

**PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI
STRES KERJA DAN BEBAN KERJA DENGAN
DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA
TANGERANG SELATAN**

Dosen Pengampu:

Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si.



Disusun Oleh:

NICKO HARDIKA NAPITUPULU

NIM: 20402400425

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

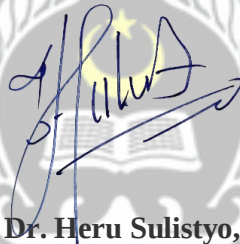
**PENINGKAKATAN KINERJA KARYAWAN
MELALUI STRES KERJA DAN BEBAN KERJA
DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA
TANGERANG SELATAN**

**Disusun oleh:
NICKO HARDIKA NAPITUPULU
NIM: 20402400425**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan
sidang panitia ujian tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang,

Pembimbing,



Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si.



PENINGKAKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI STRES KERJA DAN BEBAN KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN

**Disusun oleh:
NICKO HARDIKA NAPITUPULU
NIM: 20402400425**

**Telah dipertahankan di depan penguji pada
tanggal 11 Agustus 2025**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I



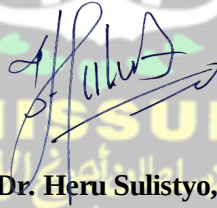
Prof. Dr. Drs. Mulyana, M.Si.

Penguji II



Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si

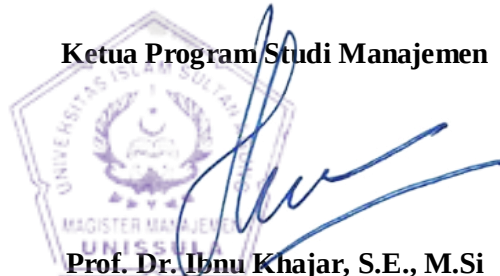
Pembimbing



Prof. Dr. Heru Sulisty, M.Si.

**Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk memperoleh Gelar
Magister Manajemen
Tanggal 11 Agustus 2025**

Ketua Program Studi Manajemen



Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul *“Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja dan Beban Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan”* dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., M.Hum., Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Prof. Dr. Ibnu Khaier, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, dan motivasi hingga tesis ini terselesaikan.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaik selama penulis menempuh studi.
5. Pimpinan dan seluruh pegawai Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan yang telah memberikan izin, dukungan, dan kerja sama selama proses pengumpulan data penelitian.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun materiil kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Magister Manajemen angkatan 2020 yang senantiasa saling membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, serta menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 15 Agustus 2025

Penulis



Nicko Hardika Napitupulu



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, serta menguji peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Latar belakang penelitian didasari oleh tingginya kompleksitas tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja pemerintahan daerah, yang berpotensi meningkatkan beban kerja dan stres kerja sehingga memengaruhi kinerja pegawai. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi kasus. Populasi penelitian berjumlah 80 pegawai, dengan sampel sebanyak 45 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai serta antara beban kerja dan kinerja pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial di lingkungan kerja dapat memperlemah dampak negatif stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya kebijakan manajemen sumber daya manusia yang fokus pada pengelolaan beban kerja dan penguatan dukungan sosial di lingkungan kerja, guna meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Stres kerja, beban kerja, dukungan sosial, kinerja pegawai, *Partial Least Square*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job stress and workload on employee performance and to examine the role of social support as a moderating variable at the Regional Secretariat of South Tangerang City. The research background is based on the high complexity of tasks and responsibilities in the regional government work environment, which potentially increases workload and job stress, thereby affecting employee performance. This research employed a quantitative approach with a case study design. The population consisted of 80 employees, with a sample of 45 respondents selected using a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS software. The results indicate that job stress has a negative and significant effect on employee performance, workload has a negative and significant effect on employee performance, and social support significantly moderates the relationship between job stress and employee performance as well as between workload and employee performance. These findings suggest that social support in the workplace can mitigate the negative effects of job stress and workload on employee performance. The implications highlight the importance of human resource management policies focusing on workload management and strengthening social support within the work environment to improve productivity and the quality of public services.

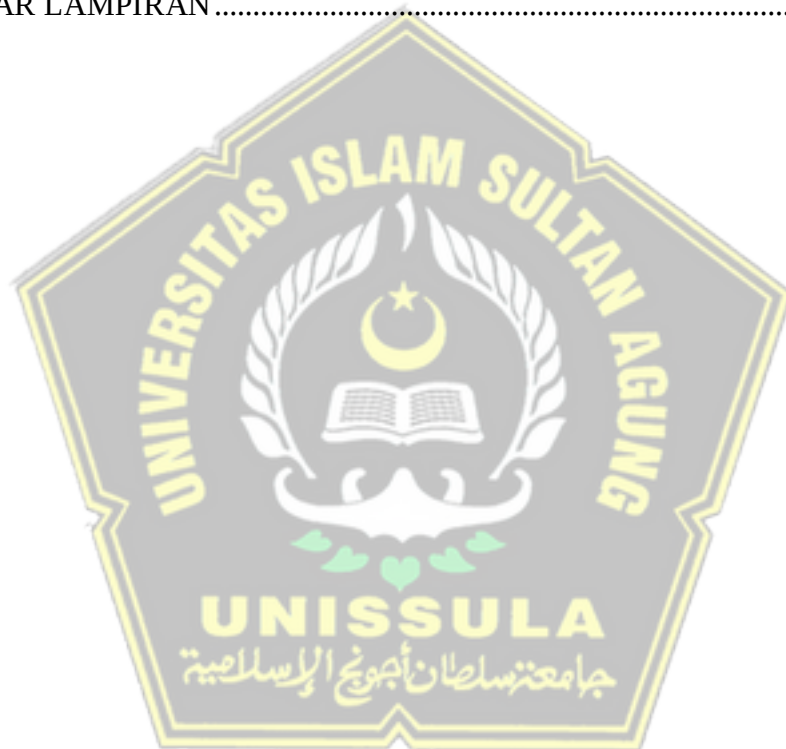
Keywords: Job stress, workload, social support, employee performance, Partial Least Square.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
1.4.2. Manfaat Akademis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Kinerja Pegawai	7
2.1.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	8
1) Motivasi Kerja	8
2) Kepuasan Kerja.....	9
3) Disiplin Kerja.....	9
2.1.1.3. Indikator Kinerja Pegawai.....	10
1) Kualitas Kerja	10
2) Kuantitas Kerja	10
3) Ketepatan Waktu.....	10
4) Efektivitas Kerja	11
5) Kemandirian dalam Bekerja.....	11
2.1.2. Stres Kerja.....	11
2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	13
1) Tuntutan Tugas	13
2) Tuntutan Peran.....	13
3) Tuntutan Antarpribadi	13
4) Struktur Organisasi	13
2.1.2.3. Indikator Stres Kerja.....	14
1) Konflik.....	14
2) Ambiguitas Peran.....	14
3) Beban Kerja.....	14
4) Tanggung Jawab	14
2.1.3. Beban Kerja.....	14
2.1.3.2. Indikator Beban Kerja	15
1) Kondisi Pekerjaan	16
2) Penggunaan Waktu Kerja.....	16
3) Target yang Harus Dicapai.....	16
4) Lingkungan Kerja	17
2.1.4. Dukungan Sosial	17

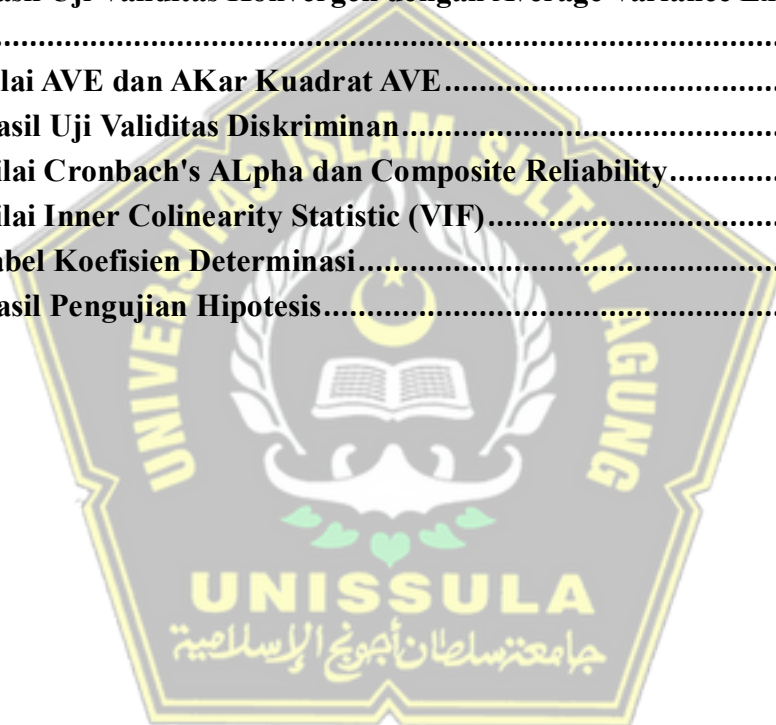
2.1.4.2.	Jenis Dukungan Sosial.....	18
1)	Dukungan Emosional	18
2)	Dukungan Penghargaan.....	18
3)	Dukungan Instrumental	18
4)	Dukungan Informatif	19
5)	Dukungan Jaringan Sosial.....	19
2.1.4.3.	Indikator Dukungan Sosial.....	19
1)	Dukungan Emosional	19
2)	Dukungan Penghargaan.....	19
3)	Dukungan Instrumental	19
4)	Dukungan Informatif	20
2.2.	Keterkaitan antar Variabel dan Hipotesis.....	20
2)	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai.....	21
3)	Pengaruh Dukungan Sosial dalam Memoderasi Hubungan antara Stres Kerja dan Kinerja Pegawai.....	21
4)	Pengaruh Dukungan Sosial dalam Memoderasi Hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja Pegawai.....	21
2.3.	Kerangka Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1.	Jenis Penelitian.....	24
3.2.	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.	Jenis dan Sumber Data	26
3.3.1.	Jenis Data	26
3.3.2.	Sumber Data.....	26
(a)	Data Primer	26
(b)	Data Sekunder	26
3.4.	Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1.	Observasi	27
3.4.2.	Kuesioner.....	27
3.5.	Pengukuran Variabel	28
a)	Variabel Dependen: Kinerja Pegawai (Y).....	28
b)	Variabel Independen: Stres Kerja (X ₁).....	29
c)	Variabel Independen: Beban Kerja (X ₂).....	29
d)	Variabel Moderasi: Dukungan Sosial (Z).....	29
3.6.	Teknik Analisis Data	30
3.6.1.	Analisis Deskriptif	30
3.6.2.	Analisis partial least square (PLS).....	30
1)	Model Pengukuran (Outer Model).....	31
2)	Model Struktural (Inner Model).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Identitas Responden	32
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	34
4.1.3	Evaluasi Model Analisis.....	38
4.1.4	Pengujian Hipotesis.....	43
4.2	Pembahasan	46
4.2.1	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	46

4.2.2	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	48
4.2.3	Peran Dukungan Sosial dalam memoderasi korelasi antara Stres Kerja dengan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	49
4.2.4	Bagaimana Peran Dukungan Sosial dalam memoderasi korelasi antara Beban Kerja dengan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	56
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
DAFTAR LAMPIRAN		63



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia	32
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	33
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.5 Distribusi Item Stres Kerja (X1).....	35
Tabel 4.6 Distribusi Item Beban Kerja (X2)	36
Tabel 4.7 Distribusi Item Dukungan Sosial (X3)	37
Tabel 4.8 Distribusi Item Kinerja Pegawai (Y)	37
Tabel 4.9 Outer Loading, T-Statistik dan P-Value Tiap Indikator	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Average Variance Extracted (AVE)	40
Tabel 4.11 Nilai AVE dan AKar Kuadrat AVE.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	41
Tabel 4.13 Nilai Cronbach's ALpha dan Composite Reliability.....	42
Tabel 4.14 Nilai Inner Colinearity Statistic (VIF).....	42
Tabel 4.15 Tabel Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.2 Model Hasil Uji Validitas Konvergen	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis Diagram Jalur Path Analysis	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia kerja modern, kompleksitas tugas dan tanggung jawab pegawai semakin meningkat seiring dengan dinamika perkembangan organisasi. Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan (SETDA Kota Tangsel) sebagai salah satu instansi pemerintahan daerah memiliki peran strategis dalam membantu Walikota dalam penyusunan kebijakan, koordinasi antarperangkat daerah, serta pelayanan administratif. Lingkup kerja yang luas dan intensitas tugas yang tinggi menuntut para pegawai di lingkungan SETDA Kota Tangsel untuk bekerja dalam tekanan waktu dan tanggung jawab yang tidak sedikit. Jika tidak dikelola dengan baik, kondisi ini berpotensi menimbulkan beban kerja yang berlebihan dan stres kerja yang dapat mempengaruhi keseimbangan mental dan produktivitas pegawai. Apabila tidak ditangani secara tepat, hal ini dapat berdampak negatif terhadap kinerja individu maupun institusi secara keseluruhan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu tolok ukur utama keberhasilan sebuah organisasi dalam mewujudkan target yang telah ditetapkan. Widodo dan Yandi (2022) mengungkapkan bahwa performa kerja dapat dipengaruhi oleh beragam aspek, seperti motivasi, kompetensi, dan pemberian kompensasi. Sementara itu, Augustine, Sunaryo, dan Firmansyah (2022) menyoroti bahwa tingkat kepuasan kerja turut memberikan peran penting dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Dalam lingkup organisasi sektor publik, misalnya Sekretariat Daerah (SETDA), peningkatan kinerja tidak hanya difokuskan pada capaian individu, tetapi juga pada mutu pelayanan publik yang dihasilkan. Dengan demikian, diperlukan upaya untuk mengidentifikasi serta mengelola faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, baik secara langsung maupun tidak langsung, termasuk di dalamnya beban kerja dan tekanan kerja.

Salah satu hambatan utama dalam mencapai kinerja terbaik adalah adanya stres kerja. Trirahayu dan Hendratni (2023) menyatakan bahwa stres kerja muncul ketika seseorang merasa beban atau tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas maupun sumber daya yang dimiliki. Menurut Makkira et al. (2022), stres pada tingkat tertentu memang dapat menjadi pemicu peningkatan prestasi, tetapi jika intensitasnya terlalu tinggi justru berpotensi

menurunkan produktivitas. Penelitian Batubara dan Abadi (2022) mengungkapkan bahwa stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja pegawai. Selain itu, dukungan sosial juga terbukti menjadi faktor penting. Pasaribu, Lumbanraja, dan Rini (2021) menemukan bahwa dukungan sosial berkontribusi positif terhadap kinerja dengan membantu mengurangi kejenuhan akibat tingginya beban kerja. Oleh sebab itu, pada konteks Sekretariat Daerah (SETDA) Kota Tangerang Selatan, diperlukan kajian mendalam mengenai pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, serta bagaimana dukungan sosial dapat berfungsi sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau melemahkan pengaruh tersebut.

Stres kerja di lingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN) telah menjadi perhatian serius di berbagai negara, termasuk Indonesia. ASN memiliki peran krusial dalam menjalankan roda pemerintahan serta memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, tanggung jawab yang besar, serta beban kerja yang kompleks membuat mereka rentan mengalami tekanan dalam bekerja. Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja bisa berdampak pada berbagai aspek kehidupan pegawai, mulai dari kesehatan mental dan fisik hingga penurunan produktivitas kerja. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa stres kerja yang berkepanjangan dapat berdampak negatif terhadap berbagai aspek performa pegawai, mulai dari penurunan kualitas kinerja, meningkatnya tingkat ketidakhadiran (absensi), hingga munculnya gangguan kesehatan fisik maupun mental.

