

PERAN MODERASI DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP PENGARUH STRES DAN BEBAN KERJA PADA KINERJA KARYAWAN

Bayu Prasetyo¹; Suhana²

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Stikubank Semarang^{1,2}

Email : prasetyo.bayu20.bp@gmail.com¹; suhana@edu.unisbank.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, serta meninjau peran dukungan sosial sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Sampel penelitian terdiri atas 108 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Temuan penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, yang mengindikasikan bahwa apabila stres dapat dikendalikan dengan baik, hal tersebut justru dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas pegawai. Sebaliknya, beban kerja yang tinggi menunjukkan pengaruh negatif terhadap kinerja karena dapat memicu kelelahan serta tekanan mental yang berlebihan. Lebih lanjut, dukungan sosial terbukti berfungsi sebagai moderator yang efektif dalam meredam dampak negatif dari stres dan beban kerja, di mana pegawai yang memperoleh dukungan sosial memadai tetap mampu mempertahankan kinerja optimal meskipun berada dalam tekanan kerja. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya pengelolaan stres dan distribusi beban kerja yang seimbang, serta perlunya membangun sistem dukungan sosial di lingkungan kerja untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas kinerja pegawai. Penelitian ini memberikan sumbangsih baik dari sisi akademis maupun praktis.

Kata Kunci : Stres Kerja; Beban Kerja; Dukungan Sosial; Kinerja Pegawai

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of job stress and workload on employee performance, while also examining the moderating role of social support in this relationship. The research involved a sample of 108 civil servants (ASN) working at the Regional Secretariat of Pekalongan City. Data analysis was conducted using SPSS version 25. The findings reveal that job stress has a significant positive impact on performance, suggesting that when managed effectively, stress can enhance employees' motivation and productivity. Conversely, excessive workload negatively affects performance due to increased fatigue and uncontrolled pressure. Furthermore, social support plays an essential role as a moderating variable, capable of mitigating the adverse effects of stress and workload. Employees who receive adequate social support are able to maintain optimal job performance despite work-related pressures. These results highlight the importance of managing stress and workload proportionally, along with strengthening social support systems in the workplace to improve overall effectiveness and performance quality. This study contributes both theoretically and practically.

Keywords : Job Stress; Workload; Social Support; Employee Performance

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang terus berkembang, dinamika lingkungan organisasi mengalami perubahan yang pesat dan kompleksitas yang semakin meningkat. Organisasi dituntut untuk senantiasa menyesuaikan diri terhadap perkembangan kebijakan, kemajuan teknologi, serta perubahan perilaku masyarakat (Sutrisno, 2017). Dalam konteks ini, sumber daya manusia (SDM) memegang peranan kunci dalam menjaga keberlangsungan serta keunggulan kompetitif organisasi. Kualitas SDM, yang tercermin dari kinerja pegawai, sangat dipengaruhi oleh faktor internal seperti stres kerja maupun faktor eksternal seperti beban kerja. Stres di tempat kerja dapat mengurangi produktivitas dan efisiensi, sedangkan Kondisi Kinerja Pegawai dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya Tingkat beban kerja yang berlebihan memiliki potensi untuk menurunkan motivasi serta kualitas hasil kerja karyawan (Indriyani & Suhana, 2023).

Namun, temuan-temuan terkait dampak stres dan beban kerja terhadap kinerja pegawai menunjukkan adanya inkonsistensi. Beberapa riset mengindikasikan adanya hubungan negatif yang signifikan, sementara studi lain tidak menemukan korelasi berarti antara variabel-variabel tersebut (Smith, 2023). Dalam konteks ini, dukungan sosial baik dari lingkungan profesional maupun personal memainkan peran krusial sebagai variabel moderasi. Kehadiran Adanya dukungan sosial terbukti efektif dalam menekan konsekuensi negatif yang ditimbulkan oleh stres dan beban kerja, sekaligus meningkatkan kemampuan individu untuk bertahan di bawah tekanan pekerjaan (Iriani, 2022).

Situasi serupa juga teramati di Kantor Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Pra-survei awal kami menunjukkan bahwa kinerja sebagian pegawai masih belum mencapai level optimal. Data capaian kinerja selama tiga tahun terakhir secara konsisten berada di bawah target yang ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan urgensi untuk melakukan kajian mendalam guna mengidentifikasi faktor-faktor penentu kinerja pegawai, terutama yang berkaitan dengan Tekanan dalam pekerjaan, intensitas tugas yang harus diselesaikan, serta keberadaan bantuan sosial yang tersedia. Riset diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi empiris dan solusi praktis untuk meningkatkan kinerja pegawai di sektor pemerintahan daerah.

