

**PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING  
(Studi Pada Anggota Kepolisian di Polrestabes Kota Semarang)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat S2  
Program Magister Manajemen**



**Disusun Oleh :  
NOVITASARI PUJI PANGESTU  
NIM : 20402000056**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENELITIAN TESIS**  
**PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP**  
**KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL**  
**SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

Disusun Oleh:

NOVITASARI PUJI P

NIM : 20402000056

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Tesis

Program Studi Magister Manajemen

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 09 Agustus 2022



Dr. Budhi Cahyono, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH STRES KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL  
SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Disusun Oleh :  
NOVITASARI PUJI P  
NIM : 20402000056


Telah dipertahankan didepan penguji  
Pada tanggal 25 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Penguji I

  
Dr. Budhi Cahyono, M.Si

  
Dr. H. Moch Zuhri MM

Penguji II

  
Dr. Lutfi Nurcholis, ST., SE., MM

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar magister manajemen

Semarang, 09 Agustus 2022

  
Kotia Program Studi Manajemen  
UNISSULA

Prof. Dr. H. Heri Sanistyo, SE., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NOVITASARI PUJI PANGESTU

NIM : 20402000056

PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS : EKONOMI

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tesis dengan Judul

***“PENGARUH STRESS KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada Anggota Kepolisian di Polrestaes Kota Semarang)”***

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Royalti Non Eksekutif untuk disimpan, diahimmedakan, dikelola dalam pangkalan data dan dipublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademisi skema tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 09 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Novitasari Puji Pangestu

## ABSTRAK

Kinerja SDM dapat ditentukan oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Stres organisasi merupakan faktor internal karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja. Stres adalah sebuah konsep yang memiliki efek pada individu dan mempengaruhi perilaku mereka, efisiensi kerja dan hubungan dengan orang lain. Kinerja karyawan secara keseluruhan telah terpengaruh sejak karyawan dipengaruhi oleh stres dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia, pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia, peran dukungan sosial dalam memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia, dan peran dukungan sosial dalam memoderasi pengaruh beban kerja pada kinerja sumber daya manusia. Kekuatan manusia. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil penyebaran kuesioner yang berisi daftar pernyataan kepada petugas kepolisian di setiap Polsek di wilayah Polresta Kota Semarang yang berjumlah 2.090 orang yang menjadi sasaran responden. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode analisis SPSS dengan jumlah sampel yang sedikit. Analisis SPSS dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Tahapan dalam analisis SPSS adalah evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model struktural (inner model), analisis jalur, uji mediasi (specific indirect effect) dan perbandingan multigroup (Hussein, 2015). Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa diperoleh variabel stres kerja individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia, variabel beban kerja individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia, variabel dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia, variabel beban kerja individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia, variabel dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Stres pada kinerja sumber daya manusia, variabel dukungan sosial positif dan memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya dapat ditambahkan indikator dan faktor baru untuk mendapatkan hasil yang lebih presisi dan model yang baik.

Kata Kunci: Stres Kerja, Beban Kerja, Kinerja Sumber Daya Manusia.

## ABSTRACT

HR performance can be determined by several factors, both internal and external. Organizational stress is an internal factor of employees that can affect performance. Stress is a concept that has an effect on individuals and affects their behavior, work efficiency and relationships with others. The overall performance of employees has been affected since employees were affected by stress in the organization. This study aims to analyze the effect of work stress on the performance of human resources, the effect of workload on the performance of human resources, the role of social support in moderating the effect of work stress on the performance of human resources, and the role of social support in moderating the effect of workload on resource performance. human power. The primary data used in this study is the result of distributing questionnaires containing a list of statements to police officers in each Polsek in the Polrestabes area of Semarang City, totalling 2090 people, which is the target of respondents. The quantitative analysis in this study uses the SPSS analysis method with a limited number of small samples. SPSS analysis in this study uses the SPSS program. The stages in the SPSS analysis are evaluation of the measurement model (outer model), evaluation of the structural model (inner model), path analysis, mediation test (specific indirect effect) and multi group comparisons (Hussein, 2015). Based on the results of the analysis, it was found that it is obtained that Individual work stress variables have a negative effect on human resource performance, Individual workload variables have a negative effect on human resource performance, social support variable negatively moderates the effect of work stress on human resource performance, social support variable positively and moderates the effect of workload on human resource performance. For future research development, new indicators and factors can be added to get more precise results and good models.

Keywords: Work Stress, Workload, Human Resource Performance.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhana Wa Taala atas karunia dan nikmatnya yang luar biasa sehingga dengan kuasanya lah penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Budhi Cahyono M. Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sangat baik.
2. Bapak Dr. H. Moch Zulfa, MM dan Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, ST., SE yang telah memberikan kritik dan saran terbaik nya untuk perbaikan tesis saya selaku dosen penguji.
3. Seluruh responden Anggota Polrestabes Semarang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini memiliki data yang relevan.
4. Seluruh dosen program studi Magister Manajemen Unissula yang telah membagikan ilmunya yang insya Allah dapat bermanfaat terlebih sebagai pedoman untuk penyusunan tesis ini.
5. Seluruh staff program studi Magister Manajemen Unissula yang telah membantu dalam urusan administrasi dan akademis.
6. Kedua Orang Tua, Kakak serta segenap keluarga penulis yang telah memberikan semangat, bantuan material maupun non material, serta kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
7. Sahabatku, Amalia Ayu Pradita yang selalu menemani ku dari awal kuliah sampai selesai menyelesaikan Tesis ini, yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan S2 ini.
8. Salah satu orang special yaitu Rizky Syifa Mahendra yang telah memberi semangat dukungan dan doa dan juga menemani sampai selesainya Tesis ini.
9. Rekan-rekan MM angkatan 70 yang secara langsung maupun tidak langsung telah memotivasi saya untuk menyelesaikan tesis ini.

10. semua pihak yang telah memberikan bantuan dan support dalam penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan tesis ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak di kemudian hari dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb.*

Semarang, 09 Agustus 2022

Penulis/Peneliti

Novitasari Puji Pangestu





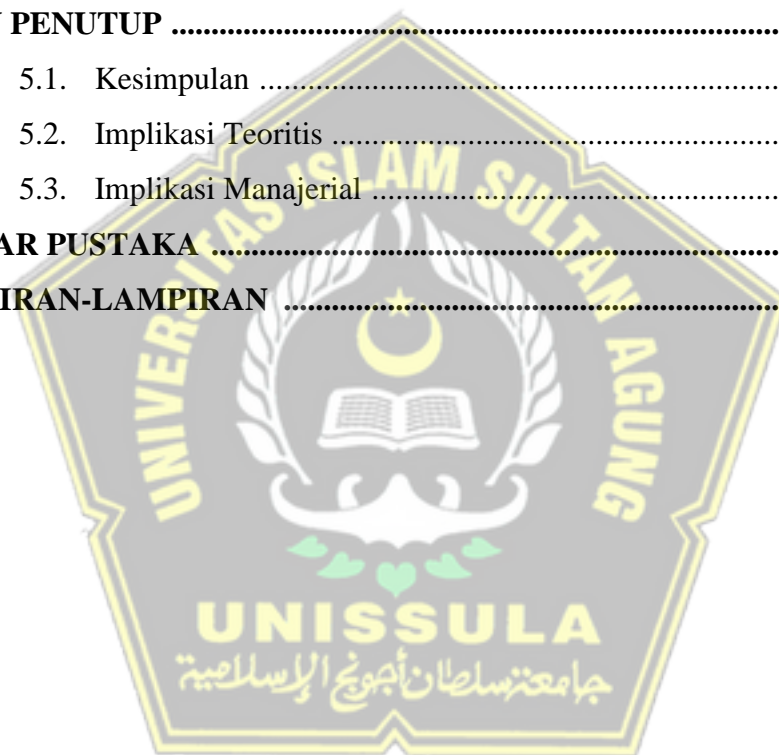
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2 Kegunaan Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Kinerja .....	12
2.1.2 Dukungan Sosial .....	14
2.1.3 Stress Kerja .....	15
2.1.4 Beban Kerja .....	18
2.2 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis .....	19
2.2.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja .....	19
2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja .....	21

2.2.3	Peran Dukungan Sosial Dalam Memoderasi Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja .....	22
2.2.4	Pengaruh Dukungan Dalam Memoderasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	26
3.2.1	Variabel Penelitian .....	26
3.2.2	Definisi Operasional .....	26
3.3	Populasi dan Sampel .....	28
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6	Teknik Analisis Data .....	30
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	30
3.6.2	Uji Instrumen Data .....	31
1.	Uji Validitas .....	31
2.	Uji Reliabilitas .....	31
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	31
1.	Uji Normalitas .....	31
2.	Uji Multikolinearitas .....	32
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.6.4	Analisis Regresi Moderating .....	33
3.6.5	Uji Goodness of Fit .....	33
1.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
2.	Uji F .....	34
3.6.6	Pengujian Hipotesis .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1.	Gambaran Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Karakteristik Responden .....	35
4.1.2	Gambaran variabel Penelitian .....	36

4.1.2.1	Gambaran Tanggapan Responden Pada Stress Kerja .....	37
4.1.2.2	Gambaran Tanggapan Responden Pada Beban Kerja .....	38
4.1.2.3	Gambaran Tanggapan Responden pada Dukungan Sosial .....	39
4.1.2.4	Gambaran Tanggapan Responden Pada Kinerja SDM .....	40
4.2.	Analisis Data .....	41
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
4.2.1.1	Uji Validitas .....	41
4.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	43
4.2.2.1.	Uji Normalitas .....	43
4.2.2.2.	Uji Multikolinearitas .....	43
4.2.2.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.2.3	Analisis Regresi Moderating .....	45
4.2.4	Uji Hipotesis .....	47
4.2.4.1	Uji F .....	47
4.2.4.2	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.2.4.3	Uji T .....	48
1.	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia .....	49
2.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia .....	49
3.	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Di Moderasi Dukungan Sosial .....	49
4.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia .....	50
4.3.	Pembahasan .....	50

4.3.1	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia .....	50
4.3.2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia .....	51
4.3.3	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Di Moderasi Dukungan Sosial .....	52
4.3.4	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Di Moderasi Dukungan Sosial .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>55</b>
5.1.	Kesimpulan .....	55
5.2.	Implikasi Teoritis .....	56
5.3.	Implikasi Manajerial .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>65</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Research Gap .....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 4.1 Gambaran Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4.2 Gambaran Tanggapan Responden Tentang Stress Kerja .....	38
Tabel 4.3 Gambaran Tanggapan Responden Tentang Beban Kerja .....	39
Tabel 4.4 Gambaran Tanggapan Responden Tentang Dukungan Sosial .....	39
Tabel 4.5 Gambaran Tanggapan Responden Tentang Kinerja SDM .....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.8 Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteriskedastisitas .....	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Moderasi Selisih Mutlak .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	47
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi .....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji T .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	67



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang karena manusia itu sendiri yang mengendalikan manusia lain. Manusia memilih teknologi dan mencari modal, menggunakan dan memelihara, serta menjadi sumber keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting karena manusia memiliki karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan dengan sumber daya manusia lainnya karena manusia memiliki perasaan dan pikiran yang berbeda. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah program, kegiatan untuk sumber daya manusia, kemudian mengembangkan, memelihara dan menggunakannya untuk mendukung organisasi mencapai tujuannya. (Mamonto,2016) Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa SDM menjadi elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu perusahaan yang ingin mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran setiap karyawan yang menjadi penggeraknya sehingga sudah menjadi kewajiban bagi manajemen atau pimpinan untuk memahami kondisi karyawan, terutama mengenai stres kerja yang seharusnya dikelola dengan penuh berkesinambungan agar tidak menghambat dalam pencapaian tujuan organisasi.