Setiawan dan Makaginsar (2025) menemukan bahwa stres kerja yang dialami perawat, terutama dalam sistem kerja shift, dapat menyebabkan ketidakhadiran dan penurunan kesiapan kerja, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Syahrir (2024) juga menyatakan bahwa stres kerja yang tidak tertangani dengan baik dapat memicu kesalahan kerja dan bahkan membahayakan keselamatan, seperti dalam kasus pegawai pengendali lalu lintas udara (ATC) yang mengalami tekanan psikososial tinggi. Selain itu, Amelya, Pratiwi, dan Rahmadania (2024) menyoroti bahwa stres berkepanjangan tidak hanya menurunkan produktivitas tetapi juga meningkatkan risiko kelelahan dan gangguan kesehatan mental. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola stres kerja secara tepat guna menjaga kinerja dan kesejahteraan pegawai secara berkelanjutan.

Beban kerja menggambarkan tanggung jawab dan tugas yang harus dipikul oleh

seorang pegawai sebagai bagian dari perannya di tempat kerja. Menurut Mulya Putri et al. (2023), beban kerja dapat memberikan dampak positif maupun negatif, bergantung pada sejauh mana tuntutan pekerjaan sejalan dengan kapasitas individu untuk menyelesaikannya. Apabila tuntutan tersebut melebihi kemampuan yang dimiliki, beban kerja cenderung memicu tekanan psikologis dan berpotensi menurunkan kinerja. Sebaliknya, ketika beban kerja berada dalam batas kemampuan, hal ini dapat mendorong peningkatan produktivitas serta rasa puas terhadap pekerjaan. Ali et al. (2022) menegaskan bahwa beban kerja berkaitan erat dengan jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu, di mana ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu dapat memunculkan stres serta menurunkan efisiensi kerja. Penelitian Rasminingsih, Wibawa, dan Fahrianto (2021) menunjukkan bahwa beban kerja tinggi, apalagi disertai konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga, dapat memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja. Namun, dukungan sosial terbukti mampu menjadi variabel moderasi yang menekan dampak negatif tersebut, karena membantu pegawai mengelola stres dan tekanan yang dihadapi.

Beban kerja yang terlalu tinggi dalam suatu organisasi dapat berdampak pada menurunnya kesejahteraan psikologis pegawai. Temuan ini sejalan dengan pernyataan *International Labour Organization* (ILO) yang menegaskan bahwa stres akibat pekerjaan menjadi salah satu ancaman terbesar terhadap keselamatan serta kesehatan tenaga kerja, khususnya ketika tuntutan yang diberikan melebihi kemampuan individu dalam jangka waktu panjang (Kementerian Ketenagakerjaan, 2016). Ketidakselarasan antara besarnya beban tugas dan kapasitas pekerja untuk menuntaskannya berpotensi menimbulkan kelelahan, baik secara fisik maupun mental, yang pada akhirnya mengurangi tingkat produktivitas.

Meskipun banyak penelitian yang membahas hubungan antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai, terdapat kekurangan penelitian yang mengintegrasikan dukungan sosial sebagai variabel moderasi dalam konteks instansi pemerintah, khususnya pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan (SETDA Kota Tangsel). Penelitian sebelumnya lebih sering berfokus pada sektor swasta atau industri tertentu, sementara sedikit yang mengeksplorasi bagaimana variabel dukungan sosial dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam lingkungan pemerintahan daerah. Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh Batubara dan Abadi (2022) serta Rasminingsih et al. (2021) telah

mengidentifikasi pengaruh beban kerja dan stres terhadap kinerja pegawai, namun penelitian yang mempertimbangkan dukungan sosial sebagai faktor yang mampu memoderasi hubungan tersebut masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan (research gap) tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana dukungan sosial di lingkungan kerja pemerintahan dapat memperbaiki kinerja pegawai yang terpengaruh oleh stres kerja dan beban kerja.

Di samping itu, fenomena gap yang muncul dalam konteks Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan adalah adanya kecenderungan pegawai yang mengalami tingkat stres dan beban kerja yang tinggi, namun tidak selalu didukung oleh mekanisme sosial yang memadai di tempat kerja. Fenomena ini teridentifikasi dalam berbagai interaksi di SETDA Kota Tangsel, di mana sebagian besar pegawai merasa bahwa mereka harus menangani tekanan pekerjaan secara individu tanpa cukupnya dukungan dari rekan kerja atau atasan. Hal ini menciptakan ketegangan dalam penyelesaian tugas administratif yang berdampak langsung pada kualitas kinerja mereka. Meskipun banyak penelitian yang menghubungkan stres dan beban kerja dengan kinerja, sedikit penelitian yang menggali bagaimana dukungan sosial dalam bentuk keterlibatan kolektif dan komunikasi efektif di lingkungan kerja dapat mengurangi dampak negatif stres kerja dan beban kerja, terutama dalam sektor pemerintahan. Oleh karena itu, fenomena gap ini menjadi fokus utama penelitian ini, dengan tujuan untuk menilai bagaimana dukungan sosial dapat mengurangi dampak buruk stres dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

Dengan demikian, novelty yang ditawarkan oleh penelitian ini adalah pengenalan dukungan sosial sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai pada lingkungan pemerintahan daerah, khususnya di SETDA Kota Tangsel. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya memisahkan variabel-variabel ini secara terpisah, penelitian ini mengusulkan bahwa dukungan sosial tidak hanya sebagai faktor yang mendukung secara langsung kinerja, tetapi juga berperan penting dalam memoderasi pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan memperkenalkan konsep dukungan sosial dalam konteks moderasi, penelitian ini memberikan perspektif baru tentang bagaimana membangun budaya kerja yang sehat, di mana pegawai dapat saling mendukung untuk mengatasi tantangan pekerjaan yang berat. Penelitian ini juga akan memperkaya literatur tentang manajemen sumber daya manusia dengan menambah informasi tentang pentingnya jaringan sosial di tempat kerja sebagai

elemen yang memperkuat kesejahteraan dan produktivitas pegawai.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan reserach gap dan fenomena gap, masalah penelitiannya adalah bagaimana meningkatkan kinerja pegawai. Adapun pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan?
3. Seberapa besar peran dukungan sosial dalam memoderasi korelasi antara stres kerja dan kinerja pegawai?
4. Seberapa besar peran dukungan sosial dalam memoderasi korelasi antara beban kerja dan kinerja pegawai?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam korelasi antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai dengan mempertimbangkan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.
3. Untuk menganalisis peran dukungan sosial dalam memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.
4. Untuk menganalisis peran dukungan sosial dalam memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Perusahaan

- 1) Memberikan pemahaman kepada pimpinan dan manajemen SETDA Kota

Tangsel mengenai dampak stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

- 2) Menjadi dasar bagi instansi dalam menyusun kebijakan strategis untuk mengelola beban kerja pegawai guna meningkatkan produktivitas tanpa mengorbankan kesejahteraan pegawai.
- 3) Memberikan wawasan mengenai pentingnya dukungan sosial dalam lingkungan kerja guna menekan taraf stres pegawai dan meningkatkan kinerja.
- 4) Membantu pihak manajemen dalam merancang program kesejahteraan kerja, seperti pelatihan manajemen stres, penyesuaian beban kerja, serta peningkatan interaksi sosial dalam organisasi.

1.4.2. Manfaat Akademis

- 1) Menambah referensi empiris dalam studi manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai korelasi antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai.
- 2) Memperkuat teori-teori yang membahas dampak stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja, serta menguji peran moderasi dukungan sosial dalam konteks pegawai pemerintah.
- 3) Memberikan kontribusi bagi penelitian akademis di bidang psikologi industri dan organisasi, serta administrasi publik, dengan fokus pada peningkatan kesejahteraan pegawai sektor pemerintahan.
- 4) Dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang strategi manajemen stres di lingkungan kerja sektor publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kinerja Pegawai

2.1.1.1. Definisi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan elemen penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, karena berpengaruh langsung terhadap tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Widodo dan Yandi (2022), kinerja pegawai memegang peran strategis dalam membantu perusahaan atau instansi mewujudkan targetnya. Kinerja tersebut mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi individu dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab sesuai standar yang berlaku di lingkungan kerja. Pada sektor pemerintahan, seperti di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam memastikan kebijakan dan program dapat dilaksanakan dengan optimal demi memberikan manfaat bagi masyarakat.

Menurut Febriani dan Ramli (2023), kinerja pegawai bisa diartikan sebagai hasil kerja yang dilakukan oleh seorang individu dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti kuantitas dan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, serta kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan tim dan beradaptasi dengan perubahan organisasi. Kinerja pegawai yang optimal tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada berbagai faktor lain, seperti budaya organisasi, keterikatan kerja, lingkungan kerja, serta motivasi dan dukungan yang diberikan oleh atasan dan rekan kerja.

Chairunnisah et al. (2021) menambahkan bahwa pegawai merupakan unsur terpenting dalam organisasi, dan kinerja mereka menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan atau instansi. Kinerja pegawai yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan produktivitas organisasi secara keseluruhan, sementara kinerja yang rendah bisa menghambat pencapaian target organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai, baik melalui peningkatan kompetensi, pemberian kompensasi yang sesuai, maupun melalui motivasi yang berkelanjutan.

Menurut Mulyadi dan Pancasasti (2022), kinerja pegawai menjadi faktor penentu

keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan. Mereka menjelaskan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap capaian kinerja. Pegawai dengan tingkat motivasi yang tinggi umumnya mampu menunjukkan performa yang lebih baik dibandingkan mereka yang motivasinya rendah. Sumber motivasi dapat berasal dari berbagai hal, seperti apresiasi dari pimpinan, peluang untuk mengembangkan diri, serta terciptanya lingkungan kerja yang mendukung. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif sangat diperlukan untuk mendorong pegawai bekerja secara maksimal. Sementara itu, Deswanti et al. (2023) menegaskan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja juga berperan dalam memengaruhi kinerja. Pendidikan yang memadai membekali pegawai dengan pengetahuan yang kuat, sedangkan pengalaman kerja membantu mereka memahami dinamika pekerjaan sekaligus meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai melalui program pelatihan dan pengalaman kerja yang berkesinambungan menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan kinerja.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah diuraikan, bisa disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil dari tindakan yang dilakukan individu dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi. Kinerja ini tidak hanya mencerminkan kemampuan teknis dan keterampilan pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, seperti motivasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, serta taraf stres dan beban kerja yang dialami. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, organisasi perlu memberikan perhatian pada aspek-aspek tersebut dan menciptakan strategi yang efektif untuk mendukung kinerja yang optimal.

2.1.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi tidak hanya bergantung pada kemampuan individu dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bisa memperkuat atau menghambat pencapaian hasil kerja yang optimal. Menurut Susanto (2019), terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai, yaitu:

1) Motivasi Kerja

Motivasi menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih tekun dan mencapai hasil kerja yang optimal. Sumber motivasi dapat berasal dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) maupun dari faktor eksternal (motivasi ekstrinsik). Motivasi intrinsik mencakup rasa puas ketika

menyelesaikan pekerjaan, keinginan untuk mengembangkan diri, serta rasa bangga atas hasil kerja yang dicapai. Sebaliknya, motivasi ekstrinsik meliputi insentif finansial, apresiasi dari pimpinan, dan peluang untuk meraih promosi jabatan. Mulyadi dan Pancasasti (2022) menegaskan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap performa kerja pegawai. Mereka yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja dengan antusias, menunjukkan inisiatif lebih besar, serta mampu menuntaskan tugas secara efektif.

2) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menggambarkan tingkat kenyamanan dan rasa bahagia yang dirasakan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Faktor ini dapat dipengaruhi oleh berbagai hal, seperti kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan rekan dan atasan, sistem pemberian kompensasi, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Pegawai yang puas terhadap pekerjaannya umumnya menunjukkan kinerja yang lebih optimal, memiliki loyalitas tinggi terhadap organisasi, dan lebih jarang mengalami tekanan psikologis di tempat kerja. Sebaliknya, rasa tidak puas dapat mengurangi motivasi, meningkatkan tingkat ketidakhadiran, bahkan memicu terjadinya pergantian pegawai (*turnover*).

3) Disiplin Kerja

Disiplin kerja dapat diartikan sebagai tingkat kepatuhan pegawai terhadap peraturan, prosedur, dan standar operasional yang berlaku di dalam organisasi. Pegawai dengan disiplin yang kuat biasanya lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu, serta memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, kurangnya disiplin berpotensi menghambat efektivitas organisasi dan menurunkan produktivitas tenaga kerja.

Selain ketiga faktor utama tersebut, terdapat faktor lain yang juga bisa memengaruhi kinerja pegawai, seperti:

- (a) Lingkungan Kerja: Lingkungan kerja yang nyaman, baik dari segi fisik maupun psikologis, bisa meningkatkan semangat dan fokus pegawai dalam bekerja.
- (b) Beban Kerja: Beban kerja yang terlalu berat bisa menyebabkan stres dan kelelahan, sehingga menurunkan produktivitas pegawai.

- (c) Dukungan Sosial: Hubungan yang baik antara rekan kerja dan dukungan dari atasan bisa membantu pegawai mengatasi tantangan dalam pekerjaan dan meningkatkan kinerja mereka.
- (d) Pelatihan dan Pengembangan: Kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan keterampilan bisa meningkatkan kompetensi pegawai dan memperbaiki kinerja mereka.

2.1.1.3. Indikator Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dinilai melalui sejumlah indikator yang menunjukkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Sihombing dan Batoebara (2019) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator utama yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai, yaitu:

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja merujuk pada taraf keakuratan, ketelitian, dan efektivitas hasil kerja seorang pegawai. Pegawai dengan kualitas kerja yang baik akan mampu menyelesaikan tugasnya dengan standar yang tinggi, meminimalkan kesalahan, serta menghasilkan output yang memuaskan bagi organisasi. Kualitas kerja juga mencerminkan sejauh mana seorang pegawai memahami pekerjaannya dan mampu menerapkan pengetahuan serta keterampilannya dalam tugas yang diberikan.

2) Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mengacu pada jumlah tugas atau pekerjaan yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Indikator ini sering digunakan untuk menilai produktivitas pegawai dalam suatu organisasi. Semakin tinggi jumlah tugas yang bisa diselesaikan dengan baik dalam waktu yang tersedia, semakin tinggi pula taraf kinerja pegawai tersebut. Namun, penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa peningkatan kuantitas kerja tidak mengorbankan kualitas hasil kerja.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Pegawai yang memiliki manajemen waktu yang baik cenderung lebih efisien dalam bekerja dan bisa menyelesaikan tugasnya tanpa keterlambatan. Keterlambatan dalam

menyelesaikan tugas bisa berdampak negatif pada produktivitas organisasi secara keseluruhan dan bisa menghambat alur kerja tim atau unit kerja lainnya.

4) Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja mengacu pada sejauh mana seorang pegawai bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan sumber daya yang tersedia. Efektivitas kerja mencerminkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan waktu, tenaga, dan alat kerja secara optimal untuk menghasilkan output yang berkualitas. Pegawai yang efektif akan mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik tanpa membuang banyak waktu atau sumber daya yang tidak perlu.

5) Kemandirian dalam Bekerja

Kemandirian dalam bekerja menunjukkan sejauh mana seorang pegawai bisa menyelesaikan tugasnya tanpa terlalu banyak bergantung pada supervisi atau bantuan dari pihak lain. Pegawai yang mandiri cenderung memiliki inisiatif yang tinggi, mampu mengambil keputusan sendiri dalam batas wewenangnya, serta memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya. Kemandirian kerja juga mencerminkan taraf profesionalisme seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya secara efisien.

