dan program lanjutan agar dampak positif kegiatan dapat dipertahankan dan dikembangkan dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Salah satu masalah utama mitra adalah tingkat stres tinggi di tempat kerja dan rendahnya kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi tekanan operasional sektor pariwisata. Kegiatan untuk meningkatkan ketahanan dan manajemen stres bagi pekerja pariwisata di wilayah Sanur, Denpasar, telah menjawab masalah ini. Melalui pelatihan, pendampingan, dan diskusi, peserta menunjukkan pengetahuan yang lebih baik tentang stres, kemampuan untuk menggunakan teknik relaksasi, dan perubahan sikap terhadap tekanan kerja. Selain itu, kegiatan ini meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan mental dan komunikasi suportif di tempat kerja. Jika ada peningkatan motivasi pekerja, penguatan hubungan jejaring sosial, dan komitmen perusahaan untuk melanjutkan inisiatif serupa, kegiatan ini dapat dinilai memberikan dampak positif dan relevan dengan kebutuhan pekerja pariwisata Sanur.

Pendekatan berkelanjutan diperlukan untuk mengembangkan lebih banyak kegiatan pengabdian. Ini berarti membangun kelompok pendukung internal, memasukkan

pelatihan kesehatan mental ke dalam prosedur operasi standar (SOP) pekerjaan, dan mengatur sesi lanjutan yang lebih fleksibel untuk waktu kerja pekerja pariwisata. Program selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak pihak seperti asosiasi pariwisata, pemangku kepentingan desa adat, dan lembaga kesehatan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan efek program. Evaluasi jangka panjang juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa resiliensi dan pengurangan stres terus dilakukan. Dengan memanfaatkan pendekatan keberlanjutan dan kerja sama, program seperti ini dapat berfungsi sebagai model untuk meningkatkan kesehatan mental pekerja pariwisata di Sanur dan daerah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M., & Wirawan, I. G. (2020). Kearifan lokal dan ketahanan sosial masyarakat Bali. Denpasar: Udayana University Press.
- Apsari, N., Handayani, T., & Lestari, R. (2024). Stres dan depresi pada pekerja sektor pariwisata pascapandemi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 19(2), 145–156.
- Hidayat, R., & Ramli, M. (2020). Beban kerja dan stres kerja pada karyawan sektor jasa. *Jurnal Psikologi Industri*, 8(1), 33–42.
- Johanna, M. (2023). Resilience and well-being among tourism workers: A literature review. *Journal of Positive Psychology*, 15(3), 210–224.
- Kurniawan, D., Prasetyo, A., & Lestari, S. (2022). Dinamika kerja pascapandemi di industri pariwisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 14(2), 98–110.
- Lestari, P., & Prabowo, H. (2021). Adaptasi organisasi pariwisata pada masa krisis. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 1–12.
- Mahendra, I. P., & Utami, N. M. (2023). Stres kerja karyawan hotel di kawasan wisata Sanur. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 7(2), 85–96.
- Nugraha, A., Wibowo, S., & Arini, D. (2021). Job insecurity dan turnover intention pekerja pariwisata Bali. *Jurnal Psikologi Kerja*, 12(2), 101–112.
- Putra, I. G., & Dewi, K. A. (2019). Peran sektor pariwisata terhadap perekonomian Bali. *Jurnal Ekonomi Regional*, 5(1), 23–34.
- Putri, R., & Santosa, B. (2022). Dampak psikologis krisis pariwisata akibat pandemi. *Jurnal Kesehatan Jiwa*, 10(1), 44–55.
- Rahmawati, S., & Yuliana, E. (2019). Resiliensi dan kualitas hidup pekerja sektor jasa. *Jurnal Psikologi Sosial*, 6(2), 67–78.
- Sari, N., & Andriani, F. (2020). Tantangan sumber daya manusia pariwisata di Bali. *Jurnal Sosiologi Pariwisata*, 4(1), 15–27.
- Setiti, N. (2023). Beban kerja dan stres kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(2), 120–130.
- Susanti, L., Raharjo, T., & Widiastuti, E. (2024). Penguatan kesehatan mental pekerja melalui program komunitas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 9(1), 55–66.
- Wulan, D., Pratiwi, A., & Mahardika, I. (2025). Mental health status of tourism workers in Bali during COVID-19. *Indonesian Journal of Public Health*, 20(1), 1–12.