Mengingat pentingnya kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja organisasi khususnya pada organisasi sektor publik, maka peningkatan kinerja pegawai salah satu bagian penting dalam mencapai tujuan pengelolaan SDM di

instansi tersebut. Hingga saat ini, berbagai cara telah dilakukan organisasi atau institusi dalam untuk meningkatkan kinerja pegawainya, antara lain melalui pendidikan dan pelatihan, kursus singkat dan kegiatan lain yang berorientasi pada peningkatan kinerja (Munandar,2018). Hal ini dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan kinerja karyawan yang terkait dengan pekerjaan yang dilakukan. Kinerja yang baik diartikan kesesuaian aktivitas karyawan dengan capaian pekerjaan yang dilakukan. Dari hal ini manajer akan dapat menilai dan mengevaluasi kinerja untuk membantu karyawan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. (Saleem,2013) Dari pendapat tersebut peningkatan SDM menjadi elemen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu pencapaian tujuan institusi tidak bisa terlepas dari peran pegawai yang menjadi penggerakya sehingga sudah menjadi kewajiban bagi manajemen atau pimpinan untuk memahami kondisi karyawan, terutama mengenai stres kerja dan beban kerja yang seharusnya dikelola dengan penuh berkesinambungan agar tidak menghambat dalam pencapaian tujuan institusi. Kinerja biasanya diukur dengan kemampuannya untuk mencapai tujuannya dengan memberikan layanan berkualitas dalam waktu dan struktur biaya yang tepat. Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian tugas tertentu yang diukur berdasarkan standar akurasi, kelengkapan, biaya, dan kecepatan yang telah diketahui sebelumnya (Jonnyo,2015).

Kinerja SDM dapat ditentukan oleh beberapa faktor baik faktor internal maupun eksternal. Stres organisasi merupakan faktor internal dari karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja. Stres merupakan sebuah konsep yang memiliki efek pada individu dan mempengaruhi perilaku mereka, efisiensi kerja dan hubungan

dengan orang lain. Stres tidak muncul begitu saja tanpa tanda-tanda. Agar stres terjadi, manusia harus terpengaruh dari perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya (Balkan,2014). Stress menurut Handoko (2009) dalam Ngatimun (2019), merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi mental seseorang. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan (Semaksiani,2018). Stres merupakan reaksi yang tidak diinginkan yang dimiliki orang terhadap tekanan berat atau jenis tuntutan lain yang diberikan kepada mereka (Kitole,2019). Stres dalam pekerjaan muncul ketika karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, serta tidak jelas apa tanggung jawab pekerjaan tersebut. Sementara stres kerja menurut Greenberg (dalam Lestari,2020), diartikan sebagai kondisi stres yang berujung pada ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan stres di tempat kerja. Stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi di lapangan kerja sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan, yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam kesejahteraan individu (Ngatimun,2019). Stres kerja terjadi pada seseorang dengan seseorang yang melarikan diri dari masalah karena beberapa pekerja menambahkan tingkat pekerjaan mereka ke kecenderungan stres, stres sebagai kombinasi dari sumber beban kerja, karakteristik individu dan pemicu stres di luar organisasi. (Lestari,2020).

Kinerja keseluruhan karyawan telah terpengaruh sejak karyawan terkena dampak stres dalam organisasi (Ling,2018). Stres kerja umumnya diwakili oleh respons yang secara langsung merupakan hasil dari stressor yang ada di lingkungan. Setiap kali seseorang menyadari stressor di lingkungan, atau mengalami stressor hadir di lingkungan, pola karakteristik yang sama dari reaksi fisik akan terjadi. Umumnya, stres dianggap sebagai pemacu kinerja dalam beberapa kondisi tetapi sebagian orang percaya bahwa stres juga menghambat kinerja (Shabbir,2017). Penelitian Munandar (2018), menemukan adanya korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja. Ketika pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi, maka kondisi tersebut dapat menyebabkan kinerja pegawai tersebut menjadi menurun. Ahmed (2013), dalam studinya juga menemukan stres kerja mempengaruhi kinerja secara negatif. Penelitian Munandar (2018), Sriyono (2018), Suoth (2018), Cahyani (2019), Kitole (2019), juga menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Namun Penelitian Ling (2018), Suoth (2018), Wibowo (2021), menyatakan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Kinerja seorang pegawai juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, salah satunya adalah beban kerja yang diartikan sebagai sejumlah target kerja atau target hasil yang harus dicapai dalam satuan waktu tertentu (Semaksiani,2019). Dari pengertian tersebut dapat dikatakan semakin pendek waktu yang diberikan dalam pencapaian target oleh perusahaan akan menyebabkan tingginya beban kerja pegawai. Dhelvia (2019), mengartikan beban kerja sebagai lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas pekerjaannya tanpa menunjukkan tanda-tanda kelelahan. Leiter & Schaufeli (1996),

menyatakan bahwa beban kerja merupakan kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan. Seseorang yang menganggap beban kerja lebih dari yang bisa dilakukan akan cenderung mengalami kelelahan. Hal ini dimungkinkan akan memberikan dampak negatif terhadap motivasi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan paling sering dinyatakan sebagai tekanan waktu dan konflik peran (Snyder,2008). Selain itu banyaknya tugas yang diberikan kepada karyawan akan mengakibatkan hasil yang tidak mencukupi karena keterbatasan waktu dan keterampilan. Beban kerja yang tinggi akan membuat stres dan menyebabkan kinerja pegawai menurun. (Dhelvia,2019) Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi tuntutan tugas yang diberikan, sedangkan beban pekerjaan yang terlalu ringan juga dapat memicu adanya perasaan tidak berharga dalam diri seseorang. Jahari (2019), menyatakan beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh kapasitas dan kemampuan pegawai tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Marianto (2021), dalam studinya berpendapat beban kerja yang berat akan berdampak pada kinerjanya. Beban kerja seorang karyawan yang tinggi dapat menurunkan kinerjanya. Semakin tinggi beban kerja, apalagi jika beban kerja tersebut menimbulkan kesulitan bagi pegawai untuk menyelesaikannya maka kinerja pegawai akan semakin rendah. Penelitian Sabbhir (2017) dan Jahari (2019), menyatakan beban kerja berhubungan negatif dengan kinerja. Penelitian Ginanjar (2019) pada 175 pegawai negeri di



Bagsumda Polres Jajaran Polda Jateng, diketahui beban kerja mempengaruhi terhadap kinerja secara negatif. Penelitian Shabbir (2018) dan Kumalaretna (2019) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja, sedangkan pada penelitian Hadriansyah (2020), Wibowo (2021), diketahui beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Dari uraian temuan penelitian mengenai hubungan antar variabel menunjukkan adanya ketidakonsistenan, dimana hal tersebut menunjukkan adanya fenomena perbedaan hasil (*research gap*). Berikut adalah tabel riset gap yang ditemukan pada penelitian terdahulu :

Tabel 1.1  
*Research Gap*

No	Hipotesis	Hasil
1	Stres Kerja → Kinerja	Penelitian Munandar (2018), Sriyono (2018), Suoth (2018), Cahyani (2019), Kitole (2019) menyatakan stres berpengaruh negatif terhadap kinerja
		Penelitian Ling (2018), Suoth (2018), Wibowo (2021), menyatakan stres tidak berpengaruh terhadap kinerja
2	Beban Kerja → Kinerja	Penelitian Shabbir (2018), Jahari (2019), Kumalaretna menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja
		Hadriansyah (2020), Wibowo (2021), beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja
3	Peran Moderating Dukungan Sosial pada Stres Kerja → Kinerja	Penelitian Cahyani (2019), Sriyono (2018) menyatakan dukungan sosial memoderasi pengaruh stres terhadap kinerja
4		Penelitian Kumalaretna (2020), menyatakan dukungan sosial

	Peran Moderating Dukungan Sosial pada Beban kerja → Kinerja	memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja
		Penelitian Sriyono (2020), menyatakan dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja

Sumber : Penelitian terdahulu

Penelitian ini menggunakan dukungan sosial sebagai variabel moderas pada pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Penggunaan variabel ini didasarkan pada penelitian Sriyono (2018) yang menggunakan objek Pendamping Program Keluarga Harapan di Kabupaten Banyumas. Bakker (2014) dalam Chan (2020), menjelaskan dukungan sosial merupakan bentuk dukungan pekerjaan yang memiliki peran penting dalam proses motivasional. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi terhadap pekerjaan perawat diharapkan dapat memotivasi dan memiliki efek reduksi terhadap pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menimbulkan beban kerja terasa berat dan mengakibatkan muncul stres kerja yang besar. *The Buffering Hypothesis Theory* dan *The Direct Effect Hypothesis Theory* menjelaskan dukungan sosial bertujuan melindungi individu dengan melawan efek negatif dari tingkat stres yang tinggi dengan mengubah respons terhadap stressor yang diterima. (Wibowo,2021) Sementara itu *Social Support Theory* (dalam Ho,2020), juga menjelaskan dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga stres yang dihadapi individu, yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga antara hubungan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hasil yang negatif. Selain itu dukungan sosial di tempat kerja, dapat dianggap sebagai penyangga bagi stressor yang harus dihadapi

karyawan di tempat kerja dan oleh karena itu mengurangi efek pada kelelahan. Dari teori-teori tersebut dapat digambarkan bahwa dukungan sosial mampu memperkecil stres kerja dan beban kerja karyawan sehingga mampu bekerja dengan baik.