Dengan memahami indikator-indikator kinerja pegawai, organisasi bisa melakukan evaluasi yang lebih objektif terhadap produktivitas dan efektivitas pegawai. Hasil evaluasi ini bisa digunakan sebagai dasar dalam memberikan umpan balik, menetapkan strategi pengembangan pegawai, serta menyusun kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

2.1.2. Stres Kerja

2.1.2.1. Definisi Stres Kerja

Stres kerja merupakan fenomena yang umum terjadi di lingkungan kerja dan bisa berdampak pada kesejahteraan pegawai serta efektivitas organisasi. Dalam dunia kerja yang dinamis, pegawai sering menghadapi berbagai tekanan yang berasal dari tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja, atau faktor individu. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja bisa menyebabkan gangguan psikologis dan fisik yang berdampak pada produktivitas serta kinerja pegawai secara keseluruhan. Stres kerja merupakan reaksi fisiologis dan psikologis yang terjadi ketika seseorang menghadapi tuntutan pekerjaan yang melebihi

kapasitas atau sumber daya yang dimilikinya. Menurut Buulolo (2021), stres kerja merupakan kondisi yang kurang menyenangkan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Stres ini bisa bersifat jangka pendek (akut) atau berlangsung dalam jangka waktu lama (kronis), tergantung pada intensitas dan cara individu mengelolanya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa stres kerja bisa memengaruhi aspek emosional, kognitif, dan fisik seorang individu. Menurut Sandra dan Ildil (2015), stres kerja merupakan suatu kondisi di mana seseorang mengalami gangguan psikologis maupun fisik sebagai respons terhadap tekanan dalam pekerjaannya. Stres kerja bisa muncul akibat tuntutan yang berlebihan, ketidakjelasan peran, tekanan dari atasan atau rekan kerja, serta ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Secara umum, stres kerja memiliki dua sisi, yakni sisi positif (eustress) dan sisi negatif (distress). Eustress adalah bentuk stres yang bisa mendorong individu untuk bekerja lebih produktif, meningkatkan kreativitas, serta membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih baik. Sebaliknya, distress adalah bentuk stres yang berlebihan dan berkepanjangan, yang bisa menghambat kinerja, menurunkan motivasi, dan menyebabkan berbagai masalah kesehatan seperti kelelahan, kecemasan, hingga gangguan jantung (Sugiarti, Kurniawati, & Susanti, 2021).

Apriyani, Purnamasari, dan Wulandari (2023) menjelaskan bahwa stres kerja adalah respon emosional yang muncul akibat tekanan kerja yang dialami seseorang. Cara individu menilai tekanan atau beban kerja yang diterimanya sangat mempengaruhi taraf stres yang dialami. Jika seseorang merasa mampu mengatasi tantangan yang ada, stres kerja bisa bersifat positif. Namun, jika individu merasa kewalahan, stres kerja bisa menyebabkan berbagai dampak negatif, seperti penurunan kinerja, ketidakhadiran kerja, bahkan burnout. Sementara itu, Sugiarti, Kurniawati, dan Susanti (2021) menyatakan bahwa stres kerja adalah kondisi ketegangan yang bisa memengaruhi cara berpikir, emosi, dan kondisi fisik individu. Ketika seseorang mengalami stres kerja dalam jangka waktu lama, bisa muncul berbagai masalah kesehatan seperti tekanan darah tinggi, gangguan tidur, serta penurunan sistem imun. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami definisi stres kerja dan bagaimana cara mengelolanya agar tidak berdampak negatif pada pegawai maupun produktivitas perusahaan.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, bisa disimpulkan bahwa stres kerja adalah

kondisi yang muncul akibat adanya tekanan dalam pekerjaan, yang jika tidak dikelola dengan baik bisa berdampak buruk pada kesejahteraan individu dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan keseimbangan beban kerja yang wajar, serta menyediakan dukungan bagi pegawai agar bisa mengelola stres kerja dengan baik.

2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Tingkat stres kerja dapat dipengaruhi oleh beragam faktor, baik yang bersumber dari lingkungan kerja maupun dari sifat dan kondisi individu. Faktor-faktor tersebut berpotensi meningkatkan tekanan, baik secara psikologis maupun fisik, yang pada akhirnya memengaruhi kesejahteraan dan performa pegawai. Rahma dan Yudia (2025) mengidentifikasi beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat stres kerja, di antaranya tuntutan tugas, tuntutan peran, hubungan antarpribadi, serta struktur organisasi, sebagaimana diuraikan oleh Robbins (2008).

1) Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merujuk pada seberapa besar beban pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Pekerjaan dengan taraf kompleksitas tinggi, tenggat waktu yang ketat, dan tanggung jawab besar cenderung meningkatkan taraf stres kerja.

2) Tuntutan Peran

Peran dalam organisasi bisa menyebabkan stres jika pegawai mengalami konflik peran atau ambiguitas peran. Konflik peran terjadi ketika individu menerima tuntutan yang bertentangan dari berbagai pihak, sedangkan ambiguitas peran terjadi ketika pegawai tidak memiliki kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawabnya.

3) Tuntutan Antarpribadi

Hubungan interpersonal dalam lingkungan kerja juga bisa menjadi sumber stres. Konflik dengan rekan kerja, ketidakharmonisan dengan atasan, atau kurangnya dukungan sosial bisa meningkatkan tekanan psikologis yang dirasakan pegawai.

4) Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang kaku dan birokratis bisa membatasi fleksibilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Ketidakjelasan kebijakan, komunikasi yang buruk, serta sistem pengambilan keputusan yang tidak transparan bisa menjadi faktor

pemicu stres dalam lingkungan kerja.

2.1.2.3. Indikator Stres Kerja

Untuk mengukur taraf stres kerja yang dialami oleh pegawai, terdapat beberapa indikator yang bisa digunakan. Menurut Chandra (2021), terdapat empat indikator utama yang menggambarkan stres kerja, yaitu:

1) Konflik

Konflik dalam pekerjaan bisa terjadi antara individu dengan rekan kerja, atasan, atau bahkan dengan pelanggan. Konflik yang tidak terselesaikan bisa menyebabkan tekanan emosional yang berdampak pada kesejahteraan psikologis pegawai.

2) Ambiguitas Peran

Ketidakjelasan dalam tugas dan tanggung jawab bisa menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian bagi pegawai. Hal ini sering kali meningkatkan kecemasan dan stres, terutama jika tidak ada arahan yang jelas dari manajemen.

3) Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu tinggi atau tidak seimbang dengan kapasitas individu bisa menyebabkan tekanan berlebih. Jika pegawai terus-menerus merasa kewalahan dengan tanggung jawab yang diberikan, hal ini bisa memicu kelelahan fisik dan mental.

4) Tanggung Jawab

Tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaan, terutama yang berhubungan dengan pengambilan keputusan penting atau manajemen sumber daya manusia, bisa meningkatkan tekanan psikologis. Semakin besar tanggung jawab yang harus dipikul, semakin tinggi pula risiko mengalami stres kerja.

Indikator-indikator ini bisa digunakan untuk mengidentifikasi taraf stres kerja yang dialami oleh pegawai serta sebagai dasar bagi organisasi dalam merancang strategi mitigasi stres.

2.1.3. Beban Kerja

2.1.3.1. Definisi Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu faktor penting dalam lingkungan kerja yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, kondisi psikologis, serta tingkat produktivitas organisasi secara keseluruhan. Istilah ini merujuk pada jumlah tugas yang harus diselesaikan

oleh seorang pegawai dalam rentang waktu tertentu, mencakup tuntutan fisik maupun mental yang diperlukan untuk menjalankan tanggung jawabnya. Menurut Mulya Putri, Fauzi, Saputra, Danaya, dan Puspitasari (2023), beban kerja adalah tanggungan yang muncul akibat pekerjaan yang dilaksanakan pegawai. Sifat beban kerja dapat menjadi positif ataupun negatif, tergantung pada kemampuan individu dalam mengatur dan menyesuaikan diri terhadap tuntutan yang ada.

Beban kerja umumnya dibedakan menjadi dua kategori utama, yakni kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu—semakin besar jumlah tugas dalam waktu yang terbatas, semakin tinggi tingkat beban yang dirasakan. Sementara itu, beban kerja kualitatif mengacu pada tingkat kesulitan pekerjaan. Tugas yang memerlukan keterampilan teknis, kreativitas, atau konsentrasi tinggi cenderung menimbulkan tekanan mental yang lebih besar.

Ali et al. (2022) menjelaskan bahwa beban kerja juga dapat dipahami sebagai intensitas aktivitas pekerjaan yang harus dituntaskan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Apabila tuntutan pekerjaan terlalu tinggi dan harus diselesaikan dalam waktu terbatas, pegawai berisiko mengalami tekanan fisik maupun mental. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan dapat menimbulkan kebosanan, hilangnya motivasi, dan kurangnya tantangan dalam pekerjaan.

Nurhandayani (2022) menegaskan bahwa beban kerja berlebih dapat mengakibatkan kelelahan fisik, stres, penurunan produktivitas, serta gangguan keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Kondisi ini pada akhirnya berdampak negatif terhadap kesehatan dan keterlibatan pegawai. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah berpotensi memunculkan rasa bosan dan ketidakpuasan, yang dapat mengurangi partisipasi pegawai dalam organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menyesuaikan beban kerja agar tetap dalam batas yang wajar dan proporsional. Beban kerja yang seimbang akan membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kepuasan kerja, sekaligus menjaga kesehatan serta motivasi pegawai. Pengelolaan beban kerja yang tepat juga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mencegah munculnya dampak negatif seperti stres berlebihan atau kelelahan kronis.

2.1.3.2. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja merupakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai mengalami tekanan atau tuntutan dalam menjalankan

pekerjaannya. Menurut Koesomowidjojo (dalam Tinambunan, Sipahutar, & Manik, 2022), terdapat beberapa indikator utama yang bisa digunakan untuk menilai taraf beban kerja yang dialami oleh pegawai, yaitu:

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan merujuk pada bagaimana seorang pegawai memahami dan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perusahaan yang memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi dengan baik bisa membantu pegawai dalam memahami tugas serta tanggung jawab mereka secara lebih sistematis. Jika SOP tidak dijalankan dengan baik, pegawai bisa mengalami ketidakpastian dalam menjalankan tugasnya, sehingga meningkatkan beban kerja mereka. Kondisi pekerjaan juga mencakup kompleksitas tugas yang harus diselesaikan, di mana pekerjaan yang lebih kompleks cenderung menuntut lebih banyak keterampilan, konsentrasi, dan energi.

2) Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang diberikan kepada pegawai untuk menyelesaikan tugas juga menjadi faktor utama dalam beban kerja. Jika seorang pegawai diberikan banyak tugas dalam waktu yang sangat terbatas, mereka akan mengalami tekanan yang lebih tinggi, yang bisa berdampak pada kesehatan fisik dan mental mereka. Sebaliknya, manajemen waktu yang baik dan sistem kerja yang efisien bisa membantu mengurangi beban kerja. Penggunaan waktu kerja yang optimal juga berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam mengelola tugas dan menyusun prioritas agar tetap produktif tanpa mengalami stres yang berlebihan.

3) Target yang Harus Dicapai

Setiap perusahaan menetapkan target kerja bagi pegawai sebagai bagian dari upaya mencapai tujuan organisasi. Target ini bisa berupa kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan, kualitas hasil kerja yang diharapkan, serta tenggat waktu yang diberikan. Semakin tinggi ekspektasi dan target yang diberikan oleh perusahaan, semakin besar beban kerja yang dirasakan oleh pegawai. Apabila target yang ditetapkan tidak realistis atau tidak sebanding dengan sumber daya yang tersedia, maka hal ini bisa menyebabkan tekanan berlebih yang mengganggu produktivitas dan kesejahteraan pegawai.

4) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja mencakup berbagai faktor yang ada di sekitar pegawai dan bisa mempengaruhi cara mereka menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja bisa berupa lingkungan fisik (seperti suhu ruangan, pencahayaan, kebisingan, dan kenyamanan tempat kerja) maupun lingkungan sosial (korelasi dengan rekan kerja, atasan, serta budaya organisasi). Lingkungan kerja yang tidak kondusif bisa meningkatkan beban kerja pegawai, misalnya ruang kerja yang sempit atau penuh gangguan bisa mengurangi konsentrasi, sementara korelasi kerja yang buruk bisa menambah tekanan psikologis. Sebaliknya, lingkungan kerja yang positif dan mendukung akan membantu pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dengan lebih efektif dan nyaman.

2.1.4. Dukungan Sosial

2.1.4.1. Definisi Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan aspek penting dalam kehidupan individu yang berperan dalam menjaga kesejahteraan psikologis dan emosional seseorang. Secara umum, dukungan sosial bisa diartikan sebagai bentuk perhatian, bantuan, dan keberadaan orang lain yang bisa diandalkan dalam berbagai situasi (Alawiyah & Alwi, 2022). Dukungan ini bisa berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun lingkungan sosial lainnya yang berkontribusi dalam memberikan rasa nyaman, mengurangi stres, serta meningkatkan kesejahteraan individu.

Menurut Dewi et al. (2023), dukungan sosial bisa dipahami sebagai kondisi di mana seseorang merasa dihargai, dicintai, dan diperhatikan oleh orang-orang di sekitarnya. Dukungan ini tidak hanya berupa bantuan fisik, tetapi juga mencakup aspek psikologis seperti empati, pengertian, dan dorongan moral yang diberikan oleh individu lain. Keberadaan dukungan sosial yang cukup akan membantu seseorang dalam menghadapi tekanan, meningkatkan ketahanan mental, serta memperkuat motivasi dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Dalam konteks dunia kerja, dukungan sosial berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai dan membantu mereka menghadapi tantangan di lingkungan kerja. Dukungan yang datang dari rekan kerja, atasan, atau keluarga bisa mengurangi taraf stres, meningkatkan rasa percaya diri, serta mendorong kinerja yang lebih optimal. Pegawai yang merasa mendapatkan dukungan sosial yang cukup cenderung memiliki taraf kepuasan kerja yang lebih tinggi, lebih produktif, serta lebih mampu

menangani tekanan yang ada di tempat kerja.

Secara keseluruhan, dukungan sosial merupakan faktor eksternal yang bisa memberikan dampak signifikan terhadap kesejahteraan dan performa individu. Ketika seseorang merasa didukung oleh lingkungannya, baik secara emosional maupun instrumental, mereka cenderung lebih mampu menghadapi tantangan hidup dan menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Oleh karena itu, penting bagi organisasi maupun individu untuk membangun lingkungan yang mendukung guna meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas secara keseluruhan.

2.1.4.2. Jenis Dukungan Sosial

Dukungan sosial bisa dikategorikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan bentuk bantuan yang diberikan oleh lingkungan sosial kepada individu. Dukungan sosial tidak hanya berupa bantuan fisik, tetapi juga bisa berupa dukungan emosional, informasi, dan penghargaan yang bisa meningkatkan kesejahteraan psikologis seseorang. Menurut Kumala, Kamalia, & Khotimah (2022), serta Kelana (2022), terdapat beberapa jenis dukungan sosial, yaitu:

1) Dukungan Emosional

Dukungan emosional adalah bentuk dukungan yang diberikan dalam bentuk perhatian, kasih sayang, empati, dan dorongan moral. Dukungan ini bisa berupa ungkapan perasaan, pendampingan, dan penghiburan saat individu mengalami stres atau tekanan psikologis. Kehadiran seseorang yang peduli bisa memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kesejahteraan mental individu.