Penelitian Sriyono (2018) dan Cahyani (2019), membuktikan dukungan sosial mampu memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Pegawai dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan emosional dari keluarganya, tugas yang banyak dengan gaji yang relatif kecil dapat menjadi cemas dan was-was jika tidak mendapat dukungan khusus dari istri dan anak. Dukungan rekan kerja menjadi penting saat pendamping membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan kata lain, dukungan sosial dapat mengurangi stres kerja terhadap kinerja bagi pegawai. Dari temuan pada riset tersebut menjadi usulan penulis untuk menggunakan dukungan sosial sebagai moderating pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Penelitian Kumalaretna (2019), juga memberikan bukti adanya dukungan sosial memberikan moderasi secara negatif pada pengaruh beban kerja terhadap kerja. Artinya adanya dukungan dari keluarga dan rekan kerja akan mampu meringankan beban kerja karyawan sehingga mampu bekerja secara maksimal dan mendorong peningkatan kinerjanya.

Penelitian ini dilakukan terhadap anggota kepolisian yang bertugas di lingkungan Polrestabes Kota Semarang. Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam

negeri. (Layli,2012) Polisi sebagai penegak hukum dituntut untuk bersikap tegas, etis, dan konsisten dalam tindakan yang dilakukan. Polisi dituntut untuk selalu siap siaga dalam waktu 24 jam. Polisi harus selalu siap walaupun di luar jam tugas, yaitu kapan saja polisi dibutuhkan atau mendapat perintah dari atasan maka anggota polisi harus siap. Bersikap siaga dan memberi pelayanan serta instruksi atau perintah dari pimpinan menjadi suatu kewajiban yang sudah wajib dikerjakan setiap harinya (Huwae,2020).

Dari pendapat tersebut dapat dikatakan keberhasilan kinerja kepolisian dapat dilihat dari keberhasilan dalam menjaga serta melindungi masyarakat dari ancaman keamanan. Dalam kondisi pandemi saat ini, Polri memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat; melakukan fungsi penegakan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat (Kharisma,2020). Pelayanan Polri kepada masyarakat juga dilakukan secara selama masa pandemi dimana Polri menjadi salah satu garda depan dalam mencegah rantai penularan virus COVID-19. Selain memerankan fungsinya sebagai institusi yang menjaga keamanan dan ketertiban, Polri juga terlibat dalam percepatan program vaksinasi dimana Polri yang memanfaatkan seluruh Polda dan Polres hingga Polsek aktif dalam program percepatan vaksinasi dengan bersinergi dengan instansi lain (antaranews.com.,2021).

Jonyo (2015) dalam studinya menjelaskan bahwa kinerja kepolisian dapat diukur dalam hal kemampuannya untuk menjaga perdamaian, melindungi properti, mendeteksi dan mencegah kejahatan dan menegakkan hukum. Dengan adanya dukungan sosial diharapkan dapat meminimalisir terjadi stres kerja dan mengurangi

beban kerja sehingga mampu melaksanakan tugas dengan baik dan mampu memenuhi capaian kinerja yang telah ditetapkan.

### **1.2. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memfokuskan melakukan penelitian pada polsek-polsek yang berada di wilayah Polrestabes Kota Semarang. Hal ini dikarenakan berhubungan secara langsung dengan masyarakat sehingga penanganannya akan lebih cepat.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?
3. Bagaimana peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?
4. Bagaimana peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

3. Untuk menganalisis peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.
4. Untuk menganalisis peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Hasil pada penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) mengenai peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, dimana hasil ini dapat menjadi pertimbangan penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan serta mengetahui peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

#### **2. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan perbandingan dan referensi khususnya yang meneliti peran dukungan sosial dalam me moderasi pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Kinerja**

Luthans (2006), menyebutkan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai seorang pegawai dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kinerja atau performance adalah hasil atau keluaran dari suatu proses. Dessler (2015), menyebutkan bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang dihasilkan atau dikontribusikan oleh seorang karyawan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya kepada organisasi atau mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan atau masa lalu relatif terhadap standar kinerjanya. Bangun (2012), mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai seseorang. Sementara itu Bernardian et al (1983) dalam Sedarmayanti (2013), menyatakan bahwa kinerja merupakan perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan kerja yang berdaya guna. Dari pendapat-pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses kerja seseorang yang memberikan manfaat. Dari pendapat-pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dilakukan seorang karyawan yang mendukung organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan.

Kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator atau dimensi-dimensi sebagai berikut: (Bangun,2012)

##### **1. Jumlah Pekerjaan**

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, ketrampilan maupun kemampuan yang sesuai.

## 2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai pernyataan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

## 3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

## 4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan yang mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

## 5. Kemampuan kerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

### 2.1.2. Dukungan Sosial

Dukungan sosial menurut Cohen & Syme (1985) dalam Adawiyah (2013), merupakan salah satu aspek dalam kehidupan/hubungan sosial. Dukungan sosial dapat didefinisikan secara konseptual maupun operasional sebagai keberadaan atau kuantitas dari hubungan sosial secara umum, atau khususnya seperti perkawinan, persahabatan atau organisasi keanggotaan. Ketika memberikan dukungan sosial, seseorang bertujuan untuk membantu orang yang menerima dukungan dengan meningkatkan pasokan sumber daya pribadi orang tersebut. Dukungan sosial dapat melibatkan pemberian empati, perhatian, cinta, dan kepercayaan yang menunjukkan dukungan emosional serta waktu, uang, dan tenaga yang menunjukkan dukungan instrumental. Dukungan sosial dianggap membantu karyawan menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga karena memberi mereka waktu, energi, dan kepuasan tambahan. Karyawan kemudian memiliki sumber daya pribadi yang cukup untuk menangani tuntutan keluarga mereka, sehingga mencegah tuntutan tersebut dari menghambat kinerja di tempat kerja (Brummelhuis,2012).

Ganster et al. (1986) dalam Dawson-Howard (2013), menyatakan adanya dukungan sosial dari luar organisasi cenderung menjadi pengaruh yang lebih penting pada kesejahteraan pekerja dan bahkan lebih penting dalam pekerjaan jarak jauh berbasis rumah daripada pekerjaan kantor, untuk sampai batas tertentu menebus hilangnya dukungan dari rekan kerja. Namun, pekerjaan berbasis rumahan juga membawa kemungkinan konflik dengan penghuni rumah atau lingkungan lain dan mungkin mengharuskan pekerja untuk menetapkan batasan dengan keluarga atau teman dalam keadaan yang berada di luar hubungan peran normal.

*Social Support Theory* (dalam Ho,2020), menjelaskan dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga stres yang dihadapi individu, yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga antara hubungan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hasil yang negatif. Selain itu dukungan sosial di tempat kerja, dapat dianggap sebagai penyangga bagi stressor yang harus dihadapi karyawan di tempat kerja dan oleh karena itu mengurangi efek pada kelelahan.

### **2.1.3. Stres Kerja**

Ivanicevich & Matteson (1996) dalam Bryant (2015), mengartikan stres sebagai respon adaptif yang dimoderatori oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi alami dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus pada seseorang. Handoko (2009) yang dikutip Ngatimun (2019), mengartikan stress sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi mental seseorang.

Sementara stres kerja menurut Greenberg (dalam Lestari,2020), diartikan sebagai kondisi stres yang berujung pada ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan stres di tempat kerja. Stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi di lapangan kerja sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan, yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam kesejahteraan individu. (Ngatimun,2019) Menurut Rivai (2009) yang dikutip Zaidan (2020), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai agen penyebab berbagai masalah fisik, mental dan bahkan keluaran organisasi. Dengan kondisi fisik dan psikis yang kurang fit untuk bekerja maka dosen tidak akan dapat bekerja secara maksimal. Stres kerja terjadi pada seseorang dengan seseorang yang melarikan diri dari masalah karena beberapa pekerja menambahkan tingkat pekerjaan mereka ke kecenderungan stres, stres sebagai kombinasi dari sumber beban kerja, karakteristik individu dan pemicu stres di luar organisasi (Lestari,2020).

Stres kerja menurut Greenberg (dalam Lestari,2020), diartikan sebagai kondisi stres yang berujung pada ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan stres di tempat kerja. Stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi di lapangan kerja sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan, yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam

kesejahteraan individu. (Ngatimun,2019) Menurut Rivai (2009) yang dikutip Zaidan (2020), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja juga dapat diartikan sebagai agen penyebab berbagai masalah fisik, mental dan bahkan keluaran organisasi. Dengan kondisi fisik dan psikis yang kurang fit untuk bekerja maka dosen tidak akan dapat bekerja secara maksimal. Stres kerja terjadi pada seseorang dengan seseorang yang melarikan diri dari masalah karena beberapa pekerja menambahkan tingkat pekerjaan mereka ke kecenderungan stres, stres sebagai kombinasi dari sumber beban kerja, karakteristik individu dan pemicu stres di luar organisasi (Lestari,2020).

Craveț (2014) dalam Leon (2018), menyatakan bahwa faktor stres dibagi menjadi tiga kelompok utama, yakni:

1. Faktor eksternal yang secara langsung mempengaruhi organisasi dan menimbulkan situasi tegang. Kategori ini mencakup faktor ekonomi makro seperti inflasi, meningkatnya pengangguran, ketidakstabilan ekonomi dan politik di masyarakat dan lain-lain.
2. Faktor organisasi yang mempertimbangkan unsur-unsur seperti jenis kegiatan (seperti, kompleksitas tugas, tanggung jawab, kondisi kerja dan lain-lain); pembagian tugas; hubungan yang terjalin di antara anggota tim (seperti, kurangnya dukungan, masalah komunikasi dan lain-lain); struktur organisasi dan jenis manajemen.



3. Faktor psikologis yang berfokus pada masalah pribadi, serta kemampuan dan karakteristik individu.

#### **2.1.4. Beban Kerja**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2008 dijelaskan bahwa beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil waktu antara volume pekerjaan dengan norma waktu. Sementara itu Kasmir (2019) mengartikan beban kerja sebagai rasio antara total waktu mentah untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar. Dhelvia (2019), mengartikan beban kerja sebagai lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas pekerjaannya tanpa menunjukkan tanda-tanda kelelahan. Leiter & Schaufeli (1996), menyatakan bahwa beban kerja merupakan kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan. Seseorang yang menganggap beban kerja lebih dari yang bisa dilakukan akan cenderung mengalami kelelahan. Hal ini dimungkinkan akan memberikan dampak negatif terhadap motivasi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan.

Gharib et al., 2016 (dalam Kumalaretna,2019), mengklasifikasikan beban kerja menjadi dua yaitu *role overload* dan *role lower load*, dimana *role overload* dapat bersifat kuantitatif dan kualitatif. Munandar (2001) yang dikutip Rusmiati (2021), menjelaskan beban kerja adalah kemampuan pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Beban kerja terdiri dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif didasarkan pada

jumlah pekerjaan, sedangkan beban kerja kualitatif didasarkan pada kemampuan, keterampilan dan potensi pekerja.

## **2.2. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja**

Stres dalam bekerja muncul ketika karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, serta tidak jelas apa tanggung jawab pekerjaan tersebut. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan (Semaksiani,2018). Stress menurut Handoko (2009) dalam Ngatimun (2019), merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses kognitif, dan kondisi mental seseorang. Sementara stres kerja menurut Greenberg (dalam Lestari,2020), diartikan sebagai kondisi stres yang berujung pada ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan stres di tempat kerja. Stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi di lapangan kerja sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan, yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam kesejahteraan individu. (Ngatimun,2019) Stres merupakan reaksi yang tidak diinginkan yang dimiliki orang terhadap tekanan berat atau jenis tuntutan lain yang diberikan kepada mereka (Kitole,2019). Stres kerja terjadi pada seseorang dengan seseorang yang melarikan diri dari masalah karena beberapa pekerja menambahkan tingkat pekerjaan mereka muncullah kecenderungan stres, stres sebagai kombinasi dari sumber beban kerja, karakteristik individu dan pemicu stres di luar organisasi. (Lestari,2020)

Umumnya stres telah menjadi salah satu komponen yang akrab dalam organisasi, stres yang lebih banyak memberikan efek negatif kepada karyawan dibandingkan dengan efek positif. Kinerja keseluruhan karyawan telah terpengaruh sejak karyawan terkena dampak stres dalam organisasi (Ling,2018). Stres kerja umumnya diwakili oleh respons yang secara langsung merupakan hasil dari stressor yang ada di lingkungan. Setiap kali seseorang menyadari stressor di lingkungan, atau mengalami stressor hadir di lingkungan, pola karakteristik yang sama dari reaksi fisik akan terjadi. Umumnya, stres dianggap sebagai pemacu kinerja dalam beberapa kondisi tetapi sebagian orang percaya bahwa stres juga menghambat kinerja (Shabbir,2017). Penelitian Mirela (2011) pada 75 manajer dan entrepreneur di Rumania menunjukkan bahwa stres dapat berdampak baik pada kesejahteraan organisasi maupun pada perilaku pribadi supervisor atau karyawan. Oleh karena itu kemampuan mengelolanya dapat membuat perbedaan antara keberhasilan atau kegagalan dalam penyelesaian pekerjaan. Penelitian Sikuku (2017), menyimpulkan bahwa stres ditemukan sebagai tantangan utama yang dihadapi karyawan di tempat kerja dan juga ditemukan dalam berbagai bentuk yang berdampak negatif terhadap produktivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang stres cenderung tidak mencapai tujuan pribadi dan perusahaan. Dari temuan ini terungkap bahwa stres menyebabkan inefisiensi dan mengurangi tingkat komitmen dalam mencapai tujuan organisasi.

Munandar (2018), menemukan adanya korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja. Ketika pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi, maka kondisi tersebut dapat menyebabkan kinerja pegawai tersebut menjadi menurun. Ahmed

(2013), dalam studinya juga menemukan stres kerja mempengaruhi kinerja secara negatif. Penelitian Sriyono (2018), Suoth (2018), Cahyani (2019), Kitole (2019), juga menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian pendapat dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia**

### **2.2.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja**

Leiter & Schaufeli (1996), menyatakan bahwa beban kerja merupakan kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan. Seseorang yang menganggap beban kerja lebih dari yang bisa dilakukan akan cenderung mengalami kelelahan. Hal ini dimungkinkan akan memberikan dampak negatif terhadap motivasi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan paling sering dinyatakan sebagai tekanan waktu dan konflik peran (Snyder, 2018). Selain itu banyaknya tugas yang diberikan kepada karyawan akan mengakibatkan hasil yang tidak mencukupi karena keterbatasan waktu dan keterampilan. Beban kerja yang tinggi akan membuat stres dan menyebabkan kinerja pegawai menurun. (Dhelvia, 2019) Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi tuntutan tugas yang diberikan, sedangkan beban pekerjaan yang terlalu ringan juga dapat memicu adanya perasaan tidak berharga dalam diri seseorang. Jahari (2019), menyatakan beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini

disebabkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh kapasitas dan kemampuan pegawai tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Penelitian Sabbhir (2017) dan Jahari (2019), menyatakan beban kerja berhubungan negatif dengan kinerja.

Berdasarkan uraian pendapat dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia**

### **2.2.3. Peran Dukungan Sosial Dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja**

Robbins dan Judge (2018) dalam Wibowo (2021), menyatakan bahwa salah satu penyebab stres yang dialami individu (karyawan) adalah kualitas hubungan antar rekan kerja, dimana ketika kualitas hubungan interpersonal dalam pekerjaan tidak baik maka dapat menimbulkan stres mental yang dapat memicu tingkat stres menjadi tinggi. Selain itu, kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama pada karyawan berkebutuhan sosial dimana seseorang yang mengalami stres kerja membutuhkan dukungan. Dukungan sosial memiliki peran penting bagi individu untuk melakukan pekerjaan. Hal ini karena individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Selain itu hubungan antara karyawan mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu (Wulandari,2018). Dukungan sosial merupakan bentuk dukungan pekerjaan yang memiliki peran penting dalam

proses motivasional. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi terhadap pekerjaan perawat diharapkan dapat memotivasi dan memiliki efek reduksi terhadap pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menimbulkan beban kerja terasa berat dan mengakibatkan muncul stres kerja yang besar (Sriyono,2018).

*The Buffering Hypothesis Theory* dan *The Direct Effect Hypothesis Theory* menjelaskan dukungan sosial bertujuan melindungi individu dengan melawan efek negatif dari tingkat stres yang tinggi dengan mengubah respons terhadap stressor yang diterima. (Aribowo,2020) Sementara itu *Social Support Theory* (dalam Ho,2020), juga menjelaskan dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga stres yang dihadapi individu, yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga antara hubungan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hasil yang negatif. Selain itu dukungan sosial di tempat kerja, dapat dianggap sebagai penyangga bagi stressor yang harus dihadapi karyawan di tempat kerja dan oleh karena itu mengurangi efek pada kelelahan. Dari teori-teori tersebut dapat digambarkan bahwa dukungan sosial memberikan dukungan positif dan memberikan pengaruh dalam mengurangi stress individu dalam bekerja. Penelitian Sriyono (2018) dan Cahyani (2019), membuktikan dukungan sosial mampu memoderasi pengaruh stres terhadap kinerja. Pegawai dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan emosional dari keluarganya, tugas yang banyak dengan gaji yang relatif kecil dapat menjadi cemas dan was-was jika tidak mendapat dukungan khusus dari istri dan anak. Dukungan rekan kerja



menjadi penting saat pendamping membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan uraian pendapat dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>3</sub> : Dukungan sosial memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia**

#### **2.2.4. Peran Dukungan Dalam Memoderasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja**

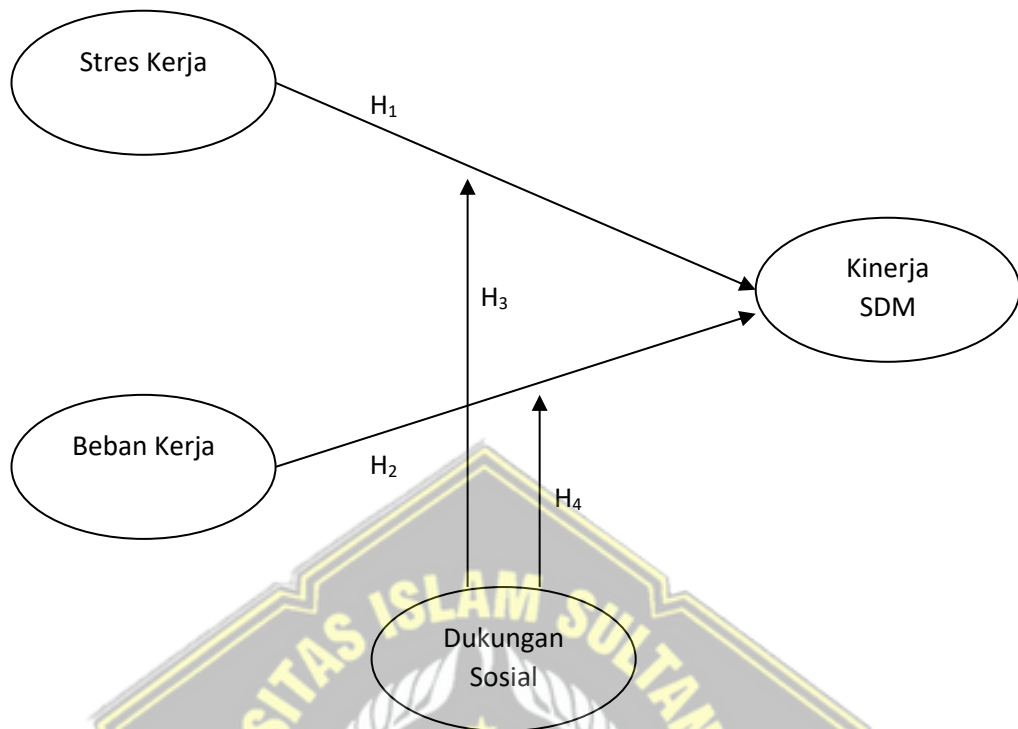
Penelitian Kumalaretna (2019), juga memberikan bukti adanya dukungan sosial memberikan moderasi secara negatif pada pengaruh beban kerja terhadap kerja. Artinya adanya dukungan dari keluarga dan rekan kerja akan mampu meringankan beban kerja karyawan sehingga mampu bekerja secara maksimal dan mendorong peningkatan kinerjanya.

Berdasarkan uraian pendapat dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H<sub>4</sub> : Dukungan sosial memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia**

#### **2.3. Kerangka pemikiran**

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka teoritis dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini meneliti pengaruh stres organisasi dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia dengan dukungan sosial sebagai moderating. Oleh karena itu jenis penelitian ini merupakan *eksplanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel serta membuktikan hipotesis-hipotesis penelitian yang diajukan.

#### **3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.2.1. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen serta variabel moderating. Variabel dependen yang digunakan kinerja sumber daya manusia, sementara variabel independen terdiri dari stres organisasi dan beban kerja serta variabel dukungan sosial digunakan sebagai variabel moderating.

##### **3.2.2. Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah ketentuan konsep, sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan peneliti dalam mengoperasikan konsep, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konsep yang lebih baik.

##### **1. Kinerja**

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan

persyaratan-persyaratan pekerjaan.