2) Dukungan Penghargaan

Dukungan penghargaan merujuk pada bentuk pengakuan dan apresiasi terhadap individu, baik dalam bentuk pujian, penghargaan verbal, atau pengakuan atas prestasi dan usaha yang telah dilakukan. Dukungan ini bisa meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi individu dalam menjalani kehidupan sehari-hari, terutama di lingkungan kerja.

3) Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental adalah bentuk dukungan yang diberikan dalam bentuk bantuan nyata atau fisik, seperti bantuan finansial, tenaga, atau barang yang dibutuhkan individu dalam situasi tertentu. Misalnya, rekan kerja yang membantu menyelesaikan tugas atau atasan yang memberikan sumber daya tambahan untuk

menyelesaikan pekerjaan.

4) Dukungan Informatif

Dukungan informatif adalah bentuk dukungan yang diberikan dalam bentuk saran, informasi, atau nasihat yang bisa membantu individu dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah. Contohnya, seorang atasan yang memberikan arahan kepada bawahannya mengenai strategi kerja yang lebih efektif, atau seorang teman yang memberikan informasi tentang peluang karier yang sesuai dengan keahlian individu.

5) Dukungan Jaringan Sosial

Dukungan jaringan sosial merupakan bentuk dukungan yang diperoleh melalui korelasi sosial yang luas, seperti relasi dengan teman, keluarga, komunitas, atau rekan kerja. Jaringan sosial yang kuat bisa memberikan rasa memiliki dan meningkatkan kesejahteraan individu dengan memberikan berbagai bentuk dukungan secara bersamaan.

2.1.4.3. Indikator Dukungan Sosial

Indikator dukungan sosial bisa digunakan untuk mengukur sejauh mana individu merasakan adanya dukungan dari lingkungan sosial mereka. Menurut Kelana (2022), terdapat empat indikator utama dukungan sosial, yaitu:

1) Dukungan Emosional

Dukungan emosional mencerminkan sejauh mana individu merasa didengar, dipahami, dan mendapatkan perhatian dari orang-orang di sekitarnya. Bentuk dukungan ini bisa berupa rasa kasih sayang, empati, serta kenyamanan emosional yang diberikan oleh keluarga, teman, atau rekan kerja. Dengan adanya dukungan emosional, individu akan lebih mampu mengatasi tekanan dan merasa lebih dihargai dalam lingkungannya.

2) Dukungan Penghargaan

Dukungan penghargaan mengacu pada pengakuan yang diberikan kepada individu atas usaha dan pencapaiannya. Bentuknya bisa berupa pujian, dorongan positif, atau penghargaan verbal maupun non-verbal dari orang-orang terdekat. Dukungan ini berperan penting dalam meningkatkan rasa percaya diri, motivasi, serta semangat kerja individu dalam menyelesaikan tugasnya.

3) Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental merupakan bantuan nyata yang diberikan dalam bentuk tenaga, materi, atau sumber daya yang membantu individu dalam menyelesaikan tugas atau mengatasi permasalahan. Contohnya adalah bantuan dalam pekerjaan, dukungan finansial, atau tindakan langsung dari orang lain untuk meringankan beban yang sedang dihadapi. Dukungan ini sangat diperlukan terutama dalam situasi yang membutuhkan solusi konkret dan tindakan nyata.

4) Dukungan Informatif

Dukungan informatif melibatkan pemberian saran, informasi, atau nasihat yang bisa membantu individu dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Informasi yang diberikan oleh orang yang lebih berpengalaman atau memiliki pengetahuan yang relevan bisa membantu individu dalam memahami situasi dengan lebih baik. Dengan adanya dukungan informatif, individu bisa mengambil langkah yang lebih tepat dan merasa lebih siap dalam menghadapi tantangan.

2.2. Keterkaitan antar Variabel dan Hipotesis

1) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Stres kerja dapat diartikan sebagai keadaan tegang yang dialami pegawai akibat tingginya tekanan pekerjaan, adanya konflik di lingkungan kerja, serta tuntutan yang melampaui kemampuan individu (Wahyuni, Hadiwijaya, & Susilo, 2024). Putri et al. (2024) menemukan bahwa stres kerja berpotensi memberikan dampak negatif terhadap performa pegawai, antara lain dengan menurunkan motivasi, mengganggu fokus, dan meningkatkan risiko kelelahan baik secara fisik maupun mental. Apabila stres tidak dikelola secara efektif, hal ini dapat memicu penurunan produktivitas, tingginya tingkat absensi, serta menurunnya efektivitas penyelesaian tugas. Meski demikian, pada tingkat moderat yang dikelola dengan baik, stres kerja masih dapat mendorong kinerja atau setidaknya menjaga stabilitasnya. Secara umum, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara tingkat stres kerja yang tinggi dan kinerja pegawai.

Berdasarkan pemikiran ini, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di

Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

2) Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Beban kerja adalah jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja yang tinggi bisa menyebabkan peningkatan tekanan psikologis dan fisik, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja individu dalam organisasi (Adha, Daga, & Samad, 2024). Menurut penelitian Mariah & Ridwan (2016), ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume pekerjaan yang harus diselesaikan bisa mengakibatkan penurunan efektivitas kerja, meningkatnya taraf kesalahan, serta menurunnya produktivitas. Beban kerja yang terlalu berat bisa menyebabkan kelelahan dan kejenuhan kerja (burnout), yang berdampak negatif pada kinerja pegawai. Sebaliknya, jika beban kerja dikelola dengan baik dan sesuai dengan kapasitas pegawai, maka bisa meningkatkan efektivitas kerja serta mendorong pencapaian target organisasi.

Berdasarkan pemikiran ini, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

3) Pengaruh Dukungan Sosial dalam Memoderasi Hubungan antara Stres Kerja dan Kinerja Pegawai

Dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, dan lingkungan kerja bisa membantu pegawai dalam menghadapi stres kerja. Menurut penelitian Hutahaeen (2023), dukungan sosial yang kuat bisa mengurangi dampak negatif stres terhadap kinerja pegawai dengan memberikan rasa nyaman, motivasi, dan solusi dalam menyelesaikan tugas. Pegawai yang mendapatkan dukungan sosial cenderung lebih mampu mengatasi tekanan kerja dan tetap mempertahankan produktivitas mereka. Ketika stres kerja tinggi tetapi didukung oleh lingkungan yang suportif, dampak negatif terhadap kinerja bisa diminimalisir. Sebaliknya, jika tidak ada dukungan sosial, pegawai yang mengalami stres kerja tinggi cenderung mengalami penurunan kinerja yang signifikan.

Berdasarkan pemikiran ini, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: Dukungan sosial memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

4) Pengaruh Dukungan Sosial dalam Memoderasi Hubungan antara Beban

Kerja dan Kinerja Pegawai

Dukungan sosial juga berperan dalam membantu pegawai menghadapi beban kerja yang tinggi. Menurut penelitian Patras et al. (2024), pegawai yang menghadapi beban kerja tinggi tetapi mendapatkan dukungan dari rekan kerja atau atasan akan lebih mudah mengelola tekanan tersebut dibandingkan dengan pegawai yang tidak memiliki dukungan sosial. Dukungan sosial bisa berupa bantuan langsung dalam menyelesaikan tugas, dorongan moral, atau kebijakan organisasi yang mendukung kesejahteraan pegawai. Dengan adanya dukungan sosial yang memadai, dampak negatif dari beban kerja terhadap kinerja pegawai bisa dikurangi.

Berdasarkan pemikiran ini, hipotesis yang diajukan adalah:

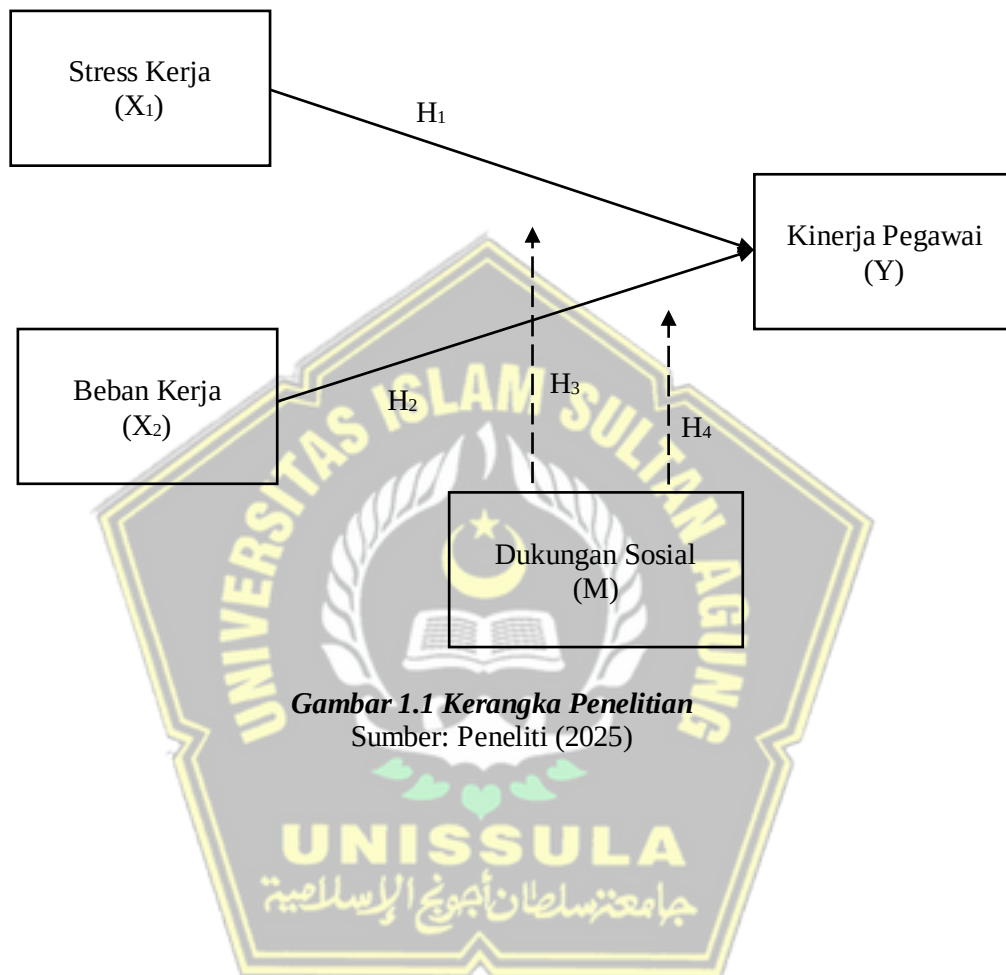
H4: Dukungan sosial memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

2.3. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini disusun dengan mengacu pada keterkaitan antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja pegawai, dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Stres kerja dan beban kerja dipandang sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi capaian kinerja, di mana tingginya tingkat stres dan berlebihnya beban kerja dapat mengurangi efektivitas maupun efisiensi kerja. Dalam konteks ini, dukungan sosial—baik yang berasal dari rekan kerja maupun atasan—diharapkan dapat berperan sebagai faktor penyeimbang yang mampu mereduksi dampak negatif dari stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja. Kehadiran dukungan sosial diyakini dapat memberikan rasa aman, meningkatkan motivasi, serta membantu pegawai mengelola beban kerja secara lebih efektif.

Pada penelitian ini, pengukuran stres kerja dilakukan dengan melihat tingkat tekanan yang dirasakan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan beban kerja diukur dari jumlah serta tingkat kesulitan tugas yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Sementara itu, kinerja pegawai dinilai melalui indikator efektivitas, efisiensi, dan mutu hasil pekerjaan. Kerangka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut sekaligus menguji peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi yang memengaruhi hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Berikut

adalah kerangka penelitian yang digunakan:



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian
Sumber: Peneliti (2025)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2013), metode kuantitatif merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data berbasis angka, yang kemudian dianalisis secara statistik. Studi kasus dalam penelitian ini diarahkan pada pegawai Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, dengan tujuan menelusuri pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, sekaligus menguji peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Pemilihan metode kuantitatif dilakukan karena dianggap mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan, khususnya pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

Dalam penelitian ini, stres kerja dan beban kerja diposisikan sebagai variabel independen, kinerja pegawai sebagai variabel dependen, dan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Stres kerja dipahami sebagai respons fisik maupun emosional yang muncul ketika terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu untuk memenuhinya. Sementara itu, beban kerja didefinisikan sebagai total tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Kinerja pegawai diukur melalui indikator efektivitas, efisiensi, dan tingkat produktivitas dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun dukungan sosial sebagai variabel moderasi mencakup berbagai bentuk bantuan yang diberikan oleh rekan kerja, pimpinan, maupun lingkungan kerja yang berperan membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan.

Jenis penelitian ini juga bersifat eksplanatif, yang bertujuan untuk menjelaskan korelasi sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa survei melalui kuesioner, penelitian ini akan memperoleh data kuantitatif yang bisa dianalisis menggunakan metode statistik inferensial. Data yang diperoleh akan diuji menggunakan uji regresi moderasi untuk mengetahui sejauh mana dukungan sosial memoderasi korelasi antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja

pegawai.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, yang berjumlah 80 orang. Populasi ini tergolong sebagai populasi terbatas (finite population) karena jumlahnya sudah diketahui secara pasti. Oleh karena itu, untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dan dapat mewakili keseluruhan populasi, peneliti menggunakan teknik probability sampling, khususnya dengan rumus Slovin, yang sangat umum digunakan ketika ukuran populasi diketahui dan peneliti ingin menghindari bias pemilihan sampel.

Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

Dimana:

n : Jumlah sampel N : Jumlah populasi e : margin of error

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

Dengan memasukkan nilai ke dalam rumus:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{80}{1 + 80(0.1)^2} \\ &= \frac{80}{1 + 80(0.01)} \\ &= \frac{80}{1 + 0.8} \\ &= \frac{80}{1.8} \\ &= 44.44 \sim 45 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 45 orang (dibulatkan ke atas untuk menjaga keterwakilan data). Sampel ini dipilih secara acak sederhana (simple random sampling) agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi responden, sehingga dapat meminimalisir bias dalam pengambilan data. Teknik simple random sampling dilakukan dengan cara mengundi atau menggunakan alat bantu seperti tabel angka random atau perangkat lunak statistik, sehingga pemilihan responden dilakukan

secara objektif. Sampel yang diambil dari 80 pegawai ini nantinya akan dijadikan sumber utama dalam pengumpulan data kuantitatif melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur variabel-variabel stres kerja, beban kerja, kinerja, serta dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digeneralisasikan terhadap seluruh populasi di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2013), data kuantitatif merupakan informasi yang disajikan dalam bentuk angka atau dapat diukur secara matematis. Data tersebut dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam konteks penelitian ini, data kuantitatif mencakup nilai atau skor yang diperoleh dari instrumen kuesioner yang menilai tingkat stres kerja, beban kerja, kinerja pegawai, serta dukungan sosial yang diterima. Informasi ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi pola hubungan antarvariabel serta menguji peran dukungan sosial sebagai faktor moderasi dalam pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder:

(a) Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Data ini mencerminkan pengalaman, persepsi, dan kondisi nyata yang dialami oleh pegawai terkait stres kerja, beban kerja, kinerja, serta dukungan sosial yang mereka terima.

(b) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku referensi, laporan tahunan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung analisis teori dan membandingkan hasil penelitian dengan studi sebelumnya.