## 2. Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah adanya ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril. Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non-verbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial.

## 3. Stres Kerja

Stres adalah respon adaptif yang dimoderatori oleh perbedaan individu yang merupakan konsekuensi alami dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan khusus pada seseorang. Stres organisasi didefinisikan sebagai respons emosional, kognitif, perilaku dan fisiologis terhadap aspek agresif dan berbahaya dari pekerjaan, lingkungan kerja, dan iklim organisasi.

## 4. Beban Kerja

Beban kerja adalah kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan.

Pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert 5 point, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sumber
<p>Stres Kerja (<math>X_1</math>)</p> <p>Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dari seseorang</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Konflik Kerja</li> <li>○ Waktu kerja</li> <li>○ Beban Kerja Tambahan</li> <li>○ Karakteristik tugas</li> <li>○ Dukungan kelompok</li> </ul>	Purwanti (2020)
<p>Beban Kerja (<math>X_2</math>)</p> <p>Beban kerja adalah kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quantitatif Workload</li> <li>○ Qualitatif Workload</li> </ul>	Ngatimun (2019)
<p>Dukungan Sosial (<math>X_3</math>)</p> <p>Dukungan kerja adalah ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dukungan Keluarga</li> <li>○ Dukungan Atasan</li> <li>○ Dukungan Rekan Kerja</li> </ul>	Wulandari (2018)
<p>Kinerja (Y)</p> <p>Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kualitas</li> <li>○ Kuantitas</li> <li>○ Ketepatan Waktu</li> <li>○ Efektivitas</li> <li>○ Kemandirian</li> <li>○ Hubungan Interpersonal</li> </ul>	Purwanti (2020)

Sumber: Dokumen pribadi

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah

Polrestabes Kota Semarang yang berjumlah 2090 orang. Sampel yang diambil dilakukan dengan metode *probability sampling* dengan teknik *Proporsional Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan ditolerir sebesar 10% dengan formula sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = *Margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi sebesar 5%

Dengan menggunakan rumus di atas maka akan diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{2090}{1 + 2090(0,1)^2} \\ &= \frac{2090}{21,9} \\ &= 95,4 \text{ (dibulatkan 100)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan penentuan jumlah sampel dengan rumus Slovin maka jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 100 responden.



### **3.4. Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer dikatakan sebagai data yang diperoleh langsung dari objek penelitian atau responden yakni hasil jawaban kuesioner yang terkait dengan tanggapan responden mengenai variabel yang digunakan yaitu stres organisasi, beban kerja dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia. Data lain yang digunakan adalah data sekunder dimana data ini diperoleh tidak secara langsung dari responden melainkan dari pihak lain yang berupa jurnal, buku maupun artikel-artikel yang memiliki relevansi dengan penelitian.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui kuesioner, yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2010). Adapun pengukuran atau penilaian dari pertanyaan yang diajukan adalah dengan menggunakan skala likert dimana pernyataan atau pertanyaan dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5 poin, yakni: poin 1 untuk jawaban STS atau sangat tidak setuju, poin 2 untuk jawaban TS atau tidak setuju, poin 3 untuk jawaban N atau netral, poin 4 untuk jawaban S atau setuju dan poin 5 untuk jawaban SS atau sangat setuju.

### **3.6. Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan kondisi objek penelitian baik mengenai data demografi responden maupun menggambarkan tanggapan responden mengenai variabel penelitian.

### **3.6.2. Uji Instrumen Data**

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan melihat nilai r-hitung hasil korelasi, dimana pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai r-hitung  $>$  r-tabel dan sebaliknya.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai  $\alpha > 0,70$ .

### **3.6.3. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi yang baik adalah yang memenuhi seluruh uji asumsi klasik, yaitu data ber distribusi normal, tidak terjadi multikolonieritas dan homokedastisitas.

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas ditujukan untuk mengetahui bahwa apakah variabel pengganggu (residual) dalam model regresi yang digunakan telah memiliki data yang terdistribusi normal atau tidak. (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan dengan uji statistik non parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S), dimana data residual dapat dikatakan telah terdistribusi normal, apabila memiliki nilai sig. > 0,05 dan sebaliknya.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai Varian Inflation Factor (VIF), dimana variabel dapat dikatakan tidak terjadi multikol apabila memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 dan sebaliknya.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut heterokedastisitas. (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan dengan uji statistik dengan uji Glejser, yaitu pengujian dengan meregresi variabel bebas terhadap nilai *absolute residual* (Abs\_Res). Variabel dapat dikatakan tidak

terjadi hetero apabila variabel bebas tidak signifikan terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

#### 3.6.4. Analisis Regresi Moderating (Moderated Regression Analysis)

Analisis regresi moderasi dalam riset ini dipergunakan untuk menguji peran dukung sosial dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh stres organisasi dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Persamaan yang menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis berikut ini:

$$K = \beta_1 SO + \beta_2 BK + \beta_3 DS + \beta_4 |DS*SO| + \beta_5 |DS*BK| + \varepsilon$$

Keterangan:

K : Kinerja SDM

SO : Stres Organisasi

BK : Beban Kerja

DS : Dukungan Sosial

$\beta$  : Nilai Koefisien Regresi

$\varepsilon$  : error

#### 3.6.5. Uji Goodness of Fit

##### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel

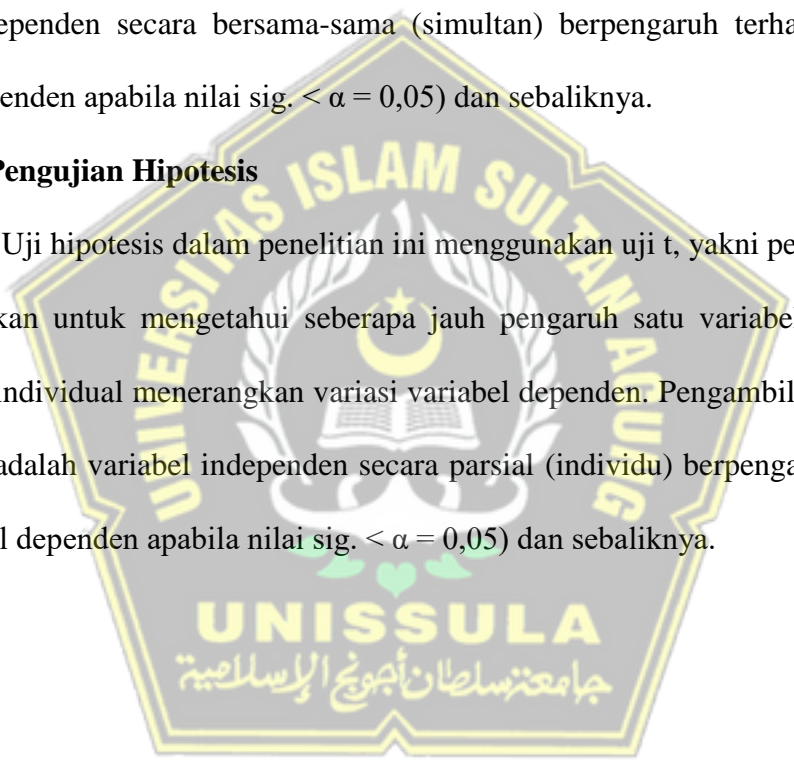
independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. (Ghozali,2016)

## 2. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Pengambilan keputusan uji ini adalah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai sig. <  $\alpha = 0,05$ ) dan sebaliknya.

### 3.6.6. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t, yakni pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan uji ini adalah variabel independen secara parsial (individu) berpengaruh terhadap variabel dependen apabila nilai sig. <  $\alpha = 0,05$ ) dan sebaliknya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Objek Penelitian

##### 4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah Polrestabes Kota Semarang. Sampel yang diambil dengan metode *probability sampling* dengan teknik *Proporsional Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan diperoleh sebanyak 100 responden. Berikut ini digambarkan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	76	76,0
	Perempuan	24	24,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
Usia	25 - 30 tahun	5	5,0
	31 - 40 tahun	52	52,0
	41 - 50 tahun	24	24,0
	> 50 tahun	19	19,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
Pendidikan	SMA	55	55,0
	S-1	24	24,0
	S-2	11	11,0
	S-3	-	0,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
Pengalaman Kerja	1 - 5 tahun	-	0,0
	6 - 10 tahun	3	3,0
	11 - 15 tahun	31	31,0
	> 15 tahun	66	66,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>



Berdasar pada data karakteristik yang tersaji menunjukkan:

1. Dari karakteristik berdasar jenis kelamin menunjukkan sebagian besar responden atau anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang adalah laki-laki, yakni sebanyak 76 orang (76%).
2. Dari karakteristik berdasar usia menunjukkan sebagian besar responden atau anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang berusia antara 31-40 tahun yakni sebanyak 52 orang (52%).
3. Dari karakteristik berdasar pendidikan menunjukkan sebagian besar responden atau anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang memiliki latar belakang pendidikan SMA yakni sebanyak 55 orang (55%).
4. Dari karakteristik berdasar pengalaman kerja menunjukkan sebagian besar responden atau anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang telah bekerja selama lebih dari 15 tahun yakni sebanyak 66 orang (66%).

#### **4.1.2. Gambaran Variabel Penelitian**

Deskripsi ini merupakan gambaran umum tanggapan responden pada masing-masing variabel, yakni stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia. Berdasarkan jawaban dari 100 responden peneliti menguraikan jawaban dari responden secara rinci dengan mengelompokkan dalam menggambarkan tanggapan terhadap variabel. Untuk mengetahui besaran tanggapan responden pada riset ini angka indeks, dimana angka tersebut akan menyimpulkan derajat persepsi responden akan pertanyaan-pertanyaan sebagai instrumen pada riset ini. Skala jawaban pada riset ini menggunakan Skala Likert 1

sampai 5. Dalam mengukur rentang skala dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Rentang Skala (RS)} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rentang skala maka diperoleh rentang sebesar 0,8, sehingga kategori tanggapan sebagai berikut :

- 1.00 – 1.80 = Sangat Tidak Baik
- 1.81 – 2.60 = Tidak Baik
- 2.61 – 3.40 = Cukup Baik
- 3.41 – 4.20 = Baik
- 4.21 – 5.00 = Sangat Baik

#### **4.1.2.1. Gambaran Tanggapan Responden Pada Stres Kerja**

Variabel stres kerja dalam penelitian ini diukur melalui 5 pernyataan. Hasil jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel stres kerja dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.2  
Gambaran Tanggapan Responden Tentang Stres Kreja

Indikator	Jawaban Responden					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
SK1	-	-	21	54	25	4,04	Tinggi
SK2	-	-	19	69	12	3,93	Tinggi
SK3	-	1	17	58	24	4,05	Tinggi
SK4	-	1	25	58	18	3,89	Tinggi
SK5	-	13	28	45	14	3,60	Tinggi
Rata-Rata						<b>3,90</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa rata-rata skor pada variabel stres kerja adalah sebesar 3,90. Berdasar pada perhitungan rentang skala maka dapat dikatakan variabel stres kerja dalam kategori tinggi. Artinya anggota kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah Polrestabes Kota Semarang dipersepsikan memiliki stres kerja yang tinggi.

#### 4.1.2.2. Gambaran Tanggapan Responden Pada Beban Kerja

Variabel beban kerja dalam penelitian ini diukur melalui 5 pernyataan. Hasil jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel beban kerja dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.3  
Gambaran Tanggapan Responden Tentang Beban Kreja

Indikator	Jawaban Responden					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
BK1	-	5	32	23	40	3,98	Tinggi
BK2	-	7	36	25	32	3,82	Tinggi
BK3	-	6	44	23	27	3,71	Tinggi
BK4	-	12	34	30	24	3,66	Tinggi
Rata-Rata						<b>3,79</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa rata-rata skor pada variabel beban kerja adalah sebesar 3,79. Berdasar pada perhitungan rentang skala maka dapat dikatakan variabel beban kerja dalam kategori tinggi. Artinya anggota kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah Polrestabes Kota Semarang dipersepsikan memiliki beban kerja yang tinggi.

#### 4.1.2.3. Gambaran Tanggapan Responden Pada Dukungan Sosial

Variabel beban kerja dalam penelitian ini diukur melalui 3 pernyataan. Hasil jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel dukungan sosial dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.4  
Gambaran Tanggapan Responden Tentang Dukungan Sosial

Indikator	Jawaban Responden					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
DS1	-	2	11	9	78	4,68	Sangat Tinggi
DS2	-	4	7	36	53	4,38	Sangat Tinggi
DS3	-	3	11	18	68	4,51	Sangat Tinggi
Rata-Rata						<b>4,51</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa rata-rata skor pada variabel dukungan sosial adalah sebesar 4,51. Berdasar pada perhitungan rentang skala maka dapat dikatakan variabel dukungan sosial dalam kategori sangat tinggi. Artinya anggota kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah Polrestabes Kota Semarang dipersepsikan memiliki dukungan yang sangat tinggi dari atasan, rekan kerja dan keluarga.

#### 4.1.2.4. Gambaran Tanggapan Responden Pada Kinerja SDM

Variabel kinerja sumber daya manusia dalam penelitian ini diukur melalui 6 pernyataan. Hasil jawaban atau tanggapan responden terhadap variabel dukungan sosial dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.5  
Gambaran Tanggapan Responden Tentang Kinerja SDM

Indikator	Jawaban Responden					Mean	Kategori
	STS	TS	N	S	SS		
KK1	-	2	18	30	50	4,28	Sangat Baik
KK2	-	4	9	40	47	4,30	Sangat Baik
KK3	-	2	19	52	27	4,04	Baik
KK4	-	2	8	27	63	4,51	Sangat Baik
KK5	-	4	7	36	53	3,33	Cukup Baik
KK6	8	25	17	26	24	4,49	Sangat Baik
Rata-Rata						<b>4,16</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa rata-rata skor pada variabel kinerja SDM adalah sebesar 4,16. Berdasar pada perhitungan rentang skala maka dapat dikatakan variabel kinerja SDM dalam kategori tinggi. Artinya anggota

kepolisian pada tiap-tiap Polsek di wilayah Polrestabes Kota Semarang dipersepsikan memiliki kinerja yang baik.

## 4.2. Analisis Data

### 4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 4.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan melihat nilai r-hitung hasil korelasi, dimana pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai r-hitung > r-tabel dan sebaliknya. Hasil pengujian validitas dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.6  
Hasil Uji Validitas

Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
SK.1	0,653	0,197	Valid
SK.2	0,651	0,197	Valid
SK.3	0,761	0,197	Valid
SK.4	0,746	0,197	Valid
SK.5	0,756	0,197	Valid
BK.1	0,899	0,197	Valid
BK.2	0,894	0,197	Valid
BK.3	0,884	0,197	Valid
BK.4	0,858	0,197	Valid
DS.1	0,873	0,197	Valid
DS.2	0,873	0,197	Valid
DS.3	0,905	0,197	Valid
KK.1	0,730	0,197	Valid



KK.2	0,789	0,197	Valid
KK.3	0,603	0,197	Valid
KK.4	0,778	0,197	Valid
KK.5	0,527	0,197	Valid
KK.6	0,787	0,197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil di atas diketahui seluruh pernyataan yang mengukur variabel stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia memiliki angka r-hitung lebih tinggi dari nilai r-tabel untuk  $df = 100-2=98$  yakni sebesar 0,197. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator untuk mengukur variabel stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia dapat dikatakan **valid**.

#### 4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang pada kelompok ulang pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama (Ghozali,2016). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai  $\alpha > 0,70$ . Hasil pengujian reliabilitas dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.7  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbrach's Alpha</i>	keterangan
Stres Kerja	0,750	Reliabel
Beban Kerja	0,906	Reliabel
Dukungan Sosial	0,860	Reliabel
Kinerja SDM	0,750	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa data pada variabel stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia memiliki nilai alpha cronbach >0,70 yang berarti bahwa data instrumen masing-masing variabel tersebut dapat dikatakan **reliabel**.

#### 4.2.2. Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.2.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ditujukan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis statistik dengan uji non-parametrik Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji normalitas dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.8  
Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov

Kolmogorov-Smirnov Z	0,660
Sig.	0,776

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.8. yang menunjukkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov untuk model regresi diperoleh besaran angka  $Z = 0,660$  dengan nilai sig. = 0,776 yang berarti bahwa data *residual* pada model regresi telah terdistribusi normal.

##### 4.2.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ditujukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Hasil pengujian terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9  
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Correlations			
		Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	Zscore(X1)	-.278	-.176	.535	1.869
	Zscore(X2)	-.303	-.194	.590	1.695
	Zscore(Y1)	.329	.212	.209	4.796
	ZX1_ZY1	-.209	-.130	.259	3.866
	ZX2_ZY1	.230	.144	.239	4.182

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan dari hasil uji multikolinieritas model regresi menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas (stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia serta interaksi dukungan sosial dengan stres kerja dan beban kerja) telah memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10. Sehingga dapat dikatakan tidak ada permasalahan multikol pada model regresi yang digunakan.

#### 4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ditujukan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian dilakukan dengan uji statistik melalui uji *Glejser*. Hasil pengujian terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji *Glejser*)

	t-hitung	Sig.
Zscore(X1)	0,339	0,735
Zscore(X2)	1,046	0,298
Zscore(Y1)	-0,970	0,334
ZX1_ZY1	0,399	0,691
ZX2_ZY1	-0,625	0,533

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan hasil uji *Glejser* untuk model regresi diketahui masing-masing variabel bebas (stres kerja, beban kerja, dukungan sosial dan kinerja sumber daya manusia serta interaksi dukungan sosial dengan stres kerja dan beban kerja) memiliki nilai sig.  $>0,05$  yang berarti variabel bebas tidak signifikan pada absres. Hasil itu menunjukkan tidak ada permasalahan heteros pada model regresi yang digunakan.

#### 4.2.3. Analisis Regresi Moderating (Moderated Regression Analysis)

Analisis regresi moderasi dalam riset ini dipergunakan untuk menguji peran dukungan sosial dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh stres organisasi dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Analisis regresi moderasi menggunakan analisis regresi moderasi selisih mutlak. Hasil analisis regresi moderasi dalam penelitian dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.11  
Hasil Analisis Regresi Moderasi Selisih Mutlak

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.497	.571		42.915	.000
	Zscore(X1)	-.848	.302	-.241	-2.805	.006
	Zscore(X2)	-.888	.288	-.252	-3.086	.003
	Zscore(Y1)	1.634	.484	.464	3.374	.001
	ZX1_ZY1	-.732	.353	-.255	-2.070	.041
	ZX2_ZY1	.995	.435	.294	2.289	.024

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil uji diperoleh persamaan dari model regresi sebagai berikut:

$$Y2 = -0,241 \text{ ZScore}(X1) - 0,252 \text{ ZScore}(X1) + 0,464 \text{ ZScore}(Y1) - 0,255 \text{ ZX1\_ZY1} + 0,294 \text{ ZX2\_ZY1}$$

Dari persamaan di atas menunjukkan bahwa :

- Nilai koefisien stres kerja = -0,241, yang menunjukkan arah pengaruh negatif. Artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami, maka kinerja sumber daya manusia cenderung akan menurun.
- Nilai koefisien beban kerja = -0,252, yang menunjukkan arah pengaruh negatif. Artinya semakin tinggi beban kerja yang dimiliki, maka kinerja sumber daya manusia cenderung akan menurun.
- Nilai koefisien dukungan sosial = 0,464, yang menunjukkan arah pengaruh positif. Artinya semakin tinggi dukungan sosial, maka kinerja sumber daya manusia cenderung akan meningkatkan.

- Nilai koefisien interaksi antara stres kerja dan dukungan sosial = -0,255, yang menunjukkan arah pengaruh negatif. Artinya dukungan sosial memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.
- Nilai koefisien interaksi antara beban kerja dan dukungan sosial = 0,294, yang menunjukkan arah pengaruh negatif. Artinya dukungan sosial memperkuat pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

#### 4.2.4. Uji Hipotesis

##### 4.2.4.1. Uji F

Uji F dimaksudkan menguji pengaruh variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji F dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.12  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	773.996	5	154.799	31.998	.000 <sup>b</sup>
	Residual	454.754	94	4.838		
	Total	1228.750	99			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai F-hitung sebesar 31,998 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi <0,05, maka stres kerja, beban kerja, dukungan sosial serta interaksi dukungan sosial dengan stres kerja dan beban kerja secara serentak berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia.



#### 4.2.4.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui variasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.13  
Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 <sup>a</sup>	.630	.610	2.19950
a. Predictors: (Constant), ZX2_ZY1, Zscore(X2), Zscore(X1), ZX1_ZY1, Zscore(Y1)				
b. Dependent Variable: Y2				

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* = 0,610 yang berarti bahwa kinerja sumber daya manusia mampu dijelaskan variabel bebas (stres kerja, beban kerja, dukungan sosial serta interaksi dukungan sosial dengan stres kerja dan beban kerja) sebesar 61% dan 39% dipengaruhi oleh model lain.