3.4. Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung situasi, kondisi, serta perilaku individu dalam lingkungan penelitian. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat bagaimana pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan menghadapi stres kerja dan beban kerja dalam aktivitas keseharian mereka. Pengamatan ini dilakukan secara sistematis dengan mencatat berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi kerja, pola komunikasi, serta dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja maupun atasan. Observasi dalam penelitian ini bersifat non-partisipatif, artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas responden, tetapi hanya mengamati dan mencatat temuan yang relevan. Dengan menggunakan metode ini, penelitian bisa memperoleh data yang lebih objektif mengenai kondisi kerja yang dihadapi pegawai tanpa dipengaruhi oleh persepsi subjektif responden. Selain itu, hasil observasi bisa digunakan untuk mendukung atau membandingkan temuan dari data kuesioner.

3.4.2. Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai metode utama pengumpulan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner merupakan teknik memperoleh data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Instrumen yang digunakan dirancang khusus untuk menilai variabel stres kerja, beban kerja, kinerja pegawai, serta tingkat dukungan sosial yang diterima pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Bentuk kuesioner menggunakan skala Likert, di mana responden diminta memberikan jawaban terhadap sejumlah pernyataan dengan memilih tingkat persetujuan pada rentang tertentu (misalnya 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Penggunaan skala ini memudahkan peneliti mengukur intensitas persepsi dan pengalaman responden secara sistematis.

Pertanyaan dalam kuesioner ini dibagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

- 1) Bagian identitas responden
- 2) Bagian stres kerja, yang mengukur taraf stres pegawai dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.
- 3) Bagian beban kerja, yang mengukur jumlah dan kompleksitas tugas yang harus

diselesaikan pegawai dalam jangka waktu tertentu.

- 4) Bagian kinerja pegawai, yang menilai efektivitas, efisiensi, serta produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
- 5) Bagian dukungan sosial, yang mengukur sejauh mana pegawai menerima dukungan dari rekan kerja, atasan, dan lingkungan kerja dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

Penyebaran kuesioner dilakukan baik secara tatap muka maupun melalui media digital kepada responden yang telah dipilih. Sebelum instrumen tersebut digunakan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa alat ukur ini mampu mengidentifikasi variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

3.5. Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, seluruh variabel yang diteliti akan diukur menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, di mana responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diberikan, dengan rincian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Skala Likert dipilih karena mampu mengukur sikap, persepsi, dan opini responden terhadap suatu fenomena secara kuantitatif dan memberikan hasil yang mudah dianalisis secara statistik. Adapun pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dijelaskan sebelumnya:

a) Variabel Dependen: Kinerja Pegawai (Y)

Mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Sihombing dan Batoebara (2019), pengukuran kinerja pegawai dilakukan melalui lima indikator, yaitu:

- Kualitas kerja
- Kuantitas kerja
- Ketepatan waktu
- Efektivitas kerja

- Kemandirian dalam bekerja

Setiap indikator akan dijabarkan ke dalam beberapa pernyataan (item) yang relevan dengan aktivitas kerja responden.

b) Variabel Independen: Stres Kerja (X_1)

Mengacu pada indikator dari Chandra (2021), stres kerja diukur menggunakan empat indikator utama, yaitu:

- Konflik
- Ambiguitas peran

Tanggung jawab

Masing-masing indikator akan diuraikan menjadi pernyataan-pernyataan yang mencerminkan kondisi stres yang dialami pegawai dalam lingkungan kerja.

c) Variabel Independen: Beban Kerja (X_2)

Pengukuran beban kerja dilakukan berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Koesomowidjojo (dalam Tinambunan, Sipahutar, & Manik, 2022), yaitu:

- Kondisi pekerjaan
- Penggunaan waktu kerja
- Target yang harus dicapai
- Lingkungan kerja

Setiap indikator akan dikembangkan menjadi item-item pernyataan yang menggambarkan persepsi responden terhadap intensitas dan beban kerja yang mereka alami.

d) Variabel Moderasi: Dukungan Sosial (Z)

Dukungan sosial diukur dengan indikator yang dikemukakan oleh Kelana (2022), yaitu:

- Dukungan emosional
- Dukungan penghargaan
- Dukungan instrumental
- Dukungan informatif

Masing-masing indikator akan diterjemahkan menjadi beberapa item pernyataan yang mencerminkan sejauh mana responden merasa mendapatkan dukungan dari lingkungan sosialnya, baik dari rekan kerja, atasan, maupun pihak

lain di sekitar tempat kerja.

Seluruh item pernyataan akan disusun dalam bentuk kuesioner tertutup, dan responden diminta untuk memilih salah satu dari lima skala Likert tersebut. Data yang terkumpul dari hasil pengukuran ini selanjutnya akan dianalisis menggunakan alat bantu statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel dalam penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Proses analisis data pada penelitian ini dilakukan secara terstruktur untuk mengolah serta menginterpretasikan hasil pengumpulan data, sehingga dapat memberikan pemahaman yang jelas mengenai hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, dengan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2013), analisis data dalam pendekatan kuantitatif bertujuan mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna melalui penerapan teknik-teknik statistik. Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan data serta analisis inferensial untuk menguji hubungan antarvariabel. Seluruh proses analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik yang relevan guna menjamin ketepatan hasil.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data dengan menyajikan distribusi frekuensi, rata-rata (mean), standar deviasi, serta persentase dari setiap variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2013), analisis deskriptif bertujuan untuk merangkum dan menyajikan data secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif akan digunakan untuk menggambarkan taraf stres kerja dan beban kerja yang dialami pegawai, taraf kinerja pegawai, serta peran dukungan sosial dalam lingkungan kerja. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar dalam memahami korelasi antarvariabel sebelum dilakukan analisis statistik lebih lanjut.

3.6.2. Analisis partial least square (PLS)

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM). PLS-SEM dipilih karena mampu menguji hubungan kausalitas antar variabel laten yang kompleks, serta tidak mengharuskan data berdistribusi normal. PLS juga cocok digunakan pada penelitian yang bersifat eksploratif dan memiliki jumlah sampel yang relatif kecil (kurang dari 100 responden), seperti dalam penelitian ini yang menggunakan 67 sampel. PLS terdiri atas dua model utama, yaitu:

1) Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran menjelaskan hubungan antara konstruk laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung) dengan indikator-indikator yang membentuknya. Pada tahap ini, dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas alat ukur.

- Uji Validitas Konvergen: Menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE), dengan nilai $AVE \geq 0,5$ sebagai syarat valid.
- Uji Validitas Discriminant: Melalui metode cross loading dan Fornell-Larcker Criterion, untuk memastikan bahwa setiap konstruk berbeda dari konstruk lainnya.
- Uji Reliabilitas: Menggunakan nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha, dengan batas minimal 0,7 agar reliabel.

2) Model Struktural (Inner Model)

Model struktural menggambarkan hubungan antar konstruk laten. Analisis dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Beberapa tahapan dalam pengujian inner model meliputi:

- Uji R-Square (R^2): Untuk melihat seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.
- Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient): Untuk mengetahui arah dan kekuatan pengaruh antar variabel laten.
- Uji Signifikansi (Bootstrapping): Untuk mengetahui signifikansi hubungan antar variabel menggunakan nilai t-statistik dan p-value, dengan batas signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS versi terbaru, karena perangkat lunak ini dirancang secara khusus untuk mengaplikasikan metode PLS-SEM secara efektif dan efisien. Melalui analisis PLS, peneliti dapat mengidentifikasi hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, serta peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi secara lebih mendalam dan akurat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Identitas Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	58	58.00
Perempuan	42	42.00
Total	100	100.00

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan distribusi jenis kelamin dari responden. Dari total 100 responden, 58 di antaranya adalah laki-laki, yang mewakili 58% dari keseluruhan sampel. Sementara itu, terdapat 42 responden perempuan, yang menyusun 42% dari total. Dengan demikian terdapat lebih banyak responden laki-laki dibandingkan perempuan dalam sampel ini, dengan selisih persentase sebesar 16%. Distribusi ini memberikan gambaran bahwa sampel lebih didominasi oleh laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
< 25 Tahun	25	25.00
25 - 35 Tahun	65	65.00
35 - 45 Tahun	9	9.00
> 45 Tahun	1	1.00
Total	100	100.00

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel distribusi usia, Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan distribusi responden berdasarkan rentang usia. Dari total 100 responden, mayoritas berusia antara 25 hingga 35 tahun, dengan jumlah 65 orang atau 65% dari total sampel. Responden berusia di bawah 25 tahun sebanyak 25 orang, menyusun 25% dari keseluruhan. Rentang usia 35 hingga 45 tahun diwakili oleh 9 orang atau 9%, dan hanya 1 orang atau 1% yang berusia di atas 45 tahun. Dengan demikian,

mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif 25 hingga 35 tahun, menunjukkan bahwa sampel didominasi oleh kelompok usia muda dewasa. Kelompok usia lainnya memiliki representasi yang jauh lebih sedikit, terutama mereka yang berusia di atas 45 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
< 1 Tahun	17	17.00
1 - 3 Tahun	63	63.00
4 - 6 Tahun	11	11.00
> 6 Tahun	9	9.00
Total	100	100.00

Sumber: Data Olahan (2025)

Mengacu pada tabel sebelumnya, distribusi responden dapat dilihat berdasarkan lama masa kerja. Dari total 100 responden, sebagian besar, yakni 63 orang (63%), memiliki masa kerja antara 1 hingga 3 tahun. Responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun tercatat sebanyak 17 orang atau 17% dari total sampel. Sementara itu, sebanyak 11 orang (11%) berada pada kategori masa kerja 4 hingga 6 tahun, dan 9 orang (9%) memiliki pengalaman kerja lebih dari 6 tahun. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden masih berada pada tahap awal karier, dengan dominasi pengalaman kerja 1–3 tahun. Adapun kelompok dengan masa kerja lebih panjang, terutama di atas 6 tahun, jumlahnya relatif lebih sedikit.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Distrbusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	10	10.00
D3	3	3.00
S1	79	79.00
S2/S3	8	8.00
Total	100	100.00

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat diketahui bahwa distribusi responden dikelompokkan menurut pendidikan terakhir yang dimiliki. Dari 100 responden, sebagian besar berpendidikan S1, yaitu sebanyak 79 orang atau setara 79% dari total. Sebanyak 10 responden (10%) memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, sedangkan lulusan D3 berjumlah 3 orang (3%). Sementara itu, responden dengan pendidikan pascasarjana (S2/S3) tercatat sebanyak 8 orang atau 8% dari keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan sarjana mendominasi sampel penelitian, sedangkan kelompok lulusan SMA/SMK, D3, dan S2/S3 memiliki jumlah yang relatif lebih sedikit.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah teknik/prosedur statistik yang memungkinkan peneliti untuk mengatur, meringkas, dan mendeskripsikan hasil observasi. Instrumen penelitian menggunakan skala *likert* dengan rentang skala sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Data berupa jawaban responden atas setiap butir item yang ada di kuesioner, akan diolah, dicari frekuensi jawaban yang disajikan dalam bentuk persentase, dan kemudian dideskripsikan. Ada dua hal yang akan disoroti dalam analisis deskriptif. Analisis deskripsi variabel penelitian dengan melihat kriteria butir item yang diturunkan berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Analisis ini dilakukan untuk semua butir item yang ada di dalam instrumen penelitian. Kriteria butir item menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. SB (Sangat Baik) : > 80% - 100%
- b. B (Baik) : > 60% - 80%
- c. CB (Cukup Baik) : > 40% - 60%
- d. TB (Tidak Baik) : > 20% - 40%
- e. STB (Sangat Tidak Baik) : < 20%

Berikut adalah analisis deskriptif dalam penelitian ini:

- a. Stres Kerja (X1)

Pada variabel Beban Kerja, instrumen yang digunakan sebanyak 8 item dengan hasil deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Item Stres Kerja (X1)

Item	STS	TS	N	S	SS	N	Skor Empiris	Skor Ideal	% indeks	Kriteria
X101	4	32	49	12	3	100	278	500	55.60	CB
	4	64	147	48	15					
X102	8	44	36	11	1	100	253	500	50.60	CB
	8	88	108	44	5					
X103	5	36	44	14	1	100	270	500	54.00	CB
	5	72	132	56	5					
X104	7	33	48	9	3	100	268	500	53.60	CB
	7	66	144	36	15					
X105	6	36	43	13	2	100	269	500	53.80	CB
	6	72	129	52	10					
X106	10	34	44	9	3	100	261	500	52.20	CB
	10	68	132	36	15					
X107	5	38	45	11	1	100	265	500	53.00	CB
	5	76	135	44	5					
X108	9	31	36	20	4	100	279	500	55.80	CB
	9	62	108	80	20					
Maksimum						100	279			
Minimum						100	253	500	53.58	CB
Rata-rata						100	267.875			

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, analisis deskriptif menunjukkan bahwa terdapat delapan item (X101 hingga X108) dengan kategori penilaian mulai dari "STS" (Sangat Tidak Setuju) hingga "SS" (Sangat Setuju). Setiap item memiliki jumlah responden sebanyak 100 orang. Skor empiris berkisar antara 253 hingga 279, dengan skor ideal yang ditetapkan adalah 500. Persentase indeks menunjukkan perbandingan antara skor empiris dengan skor ideal, berkisar antara 50.60% (X102) hingga 55.80% (X108). Skor rata-rata dari semua item adalah 267.875, dengan rata-rata persentase indeks sebesar 53.58%. Semua item dikategorikan dalam kriteria "CB". Meskipun terdapat variasi dalam tingkat persetujuan di antara item-item tersebut, secara keseluruhan skor empiris tidak mencapai skor ideal yang diharapkan. Ini menandakan adanya potensi perbaikan untuk meningkatkan hasil agar lebih mendekati skor ideal yang diinginkan. Item X108 menunjukkan performa tertinggi, sedangkan X102 memiliki performa terendah berdasarkan persentase indeks.

b. Beban Kerja (X2)

Pada variabel Beban Kerja instrumen yang digunakan sebanyak 12 item dengan hasil deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Item Beban Kerja (X2)

Item	STS	TS	N	S	SS	N	Skor Empiris	Skor Ideal	% indeks	Kriteria
X201	2	41	49	7	1	100	264	500	52.80	CB
	2	82	147	28	5					
X202	2	29	57	11	1	100	280	500	56.00	CB
	2	58	171	44	5					
X203	1	26	49	23	1	100	297	500	59.40	CB
	1	52	147	92	5					
X204	1	18	68	12	1	100	294	500	58.80	CB
	1	36	204	48	5					
X205	1	12	62	24	1	100	312	500	62.40	B
	1	24	186	96	5					
X206	4	18	53	24	1	100	300	500	60.00	B
	4	36	159	96	5					
X207	3	41	46	9	1	100	264	500	52.80	CB
	3	82	138	36	5					
X208	2	28	0	12	0	42	106	210	50.48	CB
	2	56	0	48	0					
X209	5	30	57	7	1	100	269	500	53.80	CB
	5	60	171	28	5					
X210	1	38	52	7	0	98	261	490	53.27	CB
	1	76	156	28	0					
X211	4	35	48	12	1	100	271	500	54.20	CB
	4	70	144	48	5					
X212	1	19	68	11	1	100	292	500	58.40	CB
	1	38	204	44	5					
Maksimum						100	312			
Minimum						42	106	500	56.03	CB
Rata-rata						95	267.5			

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, data menunjukkan hasil analisis deskriptif dari 12 item (X201 hingga X212) dengan berbagai tingkat persetujuan mulai dari "STS" (Sangat Tidak Setuju) hingga "SS" (Sangat Setuju). Skor empiris untuk setiap item berkisar antara 106 hingga 312, dengan skor ideal sebesar 500. Persentase indeks menggambarkan perbandingan antara skor empiris dan skor ideal, dengan nilai berkisar dari 50.48% (X208) hingga 62.40% (X205). Rata-rata persentase indeks adalah 56.03%, dengan rata-rata skor empiris sebesar 267.5. Semua item dinilai dalam kriteria "CB" kecuali X205 dan X206, yang masuk dalam kriteria "B". Meskipun terdapat variasi dalam tingkat penilaian antara item, secara keseluruhan skor empiris berada di bawah skor ideal yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam mencapai hasil yang lebih ideal. Item X205 menunjukkan performa terbaik dengan persentase indeks tertinggi, sedangkan X208 memiliki performa terendah.

c. Dukungan Sosial (Z)

Pada variabel Dukungan Sosial instrumen yang digunakan sebanyak 8 item dengan hasil deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Item Dukungan Sosial (X3)

Item	STS	TS	N	S	SS	N	Skor Empiris	Skor Ideal	% indeks	Kriteria
Z01	4	25	48	21	2	100	292	500	58.40	CB
	4	50	144	84	10					
Z02	6	26	55	12	1	100	276	500	55.20	CB
	6	52	165	48	5					
Z03	1	10	52	32	5	100	330	500	66.00	B
	1	20	156	128	25					
Z04	3	18	51	25	3	100	307	500	61.40	B
	3	36	153	100	15					
Z05	2	16	41	33	8	100	329	500	65.80	B
	2	32	123	132	40					
Z06	5	23	46	25	1	100	294	500	58.80	CB
	5	46	138	100	5					
Z07	2	20	49	23	0	94	281	470	59.79	CB
	2	40	147	92	0					
Z08	2	12	46	35	5	100	329	500	65.80	B
	2	24	138	140	25					
Maksimum						100	330			
Minimum						94	276	500	81.86	SB
Rata-rata						99.25	304.75			

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan data dalam tabel, Berdasarkan tabel yang disajikan, data menunjukkan hasil analisis deskriptif dari delapan item (Z01 hingga Z08) dengan berbagai tingkat persetujuan mulai dari "STS" (Sangat Tidak Setuju) hingga "SS" (Sangat Setuju). Skor empiris berkisar antara 276 hingga 330, sementara skor ideal adalah 500. Persentase indeks menggambarkan seberapa dekat skor empiris dengan skor ideal, dengan nilai berkisar dari 55.20% (Z02) hingga 66.00% (Z03). Rata-rata persentase indeks adalah 60.95%, dengan rata-rata skor empiris sebesar 304.75. Item-item dinilai dalam kriteria "CB" dan "B", dengan rata-rata kriteria "SB".

Meskipun terdapat variasi dalam tingkat penilaian antara item, secara keseluruhan skor empiris menunjukkan pencapaian yang moderat dibandingkan dengan skor ideal. Item Z03 menunjukkan performa terbaik dengan persentase indeks tertinggi, sedangkan Z02 memiliki performa terendah. Hasil ini menunjukkan bahwa ada beberapa item yang sudah mendekati skor ideal, namun tetap ada ruang untuk peningkatan pada item lainnya.

d. Kinerja Pegawai (Y)

Pada variabel Kinerja Pegawai instrumen yang digunakan sebanyak 10 item dengan hasil deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Item Kinerja Pegawai (Y)

Item	STS	TS	N	S	SS	N	Skor Empiris	Skor Ideal	% indeks	Kriteria
Y01	2	15	46	34	3	100	321	500	64.20	B

Item	STS	TS	N	S	SS	N	Skor Empiris	Skor Ideal	% indeks	Kriteria
	2	30	138	136	15					
Y02	3	16	40	39	2	100	321	500	64.20	B
	3	32	120	156	10					
Y03	2	14	47	34	3	100	322	500	64.40	B
	2	28	141	136	15					
Y04	3	16	45	34	2	100	316	500	63.20	B
	3	32	135	136	10					
Y05	2	12	45	39	2	100	327	500	65.40	B
	2	24	135	156	10					
Y06	3	14	43	34	6	100	326	500	65.20	B
	3	28	129	136	30					
Y07	2	16	43	37	2	100	321	500	64.20	B
	2	32	129	148	10					
Y08	3	16	46	33	2	100	315	500	63.00	B
	3	32	138	132	10					
Y09	3	15	46	34	2	100	317	500	63.40	B
	3	30	138	136	10					
Y10	2	15	44	36	3	100	323	500	64.60	B
	2	30	132	144	15					
Maksimum						100	327			
Minimum						100	316	500	64.43	B
Rata-rata						100	322.167			

Sumber: Data Olahan (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, data menunjukkan hasil analisis deskriptif dari sepuluh item (Y01 hingga Y10) dengan berbagai tingkat persetujuan mulai dari "STS" (Sangat Tidak Setuju) hingga "SS" (Sangat Setuju). Skor empiris berkisar antara 315 hingga 327, dengan skor ideal adalah 500. Persentase indeks menggambarkan seberapa dekat skor empiris dengan skor ideal, dengan nilai berkisar dari 63.00% (Y04 dan Y08) hingga 65.40% (Y05). Rata-rata persentase indeks adalah 64.43%, dengan rata-rata skor empiris sebesar 322.167. Semua item dinilai dalam kriteria "B". Secara keseluruhan, skor empiris menunjukkan pencapaian yang cukup baik dibandingkan dengan skor ideal. Item Y05 menunjukkan performa terbaik dengan persentase indeks tertinggi, sedangkan Y04 dan Y08 memiliki performa terendah. Meskipun hasilnya cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar dapat lebih mendekati skor ideal.

4.1.3 Evaluasi Model Analisis

a. Outer Model

Pengujian model pengukuran (outer model) dilakukan untuk menilai keterkaitan antara variabel atau konstruk dengan indikator yang merepresentasikannya. Tahapan ini bertujuan mengevaluasi validitas serta reliabilitas indikator. Pada model pengukuran, uji validitas mencakup validitas

konvergen dan validitas diskriminan, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha serta Composite Reliability.

1) Validitas Konvergen

Validitas konvergen diuji melalui dua tahap. Pertama, dengan memeriksa nilai Average Variance Extracted (AVE) yang harus lebih besar dari 0,50. Kedua, dengan menilai nilai loading factor, di mana idealnya berada di atas 0,70. Namun, indikator dengan loading factor antara 0,60–0,70 tetap dapat dipertahankan dan dinyatakan valid apabila nilai AVE memenuhi kriteria di atas 0,50. Untuk menguji validitas konvergen sekaligus signifikansi setiap indikator dalam konstruk penelitian, digunakan teknik bootstrapping pada perangkat lunak SmartPLS 4. Indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$, T-statistik $\geq 1,96$, dan P-value $\leq 0,05$. Hasil bootstrapping yang disajikan pada tabel berikut menunjukkan tingkat kekuatan masing-masing indikator dalam merepresentasikan konstruknya.

Tabel 4.9 Outer Loading, T-Statistik dan P-Value Tiap Indikator

Variabel	Indikator	Outer Loading	T-Statistic	P-Value
Stres Kerja	SK1	0.844	19.390	0.000
	SK2	0.868	26.431	0.000
	SK3	0.866	20.521	0.000
Beban Kerja	BK1	0.793	12.959	0.000
	BK2	0.871	20.694	0.000
	BK3	0.861	16.826	0.000
Dukungan Sosial	DS1	0.828	20.145	0.000
	DS2	0.840	18.057	0.000
	DS3	0.821	16.608	0.000
	DS4	0.861	19.419	0.000
Kinerja Pegawai	KK1	0.814	18.186	0.000
	KK2	0.833	24.785	0.000
	KK3	0.869	29.197	0.000
	KK4	0.870	26.518	0.000

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Hasil analisis bootstrapping menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai outer loading lebih dari 0,70, T-statistik melebihi 1,96, serta P-value di bawah 0,05. Temuan ini menandakan bahwa setiap indikator signifikan secara statistik dan memenuhi kriteria validitas konvergen dalam mengukur konstruk

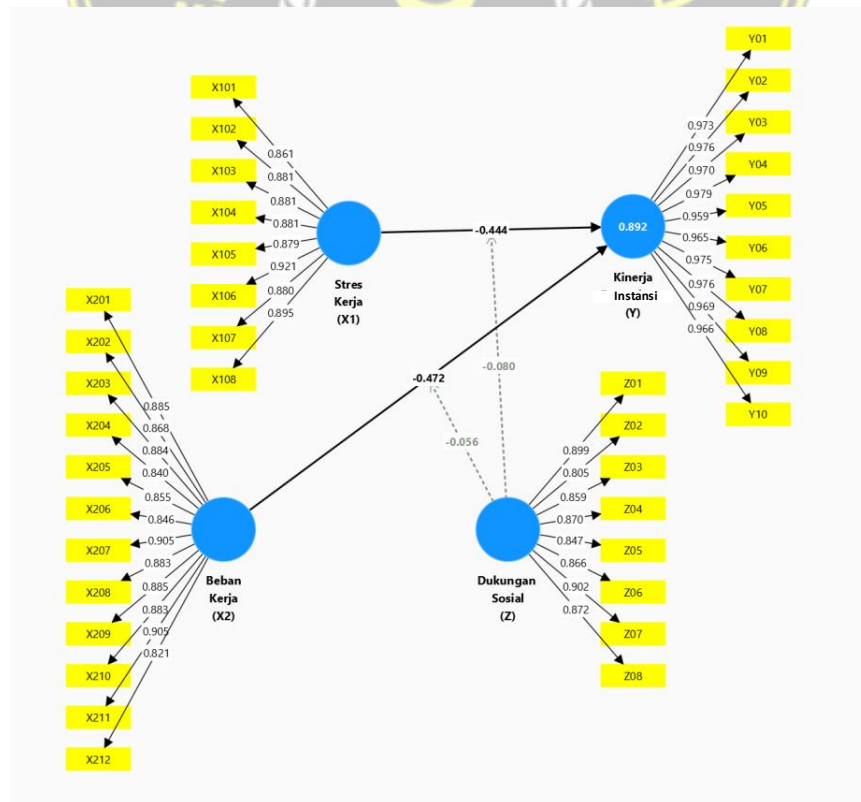
yang dimaksud. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dinyatakan valid sekaligus reliabel. Nilai AVE untuk masing-masing variabel ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Exctracted (AVE)
Stres Kerja (X1)	0.783
Beban Kerja (X2)	0.760
Dukungan Sosial (Z)	0.749
Kinerja Perusahaan (Y)	0.942

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Pengujian validitas konvergen menggunakan nilai AVE menunjukkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50. Hal tersebut mengindikasikan bahwa setiap variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Visualisasi model hasil pengujian validitas konvergen dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.2 Model Hasil Uji Validitas Konvergen

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

2) Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk yang diukur memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain. Salah satu metode yang digunakan adalah dengan memeriksa nilai cross loading, di mana setiap indikator seharusnya memiliki nilai di atas 0,70. Selain itu, pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat nilai AVE dari masing-masing konstruk dengan nilai korelasi antar variabel. Apabila akar kuadrat AVE pada setiap variabel lebih tinggi dibandingkan korelasi antar variabel, maka model penelitian tersebut dapat dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai. Tabel berikut menyajikan nilai akar kuadrat AVE beserta hasil pengujian validitas diskriminan.

Tabel 4.11 Nilai AVE dan AKar Kuadrat AVE

Variabel	Average Variance Exctracted (AVE)	Akar Kuadrat AVE
Stres Kerja (X1)	0.783	0.885
Beban Kerja (X2)	0.760	0.872
Dukungan Sosial (Z)	0.749	0.865
Kinerja Perusahaan (Y)	0.942	0.971

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Beban Kerja (X2)	Dukungan Sosial (Z)	Kinerja Perusahaan (Y)	Stres Kerja (X1)
Beban Kerja (X2)	0.872			
Dukungan Sosial (Z)	0.156	0.866		
Kinerja Perusahaan (Y)	-0.565	-0.696	0.971	
Stres Kerja (X1)	- 0.049	-0.180	-0.285	0.885

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Berdasarkan hasil analisis data, seluruh nilai cross loading tercatat di atas 0,70, dan akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan nilai pada konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

3) Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan indikator composite reliability dan Cronbach's alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi 0,70. Tabel berikut menampilkan hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 4.13 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Stres Kerja (X1)	0.854	0.970
Beban Kerja (X2)	0.851	0.975
Dukungan Sosial (Z)	0.768	0.953
Kinerja Perusahaan (Y)	0.764	0.993

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Nilai composite reliability dan Cronbach's alpha untuk semua variabel penelitian adalah di atas 0.70. Maka disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

b. Inner Model

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk menilai serta memprediksi hubungan antar konstruk yang terdapat dalam model penelitian. Pada penelitian ini, pengujian *inner model* dilakukan dengan menghitung nilai VIF dan R-Square.

1) Hasil Uji Multikolinearitas

Analisis multikolinearitas dilakukan dengan memeriksa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada setiap konstruk. Berikut disajikan hasil pengujian multikolinearitas.

Tabel 4.14 Nilai Inner Colinearity Statistic (VIF)

Variabel	Variance Inflation Factors (VIF)
	Kinerja Pegawai (Y)
Beban Kerja (X2)	1.044
Dukungan Sosial (Z)	1.157
Stres Kerja (X1)	1.049
Dukungan Sosial (Z) x Stres Kerja (X1)	1.109
Dukungan Sosial (Z) x Beban Kerja (X2)	1.039

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Nilai VIF yang ideal berada di bawah 10.00. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki nilai VIF di bawah batas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antar variabel eksogen tergolong rendah, sehingga tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

2) Hasil Uji Kesesuaian Model

Pengujian kesesuaian model dilakukan dengan menggunakan nilai R-square. R-square menggambarkan persentase variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R-square, khususnya mendekati 1 atau 100%, maka semakin baik pula kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen.

Tabel 4.15 Tabel Koefisien Determinasi

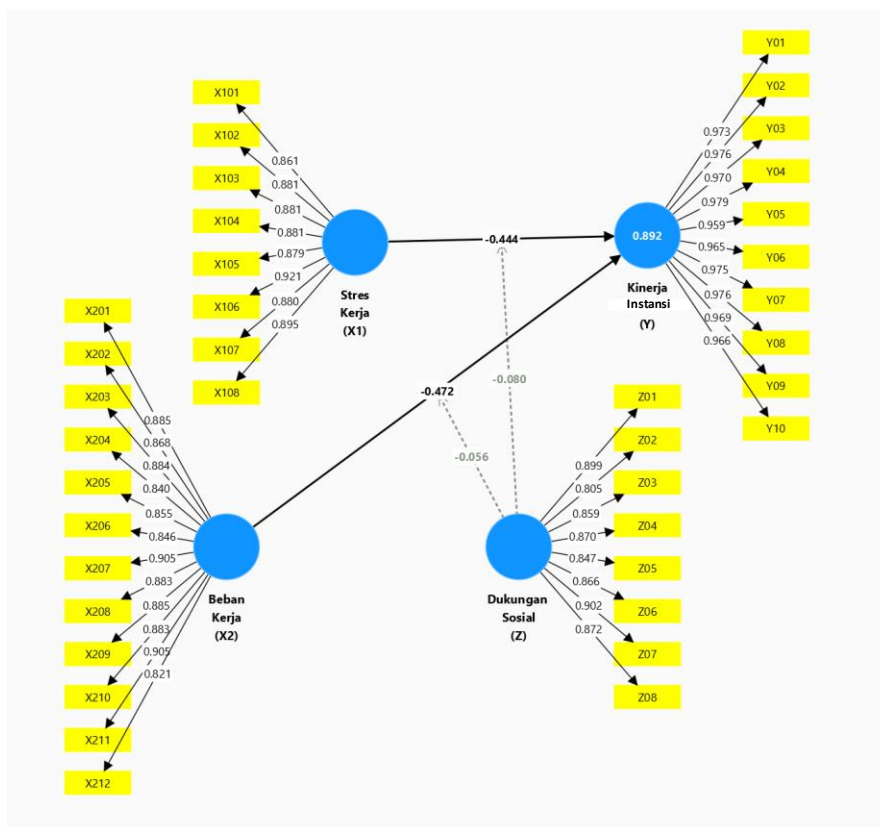
Variabel	R-square
Kinerja Pegawai (Y)	0.892

Sumber: SmartPLS 4 (2025)

Nilai R-square sebesar 0.892 menunjukkan bahwa sekitar 89.2 % variasi dalam Kinerja Keuangan dapat dijelaskan oleh model atau variabel independen yang digunakan dalam analisis. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan variabilitas Kinerja Pegawai.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini:



Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis Diagram Jalur Path Analysis

Sumber: SmartPLS 4 (2024)

Kriteria pengambilan keputusan ditetapkan sebagai berikut:

- Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis dinyatakan diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel.
- Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka hipotesis dinyatakan ditolak, yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel.