#### 4.2.4.3. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, beban kerja, dukungan sosial secara individu terhadap kinerja sumber daya manusia dimoderasi dengan dukungan sosial. Hasil uji t dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.14  
Hasil Uji t

Hipotesis	t-hitung	Sig.	Keterangan
Stres Kerja → Kinerja SDM	-2.805	.006	Diterima
Beban Kerja → Kinerja SDM	-3.086	.003	Diterima
ZX1_ZY1 → Kinerja SDM	-2.070	.041	Diterima
ZX2_ZY1 → Kinerja SDM	2.289	.024	Diterima

Sumber : Data primer yang diolah

### 1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai t-hitung = -2,805 dengan nilai sig. = 0,006. Nilai sig. <0,5, menunjukkan H<sub>1</sub> diterima. Artinya stres kerja secara individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang.

### 2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia

Pengujian hipotesis pertama diperoleh nilai t-hitung = -3,086 dengan nilai sig. = 0,003. Nilai sig. <0,5, menunjukkan H<sub>2</sub> diterima. Artinya beban kerja secara individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang.

### 3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Dimoderasi Dukungan Sosial

Pengujian hipotesis ketiga diperoleh nilai t-hitung = -2,070 dengan nilai sig. = 0,041. Nilai sig. <0,5, menunjukkan H<sub>3</sub> diterima. Artinya dukungan sosial me moderasi secara negatif pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang.

Artinya stres kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia dengan diperlemah dengan dukungan sosial.

#### **4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia**

Pengujian hipotesis keempat diperoleh nilai t-hitung = 2,289 dengan nilai sig. = 0,024. Nilai sig. < 0,5, menunjukkan H<sub>4</sub> diterima. Artinya dukungan sosial memoderasi secara positif pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang. Artinya beban kerja berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia dengan diperkuat dengan dukungan sosial.

#### **4.3. Pembahasan**

##### **4.3.1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan kata lain semakin tinggi stres kerja seseorang kinerjanya akan semakin menurun atau sebaliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Ling, 2018) bahwa stres yang lebih banyak memberikan efek negatif kepada karyawan dibandingkan dengan efek positif. Kinerja keseluruhan karyawan telah terpengaruh sejak karyawan terkena dampak stres dalam organisasi. Stres kerja umumnya diwakili oleh respons yang secara langsung merupakan hasil dari stressor yang ada di lingkungan. Setiap kali seseorang menyadari stressor di lingkungan, atau mengalami stressor hadir di lingkungan, pola karakteristik yang sama dari reaksi fisik akan terjadi. Umumnya, stres dianggap sebagai pemacu kinerja dalam beberapa kondisi tetapi sebagian orang percaya bahwa stres juga menghambat kinerja (Shabbir, 2017).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian Sikuku (2017), menyimpulkan bahwa stres ditemukan sebagai tantangan utama yang dihadapi karyawan di tempat kerja dan juga ditemukan dalam berbagai bentuk yang berdampak negatif terhadap produktivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang stres cenderung tidak mencapai tujuan pribadi dan perusahaan. Dari temuan ini terungkap bahwa stres menyebabkan inefisiensi dan mengurangi tingkat komitmen dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian Munandar (2018), yang menemukan adanya korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja. Ketika pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi, maka kondisi tersebut dapat menyebabkan kinerja pegawai tersebut menjadi menurun. Ahmed (2013), dalam studinya juga menemukan stres kerja mempengaruhi kinerja secara negatif. Penelitian Sriyono (2018), Suoth (2018), Cahyani (2019), Kitole (2019), juga menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

#### **4.3.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan kata lain semakin tinggi beban kerja seseorang kinerjanya akan semakin menurun atau sebaliknya. Hal ini sejalan dengan pendapat Snyder (2018) bahwa seseorang yang menganggap beban kerja lebih dari yang bisa dilakukan akan cenderung mengalami kelelahan. Hal ini dimungkinkan akan memberikan dampak negatif terhadap motivasi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan. Tuntutan pekerjaan paling sering dinyatakan sebagai tekanan waktu dan konflik peran. Selain itu banyaknya tugas yang

diberikan kepada karyawan akan mengakibatkan hasil yang tidak mencukupi karena keterbatasan waktu dan keterampilan. Beban kerja yang tinggi akan membuat stres dan menyebabkan kinerja pegawai menurun. (Dhelvia,2019) Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi tuntutan tugas yang diberikan, sedangkan beban pekerjaan yang terlalu ringan juga dapat memicu adanya perasaan tidak berharga dalam diri seseorang. Jahari (2019), menyatakan beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan oleh kapasitas dan kemampuan pegawai tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan Sabbhir (2017) dan Jahari (2019), menyatakan beban kerja berhubungan negatif dengan kinerja.

#### **4.3.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Dimoderasi Dukungan Sosial**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan dukungan sosial me moderasi secara negatif pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan kata lain stres kerja mampu mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dengan diperlemah dengan dukungan sosial. Hal ini karena kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama pada karyawan berkebutuhan sosial dimana seseorang yang mengalami stres kerja membutuhkan dukungan. Dukungan sosial memiliki peran penting bagi individu untuk melakukan pekerjaan. Hal ini karena individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana

tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Selain itu hubungan antara karyawan mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu (Wulandari,2018). Dukungan sosial merupakan bentuk dukungan pekerjaan yang memiliki peran penting dalam proses motivational. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi terhadap pekerjaan perawat diharapkan dapat memotivasi dan memiliki efek reduksi terhadap pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat menimbulkan beban kerja terasa berat dan mengakibatkan muncul stres kerja yang besar (Sriyono,2018).

The Buffering Hypothesis Theory dan The Direct Effect Hypothesis Theory menjelaskan dukungan sosial bertujuan melindungi individu dengan melawan efek negatif dari tingkat stres yang tinggi dengan mengubah respons terhadap stressor yang diterima. (Aribowo,2020) Sementara itu Social Support Theory (dalam Ho,2020), juga menjelaskan dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga stres yang dihadapi individu, yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga antara hubungan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hasil yang negatif. Selain itu dukungan sosial di tempat kerja, dapat dianggap sebagai penyangga bagi stressor yang harus dihadapi karyawan di tempat kerja dan oleh karena itu mengurangi efek pada kelelahan. Dari teori-teori tersebut dapat digambarkan bahwa dukungan sosial memberikan dukungan positif dan memberikan pengaruh dalam mengurangi stress individu dalam bekerja.



Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian Sriyono (2018) dan Cahyani (2019), yang membuktikan dukungan sosial mampu me moderasi pengaruh stres terhadap kinerja. Pegawai dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan emosional dari keluarganya, tugas yang banyak dengan gaji yang relatif kecil dapat menjadi cemas dan was-was jika tidak mendapat dukungan khusus dari istri dan anak. Dukungan rekan kerja menjadi penting saat pendamping membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan tugasnya.

#### **4.3.4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Dimoderasi Dukungan Sosial**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan dukungan sosial me moderasi secara positif pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia. Dengan kata lain stres kerja mampu mempengaruhi kinerja sumber daya manusia dengan diperkuat dengan dukungan sosial. Hasil ini berbeda dengan temuan pada penelitian Kumalaretna (2019), juga memberikan bukti adanya dukungan sosial memberikan moderasi secara negatif pada pengaruh beban kerja terhadap kerja. Artinya adanya dukungan dari keluarga dan rekan kerja akan mampu meringankan beban kerja karyawan sehingga mampu bekerja secara maksimal dan mendorong peningkatan kinerjanya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari temuan pada pengujian hipotesis dan pembahasan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasar hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel stres kerja secara individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang, sehingga hipotesis 1 dapat **diterima**.
2. Berdasar hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel beban kerja secara individu berpengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang, sehingga hipotesis 2 dapat **diterima**.
3. Berdasar hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel dukungan sosial memoderasi secara negatif pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang, sehingga hipotesis 3 dapat **diterima**.
4. Berdasar hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa variabel dukungan sosial memoderasi secara positif pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian di wilayah Polrestabes Kota Semarang, sehingga hipotesis 4 dapat **diterima**.

5. Berdasar hasil koefisien deteminasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* = 0,610 yang berarti bahwa kinerja sumber daya manusia mampu dijelaskan variabel bebas (stres kerja, beban kerja, dukungan sosial serta interaksi dukungan sosial dengan stres kerja dan beban kerja) sebesar 61% dan 39% dipengaruhi oleh model lain.

## 5.2. Implikasi Teoritis

Berdasar kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia. Hasil ini menunjukkan bahwa secara teoritis stres yang lebih banyak memberikan efek negatif kepada karyawan dibandingkan dengan efek positif. Kinerja keseluruhan karyawan telah terpengaruh sejak karyawan terkena dampak stres dalam organisasi. Stres dalam pekerjaan muncul ketika karyawan tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan, serta tidak jelas apa tanggung jawab pekerjaan tersebut. Sementara stres kerja menurut Greenberg (dalam Lestari,2020), diartikan sebagai kondisi yang berujung pada ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan stres di tempat kerja. Stres kerja diartikan sebagai stres yang terjadi di lapangan kerja sebagai akibat dari ketidakseimbangan antara karakteristik individu dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan, yang dipersepsikan sebagai hal-hal yang mengancam kesejahteraan individu (Ngatimun,2019). Dari pendapat tersebut karyawan yang memiliki tingkat stres yang tinggi cenderung tidak mampu fokus bekerja sehingga mempengaruhi kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian Sikuku (2017), menyimpulkan bahwa stres memiliki

dampak negatif terhadap produktivitas karyawan dan organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang stres cenderung tidak mencapai tujuan pribadi dan perusahaan. Dari temuan ini terungkap bahwa stres menyebabkan inefisiensi dan mengurangi tingkat komitmen dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian Munandar (2018), juga menemukan adanya korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja. Ketika pegawai mengalami tingkat stres yang tinggi, maka kondisi tersebut dapat menyebabkan kinerja pegawai tersebut menjadi menurun.