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Original Sample (O)	P-Values	Keterangan
	Stress Kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	-0.444	0.000	Diterima
	Beban Kerja berpengaruh secara	-0.472	0.000	Diterima

	negatif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan			
	Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan	-0.080	0.044	Diterima
	Dukungan Sosial memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.	-0.056	0.140	Ditolak

Sumber: SmartPLS 4 (2025)

Berdasarkan tabel hasil analisis, dapat diketahui pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, serta peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Pada hipotesis pertama (H1), stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai sampel sebesar -0,444 dan P-value 0,000, sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima. Selanjutnya, hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa beban kerja juga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai sampel -0,472 dan P-value 0,000, sehingga hipotesis ini juga diterima. Untuk hipotesis ketiga (H3), dukungan sosial terbukti memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, dengan nilai sampel -0,080 dan P-value 0,044, sehingga hipotesis ini diterima. Sementara itu, hipotesis keempat (H4) yang menguji peran dukungan sosial dalam memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai tidak dapat diterima, karena memiliki nilai sampel -0,056 dan P-value 0,140. Temuan ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial efektif dalam mengurangi pengaruh negatif stres kerja, namun tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai.

4.2 Pembahasan

Pada bagian ini, akan dijelaskan pembahasan mengenai hasil temuan pada hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan

Stres kerja menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai, khususnya pada sektor teknologi yang identik dengan tuntutan kerja tinggi. Di era yang semakin terkoneksi dan kompetitif, pegawai di sektor ini kerap menghadapi beban kerja yang tidak hanya berat, tetapi juga memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa stres kerja berdampak negatif terhadap produktivitas serta tingkat kepuasan kerja. Dalam konteks Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kinerja pegawai, dengan nilai sampel sebesar -0.444 dan $P\text{-value } 0.000$. Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami pegawai, maka kinerja yang dicapai cenderung semakin menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja, yang ditandai dengan tingginya konflik peran, ambiguitas tugas, dan tanggung jawab yang berlebihan, memberikan dampak negatif terhadap kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Indriani & Widodo (2020), yang menyebutkan bahwa konflik peran dan ambiguitas kerja merupakan pemicu utama stres kerja dan berkontribusi pada penurunan performa pegawai sektor publik. Penelitian ini juga memperkuat teori dari Robbins & Judge (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja yang kronis menyebabkan penurunan konsentrasi, burnout, dan kinerja yang tidak optimal. Ketiga indikator dalam model ini (SK1–SK3) telah dikonfirmasi valid melalui bootstrapping dan selaras dengan konstruksi konsep stres kerja dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

Dalam perusahaan-perusahaan teknologi besar di Indonesia, pegawai sering kali menghadapi deadline yang ketat dan tekanan untuk mencapai target yang ambisius. Situasi ini menciptakan lingkungan kerja yang sangat menuntut, di mana pegawai merasa tertekan untuk selalu memberikan hasil terbaik dalam waktu yang terbatas. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan kelelahan mental dan fisik, yang pada gilirannya mengurangi efektivitas kerja. Ketika pegawai merasa terjebak dalam siklus stres yang terus-menerus, kreativitas dan inovasi yang seharusnya menjadi kekuatan utama dalam

industri teknologi mulai terhambat. Hal ini bukan hanya merugikan individu, tetapi juga dapat berdampak pada keseluruhan tim dan perusahaan.

Penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor individu yang dapat mempengaruhi respons pegawai terhadap stres, seperti pengalaman kerja, dukungan sosial, dan keterampilan manajemen stres. Pegawai dengan pengalaman kerja yang lebih banyak mungkin memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana mengelola stres, sementara mereka yang baru memasuki dunia kerja mungkin merasa lebih tertekan karena kurangnya pengalaman. Di sisi lain, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan juga berperan penting dalam mengurangi tingkat stres. Ketika pegawai merasa didukung, mereka lebih cenderung untuk berbagi beban kerja dan mengatasi tantangan yang ada. Keterampilan manajemen stres juga menjadi kunci, di mana individu yang memiliki kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi stres dengan cara yang konstruktif dapat meminimalkan dampak negatifnya terhadap kinerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan dan sumber daya yang memadai untuk membantu pegawai mengelola stres mereka.

Selain itu, perusahaan juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mengurangi stres. Penerapan kebijakan fleksibilitas kerja, seperti jam kerja yang dapat disesuaikan atau opsi kerja jarak jauh, dapat membantu pegawai menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional mereka. Program kesejahteraan pegawai, yang mencakup kegiatan seperti yoga, meditasi, atau konseling psikologis, juga dapat menjadi solusi efektif untuk mengurangi stres. Dengan menyediakan fasilitas yang mendukung kesehatan mental dan fisik, perusahaan tidak hanya menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai, tetapi juga berinvestasi dalam produktivitas jangka panjang.

Dalam jangka panjang, organisasi yang mampu mengelola stres kerja secara efektif akan merasakan peningkatan tingkat retensi pegawai serta kenaikan kepuasan kerja. Pegawai yang merasa dihargai dan mendapatkan dukungan biasanya memiliki komitmen yang lebih kuat terhadap organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja secara menyeluruh. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis untuk mengendalikan stres di lingkungan kerja, baik melalui program pelatihan bagi individu maupun penciptaan suasana kerja yang kondusif. Upaya semacam ini tidak hanya

bermanfaat bagi pegawai secara personal, tetapi juga memberikan dampak positif bagi organisasi, membentuk budaya kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan.

4.2.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan

Beban kerja merupakan salah satu faktor krusial yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai, khususnya pada sektor teknologi yang kerap memiliki tuntutan pekerjaan sangat tinggi. Dalam hal ini, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga mencakup tingkat kerumitan serta besarnya tanggung jawab yang dipikul pegawai. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kinerja sekaligus mengurangi tingkat kepuasan kerja secara drastis. Berdasarkan hasil analisis, beban kerja terbukti memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai sampel sebesar -0,472 dan P-value 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin besar beban kerja, semakin rendah kinerja pegawai yang dapat dicapai.

Pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja pegawai ditemukan konsisten dalam penelitian ini. Beban kerja yang mencakup banyaknya tugas (BK1), tekanan target (BK2), dan keterbatasan waktu penyelesaian (BK3) menurunkan efektivitas kerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Karasek (1979) melalui model Job Demand-Control, yang menyatakan bahwa tuntutan kerja tinggi tanpa kontrol memadai akan menimbulkan tekanan dan menghambat produktivitas. Penelitian oleh Astuti & Nugroho (2021) juga mendukung hasil ini, menyatakan bahwa overload kerja berdampak pada kesalahan kerja dan kepuasan kerja rendah. Oleh karena itu, indikator BK1–BK3 dalam model ini tidak hanya signifikan secara statistik, tetapi juga valid secara konseptual dibandingkan studi terdahulu.

Di Indonesia, khususnya di sektor teknologi, banyak pegawai yang melaporkan merasa terbebani oleh tugas-tugas yang semakin bertambah dan tuntutan untuk berinovasi dengan cepat. Dalam dua tahun terakhir, banyak pegawai di sektor ini merasakan peningkatan beban kerja yang tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga kesehatan mental mereka. Beban kerja yang berlebihan tidak hanya mengurangi kinerja, tetapi juga dapat memicu masalah kesehatan yang serius, seperti depresi dan kecemasan. Hal ini menciptakan lingkaran setan di mana tekanan yang dirasakan mengakibatkan penurunan produktivitas, yang pada gilirannya meningkatkan tekanan lebih lanjut.

Beban kerja bukan hanya menyangkut jumlah tugas yang harus dituntaskan, tetapi juga meliputi tingkat kerumitan pekerjaan serta besarnya tanggung jawab yang diemban pegawai. Beban kerja yang tinggi, terlebih bila dibarengi dengan tuntutan yang kompleks, dapat memicu peningkatan stres dan penurunan performa secara signifikan. Pegawai yang dihadapkan pada penyelesaian beberapa proyek sekaligus dalam batas waktu ketat akan merasakan tekanan lebih besar dibandingkan mereka yang memiliki pekerjaan dengan ritme dan struktur lebih teratur. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan evaluasi serta penyesuaian beban kerja sesuai kapasitas dan keterampilan pegawai. Langkah ini tidak hanya berpotensi meningkatkan produktivitas, tetapi juga menjaga kesehatan mental tenaga kerja.

Selain itu, penerapan strategi manajemen yang tepat dapat menjadi solusi untuk mengatasi beban kerja berlebih. Salah satu metode efektif adalah pembagian tugas secara proporsional di dalam tim, sehingga tekanan yang dirasakan individu dapat berkurang dan tercipta keseimbangan kerja. Pemanfaatan teknologi pun dapat menjadi pendukung, misalnya dengan menggunakan platform kolaborasi digital untuk memperlancar komunikasi dan koordinasi, yang pada akhirnya dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan mengurangi tekanan kerja.

Dengan demikian, tingginya beban kerja terbukti berdampak negatif secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Oleh sebab itu, perusahaan atau instansi perlu mengambil langkah preventif dan strategis dalam pengelolaan beban kerja, termasuk penyesuaian tugas, penerapan sistem manajemen yang efisien, dan pemanfaatan teknologi untuk mendorong efektivitas. Pendekatan ini tidak hanya akan memperbaiki kinerja pegawai, tetapi juga membentuk lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan berkelanjutan. Manajemen beban kerja yang optimal menjadi kunci dalam mencapai performa puncak sekaligus menjaga kesejahteraan pegawai, terutama di industri teknologi yang terus bergerak dinamis.

4.2.3 Peran Dukungan Sosial dalam memoderasi korelasi antara Stres Kerja dengan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan

Dukungan sosial dianggap sebagai faktor penting dalam mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap kinerja pegawai. Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif dan penuh tekanan, pentingnya dukungan sosial tidak bisa diabaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi pengaruh stres kerja terhadap

kinerja pegawai, dengan nilai sampel -0.080 dan $P\text{-value } 0.044$. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial yang baik dapat membantu pegawai mengatasi stres yang mereka alami, sehingga menjaga kinerja tetap optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pegawai merasa didukung oleh lingkungan sosial mereka, baik itu dari rekan kerja maupun atasan, mereka lebih mampu menghadapi tantangan dan tekanan yang muncul di tempat kerja.

Dukungan sosial terbukti sebagai variabel moderasi yang efektif dalam meredam pengaruh negatif stres dan beban kerja terhadap kinerja. Keberadaan dukungan dari atasan (DS1), rekan kerja (DS2), komunikasi terbuka (DS3), dan bantuan emosional (DS4) memberikan perlindungan psikologis dalam lingkungan kerja. Temuan ini menguatkan teori Buffering Hypothesis dari Cohen & Wills (1985), yang menyatakan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam menekan dampak stres terhadap kesehatan mental dan performa kerja. Penelitian oleh Sulistiyan (2022) dan Yanti & Surya (2019) juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang suportif meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai. Hasil bootstrapping dari keempat indikator ini menunjukkan signifikansi yang konsisten.

Dalam konteks Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk rekan kerja, atasan, dan lingkungan keluarga. Di perusahaan-perusahaan yang berorientasi pada inovasi dan kolaborasi, dukungan sosial berfungsi sebagai buffer terhadap stres. Pegawai yang memiliki jaringan sosial yang kuat cenderung lebih mampu mengatasi tekanan yang mereka hadapi. Ini karena mereka merasa lebih nyaman untuk berbagi beban kerja dan mencari bantuan ketika menghadapi tantangan. Misalnya, dalam tim pengembangan produk, jika seorang pegawai merasa kewalahan dengan tugasnya, dukungan dari rekan-rekannya untuk berbagi ide dan solusi dapat mengurangi beban mental yang dirasakannya.

Pengaruh dukungan sosial dapat dilihat pada perusahaan-perusahaan yang menerapkan program mentoring dan tim kolaboratif. Program-program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan pegawai, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung di mana pegawai merasa dihargai dan didengar. Dalam konteks ini, mentoring dapat membantu pegawai baru untuk beradaptasi dengan budaya perusahaan dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk sukses. Pegawai yang terlibat dalam tim dengan dukungan sosial yang baik menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang tidak memiliki dukungan serupa. Hal ini juga terlihat dari peningkatan kepuasan kerja

dan loyalitas pegawai terhadap perusahaan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap produktivitas.

Namun, penting untuk diingat bahwa tidak semua bentuk dukungan sosial memiliki efek yang sama. Dukungan yang tidak tepat atau berlebihan justru dapat menambah stres. Misalnya, jika dukungan yang diberikan terlalu invasif atau tidak sesuai dengan kebutuhan individu, hal ini bisa menyebabkan perasaan tertekan atau tidak nyaman. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa dukungan sosial yang diberikan relevan dan sesuai dengan kebutuhan pegawai. Ini bisa dilakukan melalui survei atau sesi umpan balik, di mana pegawai dapat menyampaikan apa yang mereka butuhkan dari rekan kerja dan manajemen.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial berperan penting sebagai faktor moderasi yang mampu mereduksi pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan. Kehadiran dukungan sosial yang memadai tidak hanya membantu pegawai mengelola tekanan kerja, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang lebih kondusif, kolaboratif, dan produktif. Pegawai yang merasa mendapatkan dukungan cenderung lebih termotivasi, mampu memberikan kontribusi optimal, serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu, organisasi perlu mengalokasikan waktu dan sumber daya untuk membangun serta mempertahankan sistem dukungan sosial yang solid di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, dukungan sosial dapat dipandang sebagai komponen strategis yang berpengaruh terhadap keberhasilan pegawai maupun organisasi secara menyeluruh.

4.2.4 Bagaimana Peran Dukungan Sosial dalam memoderasi korelasi antara Beban Kerja dengan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan

Berbeda dengan temuan pada hubungan dukungan sosial dan stres kerja, hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak memiliki peran yang signifikan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai, dengan nilai original sample sebesar -0,056 serta P-value 0,140. Temuan ini mengindikasikan bahwa walaupun dukungan sosial memiliki peranan penting bagi pegawai, keberadaannya tidak cukup efektif untuk menetralkan dampak negatif yang muncul akibat tingginya beban kerja. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun dukungan sosial menjadi salah satu faktor

penting bagi kesejahteraan pegawai di lingkungan kerja, kemampuannya dalam mengatasi tekanan kerja tetap memiliki batas, terutama ketika beban kerja yang dihadapi berada pada tingkat yang berlebihan.