Beban kerja diketahui memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja. Menurut Leiter & Schaufeli (1996), beban kerja dikatakan kondisi yang menggambarkan persepsi bahwa seseorang memiliki terlalu banyak hal untuk dilakukan. Seseorang yang menganggap beban kerja lebih dari yang bisa dilakukan akan cenderung mengalami kelelahan. Hal ini dimungkinkan akan memberikan dampak negatif terhadap motivasi seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan (Snyder,2008). Selain itu banyaknya tugas yang diberikan kepada karyawan akan mengakibatkan hasil yang tidak mencukupi karena keterbatasan waktu dan keterampilan. Beban kerja yang tinggi akan membuat stres dan menyebabkan kinerja pegawai menurun (Dhelvia,2019). Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi tuntutan tugas yang diberikan, sedangkan beban pekerjaan yang terlalu ringan juga dapat memicu adanya perasaan tidak berharga dalam diri seseorang. Marianto (2021), dalam studinya berpendapat beban kerja yang berat akan berdampak pada kinerjanya. Beban kerja seorang karyawan yang tinggi dapat menurunkan kinerjanya. Semakin tinggi beban kerja, apalagi jika beban kerja tersebut menimbulkan kesulitan bagi pegawai untuk menyelesaikannya maka

kinerja pegawai akan semakin rendah. Penelitian Sabbhir (2017), menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial me moderasi secara negatif pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa secara teoritis dukungan sosial merupakan bentuk dukungan pekerjaan yang memiliki peran penting dalam proses motivational. Adanya dukungan sosial yang tinggi terhadap pekerjaan seseorang diharapkan dapat memberikan motivasi sehingga memiliki efek menurunkan stres kerja dan beban kerja seorang sehingga akan mendorong peningkatan kinerjanya. Dan sebaliknya kurangnya dukungan sosial dari keluarga, atasan dan rekan kerja dapat menimbulkan beban kerja terasa berat dan mengakibatkan muncul stres kerja yang besar sehingga tidak mampu bekerja dengan baik.

Hasil ini sesuai dengan *Social Support Theory* (dalam Ho,2020), yang menyatakan dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga stres yang dihadapi individu, yang dapat meningkatkan kesejahteraan mereka. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga antara hubungan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan hasil yang negatif. Selain itu dukungan sosial di tempat kerja, dapat dianggap sebagai penyangga bagi stressor yang harus dihadapi karyawan di tempat kerja dan oleh karena itu mengurangi efek pada kelelahan. Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian Sriyono (2018) dan Cahyani (2019), yang membuktikan dukungan sosial mampu me moderasi pengaruh stres terhadap kinerja. Pegawai dalam menjalankan tugas membutuhkan dukungan emosional dari keluarganya, tugas yang banyak dengan gaji yang relatif kecil dapat menjadi cemas dan was-was

jika tidak mendapat dukungan khusus dari istri dan anak. Dukungan rekan kerja menjadi penting saat pendamping membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan tugasnya.

### **5.3. Implikasi Manajerial**

Hasil temuan menunjukkan stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Hal ini dapat diartikan kinerja seseorang akan mengalami penurunan apabila seseorang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi. Hal ini memberikan arahan bagi pimpinan pada institusi kepolisian untuk meminimalisir terjadinya stres dalam bekerja di kalangan anggota kepolisian. Dari hasil tanggapan responden mengenai stres kerja menunjukkan indikator *“pekerjaan yang saya lakukan membuat saya tidak memiliki waktu untuk beristirahat sehingga membuat saya mengalami kelelahan dalam kerja”* memiliki nilai rata-rata tinggi. Dari hasil tersebut menggambarkan bahwa pekerja anggota kepolisian yang banyak menyebabkan kurangnya waktu untuk beristirahat sehingga menyebabkan tingkat kelelahan yang tinggi dan akan mendorong munculnya stres dalam kerja. Berdasarkan kondisi tersebut diharapkan pimpinan institusi kepolisian dapat memberikan cuti bagi anggota kepolisian yang telah menyelesaikan pekerjaan berat. Sehingga anggota kepolisian memiliki waktu yang banyak untuk beristirahat dan dapat berkumpul dengan keluarga dalam waktu yang panjang sehingga akan menghilangkan rasa lelah setelah bekerja sehingga mampu kembali bekerja dengan kondisi yang bugar.

Hasil temuan menunjukkan stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja sumber daya manusia. Hal ini dapat diartikan kinerja seseorang akan



mengalami penurunan apabila seseorang mengalami tingkat stres kerja yang tinggi. Hal ini memberikan arahan bagi pimpinan pada institusi kepolisian untuk mampu meningkatkan kinerja anggotanya dengan tidak memberikan beban kerja yang tidak mampu dikerjakan oleh anggota tersebut. Hal ini karena Beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan anggota tidak mampu memenuhi tuntutan tugas yang diberikan. Dari hasil tanggapan responden mengenai stres kerja menunjukkan indikator “*saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan*” memiliki nilai rata-rata tinggi. Dari tanggapan tersebut menggambarkan bahwa anggota kepolisian memiliki pekerjaan yang banyak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan yang cepat harus cepat diberikan terhadap laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini akan memberikan rasa puas bagi masyarakat atas kinerja anggota kepolisian. Banyak pekerjaan yang menjadikan beban kerja semakin berat kadang akan memotivasi anggota kepolisian untuk bekerja dengan baik, namun beban yang berat juga akan menurunkan kinerjanya. Oleh karena itu pimpinan pada institusi kepolisian dapat memberikan *job desk* yang tepat anggotanya sehingga akan mampu menerima beban yang berat sehingga akan mendorong peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan sosial mampu memoderasi pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia pada anggota kepolisian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan atasan, rekan kerja serta keluarga mampu mengurangi stres kerja dan beban kerja sehingga mampu bekerja dengan lebih baik. Dari hasil

tersebut dapat memberikan rujukan bagi pimpinan pada institusi kepolisian untuk selalu memberikan dukungan terhadap anggota dalam menyelesaikan tugasnya. Dukungan tersebut akan meningkatkan motivasi anggota untuk dapat bekerja dengan lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Raden Adjeng Robiatul, 2013, *Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan Burnout*, Persona, Jurnal Psikologi Indonesia Mei 2013, Vol. 2, No. 2.
- Brummelhuis, Lieke L. ten, 2012, *Managing Family Demands in Teams: The Role of Social Support at Work*, *Group & Organization Management* 37(3).
- Bryant, Scott E., 2015, *An Empirical Study Of Emotional Intelligence And Stress In College Students*,
- Cahyani, Welsya, 2019, *Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 3 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Chan, Rosyen, 2020, *Pengaruh Dukungan Sosial Sebagai Moderator Ketidakseimbangan Kehidupan-Kerja Dan Keterikatan Kerja Perawat*, Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni Vol. 4, No. 2, Oktober 2020.
- Dawson-Howard, Heather, 2013, *Telework: The Role Of Social Support*, ANZAM 2013.
- Dhelvia, Rizky, 2019, *The Influence Of Workload, Competence, And Work Environment To Work Stress And The Implications To Performance Of The Employees Of PT. BCA Finance*, Jurnal Magister Manajemen Unikom.
- Ginanjari, Muhammad Syukron, 2019, *Determinan Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening*, Magister Manajemen Universitas Semarang.
- Hadriansyah, Muhamad, 2020, *Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kelelahan Kerja (Burnout) Dan Kinerja Personel Polres Barito Selatan Di Buntok*, Kindai, Vol 16, Nomor 3.
- Ho, Shirley (2020), *Workplace social support and its relationship to work-related well-being and life satisfaction*, Master Social, Health and Organizational Psychology Utrecht University.
- Huwae, Laura B.S, 2020, *Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Anggota Polri Di Polres Pulau Buru*, Patimura Medical Review Volume 2 No. 4 Oktober 2020.
- Jahari, Jaja, 2019, *Effect of Workload, Work Environment, Work Stress on Employee Performance of Private Universities in the City of Bandung*,

Indonesia, *International Journal of Science and Society*, Volume 1, Issue 2, 2019.

Jonyo, Ezra Odondi, 2015, Effects of Occupational Stress on Work Performance of Police Officers in Nakuru Police Division, Kenya, *IOSR Journal of Computer Engineering (IOSR-JCE)* Volume 17, Issue 6, Ver. IV (Nov – Dec. 2015).

Kharisma, Dona Budi, 2020, *Format Kepolisian Di Masa Pandemi*, Rechtvinding Online.

Kitole, Annah M., 2019, Effect of Work Stress on Employee Performance in the Public Sector in Kenya: A Case of the National Treasury, *International Journal of Business & Law Research* 7(4):8-28, Oct. - Dec., 2019.

Kumalaretna, Dianing, 2019, *Pengaruh Role Overload, Role Conflict dan Role Ambiguity terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Moderating Variabel pada Karyawan PT. Y di Surabaya*, Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi Oktober 2019.

Lestari, Dwi Indah dan Sri Suwarsi, 2020, *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Intervening*, Prosiding Manajemen <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.23410>.

Ling, Sai Mei, 2018, Determinants of work stress and job performance among administration employees in education sector in Malaysia: Examining the moderating role of social support,

Mamonto, Regina, 2016, *The Effect Of Emotional Intelligence And Job Stress On Employees Productivity In PT. Hasjrat Abadi, Tbk*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 03 Tahun 2016.

Munandar, Aris, 2018, The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction And It's Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And One Stop Services Agency. *Proceeding of the First International Graduate Conference (IGC) On Innovation, Creativity, Digital, & Technopreneurship for Sustainable Development in Conjunction with The 6th Roundtable for Indonesian Entrepreneurship Educators 2018 Universitas Syiah Kuala October, 3-5, 2018 Banda Aceh, Indonesia.*

Ngatimun, 2019, The Effect of Workload, Work Stress, and Emotional Intelligence towards Teacher Performance through Organizational Commitment, *IOSR Journal of Business and Management* Volume 21, Issue 8. Ser. II (August. 2019),

- Rusmiati, Eti, 2021, Analysis Of The Impact Of Risk And Workload On Motivation And Impact On Employee Performance, *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* Vol-5, Issue-2, June 2021.
- Saleem, Sharjeel, 2013, The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance: An Empirical Study from Pakistani Academic Sector, *European Journal of Business and Management* Vol.5, No.5, 2013.
- Semaksiani, Astria, 2019, The Effect of Work Loads and Work Stress on Motivation of Work Productivity (Empirical Case Study of Ink-Producing Companies), *Scholars Bulletin, Scholars Middle East Publishers, Dubai, United Arab Emirates*.
- Shabbir, Benish, Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK, *J Account Mark* 2017, 6:1.
- Snyder, Lori Anderson, 2008, Workload Variability and Social Support: Effects on Stress and Performance, *Curr Psychol* (2008) 27:112–125.
- Sriyono, Agus, 2018, *Pengaruh Stres, Beban Kerja, Konflik Peran, Dan Kontrol Pekerjaan Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating*, Performance. Volume 25 Nomor 1 Tahun 2018.
- Suoth, Jonathan, 2018, *The Influence Of Workload, Job Stress, And Effective Communication Towards Employee's Productivity At CV. Kombos Manado*, Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal.
- Wibowo, Aryo Dwi, 2021, The Influence of Work Stress and Workload on Employee Performance Through the Work Environment at SAMSAT Makassar City, Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore, March 7-11, 2021.
- Wibowo, Akbar, 2021, The Effect Of Workloads On Turnover Intention With Work Stress As Mediation And Social Support As Moderated Variables, *Journal of Applied Management (JAM)* Volume 19 Number 2, June 2021.