Salah satu alasan mengapa dukungan sosial tidak efektif dalam konteks ini mungkin berkaitan dengan sifat beban kerja itu sendiri. Beban kerja yang berlebihan sering kali bersifat struktural dan sistemik, di mana faktor-faktor seperti kebijakan perusahaan, manajemen waktu, dan distribusi tugas berkontribusi pada peningkatan tekanan yang dialami pegawai. Dalam situasi seperti ini, dukungan sosial dari rekan kerja atau atasan mungkin tidak cukup untuk mengurangi dampaknya. Ketika beban kerja melebihi kapasitas individu, bahkan dukungan sosial yang kuat pun tidak dapat mencegah penurunan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial perlu dipadukan dengan langkah-langkah strategis untuk mengatasi akar masalah yang menyebabkan beban kerja berlebih.

Perusahaan-perusahaan teknologi yang menerapkan model kerja yang sangat menuntut. Dalam situasi di mana pegawai diharuskan untuk menyelesaikan proyek dalam waktu yang sangat singkat, tekanan yang dirasakan sering kali meningkat secara eksponensial. Dukungan sosial dalam bentuk dorongan moral atau bantuan praktis dari rekan kerja mungkin tidak cukup untuk mengatasi rasa tertekan yang muncul akibat tuntutan yang tinggi. Ketika pegawai merasa terjebak dalam situasi kerja yang tidak memadai, dukungan sosial tidak lagi berfungsi sebagai buffer yang efektif. Sebaliknya, tekanan yang terus-menerus dapat menyebabkan kelelahan mental dan fisik, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas dan kreativitas pegawai.

Dalam menghadapi tantangan ini, perusahaan perlu mempertimbangkan pendekatan yang lebih holistik dalam mengelola beban kerja. Ini termasuk peninjauan kembali proses kerja yang ada, pengaturan ulang ekspektasi, dan penyediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung pegawai. Perusahaan dapat melakukan evaluasi terhadap beban kerja yang ada, dengan tujuan untuk mendistribusikan tugas secara lebih merata dan realistis. Selain itu, pelatihan manajemen waktu dan keterampilan organisasi juga dapat diberikan kepada pegawai untuk membantu mereka mengelola beban kerja dengan lebih efisien.

Pentingnya dukungan sosial dalam konteks stres kerja tidak dapat diabaikan, namun harus disadari bahwa dukungan tersebut harus didukung oleh kebijakan dan praktik yang mendukung kesejahteraan pegawai secara menyeluruh. Membangun budaya kerja yang positif dan saling mendukung dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih sehat,

tetapi hal ini harus diimbangi dengan upaya untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan. Dengan demikian, meskipun dukungan sosial penting dalam konteks stres kerja, ia tidak cukup untuk memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.

Meskipun dukungan sosial memiliki peran penting dalam mengurangi stres kerja, ia tidak mampu berdiri sendiri dalam menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh beban kerja yang tinggi. Perusahaan harus mengambil langkah-langkah proaktif untuk menangani masalah struktural yang menyebabkan tekanan berlebih pada pegawai. Dengan mengintegrasikan dukungan sosial ke dalam pendekatan manajemen yang lebih luas, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif, di mana pegawai merasa didukung secara emosional sekaligus memiliki kapasitas untuk memenuhi tuntutan kerja mereka.

Kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator utama: kualitas kerja, produktivitas, disiplin, dan tanggung jawab. Seluruh indikator terbukti valid dan signifikan. Model ini sejalan dengan konsep kinerja menurut Mangkunegara (2013), yang menyebutkan bahwa indikator utama performa pegawai meliputi output, efisiensi waktu, dan disiplin. Penelitian terdahulu seperti Mulyadi & Rahardja (2020) juga menyatakan bahwa disiplin dan tanggung jawab menjadi prediktor penting dalam evaluasi kinerja ASN di instansi pemerintahan. Oleh karena itu, indikator KK1–KK4 terbukti konsisten dengan teori dan riset terdahulu, serta relevan digunakan dalam konteks organisasi pemerintahan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Stres kerja terbukti memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan.
2. Beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada instansi yang sama.
3. Dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi yang memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.
4. Dukungan sosial tidak terbukti memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor organisasi publik. Hasil yang menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja berdampak negatif pada kinerja pegawai selaras dengan pandangan Robbins dan Judge (2017) serta Model Job Demand-Control (Karasek, 1979). Model tersebut menekankan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan, jika tidak diimbangi dengan tingkat kontrol dan dukungan yang memadai, dapat menurunkan kualitas kinerja individu.

Selain itu, keberhasilan variabel dukungan sosial sebagai moderator dalam mereduksi dampak negatif stres dan beban kerja menguatkan *Buffering Hypothesis* dari Cohen dan Wills (1985). Temuan ini menambah bukti empiris bahwa dukungan sosial di lingkungan kerja bukan hanya berperan langsung terhadap kinerja, tetapi juga secara signifikan memoderasi pengaruh variabel psikologis terhadap hasil kerja.

Penelitian ini juga mendukung perluasan penggunaan teori *Job Demands-Resources (JD-R)* (Bakker & Demerouti, 2007) dalam konteks pemerintahan lokal. Dengan demikian, model penelitian ini dapat dijadikan acuan teoritis

untuk studi lanjut yang meneliti interaksi antara faktor tekanan kerja dan sumber daya psikososial dalam peningkatan kinerja ASN.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia di Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui pengendalian beban dan stres kerja. Temuan menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berdampak negatif secara signifikan terhadap kinerja. Oleh sebab itu, pihak manajemen disarankan untuk meninjau kembali mekanisme pembagian pekerjaan, memperjelas uraian tugas, serta menyesuaikan target kinerja dengan kemampuan pegawai yang tersedia. Langkah-langkah seperti penyelenggaraan pelatihan manajemen stres, penyesuaian jumlah pekerjaan, dan perbaikan struktur organisasi dapat menjadi strategi awal dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan produktif.

Selain itu, hasil penelitian menegaskan pentingnya peran dukungan sosial dalam menurunkan dampak negatif stres dan beban kerja terhadap kinerja. Dalam konteks ini, pimpinan organisasi perlu membangun budaya kerja yang kolaboratif dan suportif. Dukungan sosial dapat diperkuat melalui berbagai mekanisme seperti program pendampingan antarpegawai, peningkatan komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, serta pembentukan forum internal untuk berbagi solusi atas beban pekerjaan. Penguatan peran atasan sebagai sumber dukungan emosional dan bukan sekadar administratif menjadi kunci penting dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif.

Dengan mempertimbangkan hasil-hasil ini, manajemen organisasi diharapkan mampu mengembangkan kebijakan pengelolaan SDM yang tidak hanya berorientasi pada capaian kerja semata, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan kesejahteraan pegawai. Pendekatan manajerial yang menyeimbangkan tuntutan kerja dan ketersediaan dukungan internal akan menjadi kunci dalam membangun sistem kerja yang berkelanjutan, serta mendorong loyalitas dan produktivitas jangka panjang dari aparatur sipil negara.

5.2 Saran

Instansi disarankan untuk mengimplementasikan program manajemen stres yang komprehensif. Hal ini dapat mencakup pelatihan tentang manajemen waktu, teknik relaksasi, dan penyediaan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan demikian, investasi dalam kesehatan mental pegawai tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil dan penerapan temuan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada satu instansi, yaitu Sekretariat Daerah Kota Tangerang Selatan, sehingga generalisasi hasil ke instansi pemerintah lain, baik di tingkat daerah maupun nasional, perlu dilakukan dengan kehati-hatian. Karakteristik organisasi, budaya kerja, dan beban administrasi antar instansi dapat berbeda secara signifikan dan memengaruhi dinamika stres kerja, beban kerja, serta dukungan sosial.

Kedua, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode survei dan analisis statistik berbasis PLS-SEM. Pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menangkap dinamika perilaku dan pengalaman subjektif pegawai secara lebih mendalam. Oleh karena itu, beberapa nuansa penting dalam hubungan antar variabel seperti persepsi individu terhadap dukungan sosial tidak dapat tergambarkan secara utuh melalui data kuantitatif.

Ketiga, desain penelitian ini menggunakan data *cross-sectional* (potret satu waktu), sehingga tidak memungkinkan untuk melihat perubahan perilaku atau performa pegawai dalam jangka panjang. Dinamika tekanan kerja dan kinerja cenderung fluktuatif tergantung pada waktu, kebijakan, dan kondisi lingkungan kerja. Maka dari itu, hasil yang diperoleh bersifat deskriptif dan korelasional pada titik waktu tertentu saja.

5.4 Agenda Penelitian Mendatang

Merujuk pada keterbatasan yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat sejumlah peluang penelitian di masa depan yang dapat memperkaya kajian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada organisasi sektor publik. Pertama, penelitian serupa dapat dilakukan pada instansi pemerintah lainnya, baik di level kabupaten/kota maupun provinsi, guna memperoleh gambaran yang lebih luas dan meningkatkan validitas eksternal temuan. Dengan lingkup yang lebih beragam, peneliti berkesempatan untuk mengidentifikasi perbedaan pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pada berbagai tipe struktur birokrasi dan budaya organisasi.

Kedua, pada studi berikutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kualitatif. Pendekatan ini memberi ruang untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam persepsi, pengalaman, serta faktor psikososial yang memengaruhi kinerja pegawai—yang mungkin tidak sepenuhnya terungkap melalui data kuantitatif. Sebagai contoh, wawancara mendalam dapat mengungkap aspek emosional maupun dinamika hubungan antarindividu di tempat kerja.

Ketiga, penerapan desain penelitian longitudinal akan memberikan manfaat besar untuk memantau perubahan hubungan antara stres kerja, beban kerja, dukungan sosial, dan kinerja pegawai dari waktu ke waktu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengamati dampak intervensi manajemen atau kebijakan baru terhadap kesejahteraan dan kinerja pegawai secara berkelanjutan, sekaligus menganalisis tren serta memprediksi potensi penurunan atau peningkatan performa organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, H., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh Budaya Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Beban Kerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkup Pemerintah Kota Makassar. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 7(1), 94-107.
- Alawiyah, D., & Alwi, C. A. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kesejahteraan Psikologis Pada Mahasiswa Semester Akhir. *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim Dan Bimbingan Rohani*, 8(2), 30-44.
- Ali, H., Sastrodiharjo, I., Saputra, F., Besar, G., Ekonomi, F., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2022). Pengukuran organizational citizenship behavior: Beban kerja, budaya kerja dan motivasi (Studi literature review). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 83-93.
- Amelya, H., Pratiwi, H., & Rahmadania, Z. (2024). PERAN PSIKOLOGI INDUSTRI DALAM MENGURANGI STRES KERJA DAN MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN.
- Apriyani, D., Purnamasari, E. D., & Wulandari, T. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Hindoli (A Cargill Company). *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 8-16.
- Augustine, A. K., Sunaryo, A. C., & Firmansyah, Y. (2022). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 147-156.
- Azhar, F., & Iriani, D. U. (2021). Determinan Stres Kerja pada Aparatur Sipil Negara Dinas Pendidikan Kota Cilegon Saat Work From Home di Era Pandemi COVID-19 Tahun 2020. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 31(1), 1-8.
- Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022). Pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2483-2496.
- Buulolo, F. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor

- Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Chairunnisah, R., Km, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). *Teori Kinerja Karyawan. Kinerja Karyawan*, 29.
- Chandra, N. (2021). *Pengaruh Stress Kerja, Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Karyasindo Samudra Biru Shipyard (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen)*.
- Deswanti, A. I., Novitasari, D., Asbari, M., & Purwanto, A. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Narrative Literature Review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 34-40.
- Dewi, R., Safuwani, S., Zahara, C. I., Safarina, N. A., Rahmawati, R., & Nurafiqah, N. (2023). Gambaran dukungan sosial pada keluarga korban kekerasan seksual. *Jurnal Diversita*, 9(1), 104-112.
- Febriani, F. A., & Ramli, A. H. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 309-320.
- Habsi, T., Hidayah, Z., & Srimindarti, C. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Setelah Penyederhanaan Organisasi di Bps Kabupaten/Kota Se-Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 5(6).
- Hutahaean, S. (2023). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Perawat Instalasi Bedah Sentral RSUP Haji Adam Malik Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Kelana, S. (2022). Dukungan sosial keluarga bagi anak berkebutuhan khusus di sekolah luar biasa peduli anak nagari kecamatan akabiluru. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(2), 99-111.
- Kumala, F. N. F., Kamalia, A., & Khotimah, S. K. (2022). Gambaran dukungan sosial keluarga yang memiliki anak tuna rungu. *Personifikasi: Jurnal Ilmu Psikologi*, 13(1), 1-10.
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022).

- Pengaruh stres kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20-27.
- Mariah, M., & Ridwan, R. (2016). ANALISIS BEBAN KERJA DAN KEBUTUHAN PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH PARKIR MAKASSAR RAYA KOTA MAKASSAR. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 13(4).
- Mulya Putri, G. A., Fauzi, A., Saputra, F., Danaya, B. P., & Puspitasari, D. (2023). Pengaruh Pengembangan Karier, Budaya Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Literature Review MSDM. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (Jemsi)*, 5(2).
- Mulyadi, A., & Pancasasti, R. (2022). Upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui motivasi. *Technomedia Journal*, 7(1), 11-21.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108-110.
- Pasaribu, M. D., Lumbanraja, P., & Rini, E. S. (2021). Analisis beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja perawat rumah sakit umum bethesda gunungsitoli dengan kejenuhan perawat sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(03), 606-618.
- Patras, J. C., Lengkong, V. P., & Kojo, C. (2024). Analisis Faktor Penyebab Kejenuhan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(03), 613-623.
- Putri, C. I. A. V. N., Goca, I. G. P. A. W., Meryawan, I. W., & Sanjaya, I. K. P. (2024). PERAN STRES KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI ASN PADA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA KABUPATEN GIANYAR. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(3), 502-516.
- Rahma, U. A., & Yudia, R. (2025). Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *CAKRAWALA: Management Science Journal*, 1-6.

- Rasminingsih, N. K. N., Wibawa, I. W. S., & Fahrianto, R. I. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Dukungan Sosial (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Reppi, B., Sumampouw, O. J., & Lestari, H. (2020). Faktor-faktor Risiko Stres Kerja pada Aparatur Sipil Negara. *Sam Ratulangi Journal of Public Health*, 1(1), 033-039.
- Sandra, R., & Ifdil, I. (2015). Konsep Stres Kerja Guru Bimbingan dan Konseling. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 1(1), 80-85.
- Sari, D. A. (2016). Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Bogor.
- Setiawan, R. D. U., & Makaginsar, C. (2025, February). Hubungan Shift dan Non Shift Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Bagian Rawat Inap dan Poli Anak RSUD Ciamis. In *Bandung Conference Series: Medical Science* (Vol. 5, No. 1, pp. 711-718).
- Sugiarti, F., Kurniawati, L. M., & Susanti, Y. (2021). Scoping Review: Hubungan Stres Kerja dengan Hipertensi pada Tenaga Kesehatan. *Jurnal Integrasi Kesehatan dan Sains*, 3(1), 41-47.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta Bandung. Bandung.
- Syahrir, I. F. (2024). Pengaruh Psikososial dan Stres Kerja terhadap Job Performance pada Karyawan Air Traffic Controller (ATC) di Kota Makassar= The Effect of Psychosocial and Job Stress on Job Performance of Air Traffic Controller (ATC) Employees in Makassar City (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Tinambunan, A. P., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Medan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 24-33.
- Trirahayu, D., & Hendratni, T. W. (2023). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Reasuransi Nasional Indonesia. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 3(1), 70-83.
- Wahyuni, E. T., Hadiwijaya, D., & Susilo, P. (2024). Pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kinerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel

intervening. MBR (Management and Business Review), 8(1), 43-61.

Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi,(Literature Review MSDM). Jurnal Ilmu Multidisplin, 1(1), 1-14.