Menganalisis stres kerja, beban kerja, dan dukungan sosial pada kinerja pegawai menjadi sangat relevan, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang menuntut efisiensi dan efektivitas tinggi. Penelitian terdahulu oleh Munandar (2018), Sriyono (2018), dan Cahyani (2019) telah menunjukkan bahwa stres kerja yang tidak terkontrol berpotensi menurunkan mutu layanan, meningkatkan tingkat ketidakhadiran, serta memicu *burnout* yang berujung pada penurunan produktivitas organisasi. Demikian pula dengan beban kerja; studi oleh Sabbhir (2017) dan Jahari (2019) mengindikasikan bahwa beban kerja yang melampaui batas dapat menurunkan kinerja, meskipun ada juga penelitian seperti Hadriansyah (2020) dan Wibowo (2021) yang tidak menemukan pengaruh signifikan dari beban kerja terhadap kinerja. Stres merupakan suatu kondisi individu yang bersifat internal yang disebabkan oleh tuntutan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang mempunyai dampak yang dapat bersifat merusak dan tidak terkontrol (Suparjiman, S., et al., 2021)

Dalam dinamika ini, dukungan sosial memegang peranan strategis. Kumalaretna (2019) menegaskan bahwa dukungan dari keluarga maupun rekan kerja dapat mengurangi tekanan psikologis dan fisik yang dialami karyawan, sekaligus meningkatkan performa mereka. Sebagai variabel moderator, dukungan sosial memiliki kapasitas untuk memitigasi dampak negatif dari stres dan beban kerja. Temuan Huang et al. (2020) memperkuat argumen ini, menunjukkan bahwa jaringan sosial yang kuat mempermudah pengelolaan stres, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja pegawai. Sebaliknya, apabila ketika tingginya beban kerja tidak disertai dengan dukungan yang cukup, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan mental yang berdampak negatif terhadap kesejahteraan individu.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hubungan antara Tingkat Stres Kerja dan Produktivitas Karyawan

Stres dalam konteks pekerjaan seringkali muncul ketika seseorang merasa terbebani oleh tuntutan kerja yang melebihi kapasitasnya, atau mengalami ketidakpastian mengenai tanggung jawabnya. Semaksiani (2018) mendefinisikan stres sebagai kondisi tekanan yang mengganggu keseimbangan fisik dan mental, berdampak pada emosi, pola pikir, dan kondisi psikologis seseorang. Menurut pandangan Handoko (sebagaimana dikutip Ngatimun, 2019), stres adalah bentuk ketegangan yang memengaruhi kondisi emosional dan kognitif individu. Sementara itu, Greenberg

(dalam Lestari, 2020) mengidentifikasi stres kerja sebagai kondisi ketidakseimbangan fisik dan psikologis yang diakibatkan oleh tekanan dari lingkungan kerja. Ngatimun (2019) menambahkan bahwa stres kerja timbul dari ketidaksesuaian antara karakteristik pribadi dan tuntutan pekerjaan yang dianggap mengancam kesejahteraan. Kitole (2019) juga mengartikan stres sebagai reaksi negatif terhadap tekanan atau beban yang dihadapi. Lebih lanjut, Lestari (2020) menjelaskan bahwa stres di tempat kerja dapat disebabkan oleh akumulasi beban tugas, karakteristik individu, serta tekanan eksternal dari organisasi.

Dalam lingkungan kerja kontemporer, stres adalah fenomena umum yang umumnya memberikan dampak negatif ketimbang manfaat bagi karyawan. Ling (2018) menyatakan bahwa stres dapat menurunkan kualitas kinerja secara keseluruhan. Respons terhadap stres kerja biasanya merupakan reaksi langsung terhadap pemicu stres di lingkungan kerja. Meskipun Shabbir (2017) mencatat bahwa dalam beberapa situasi stres dapat berfungsi sebagai motivator, namun secara umum stres dipandang sebagai penghambat kinerja.

Penelitian oleh Sikuku (2017) menunjukkan bahwa stres merupakan hambatan utama yang berdampak negatif terhadap produktivitas individu dan organisasi. Munandar (2018) menemukan adanya hubungan negatif antara stres kerja dan kinerja: semakin tinggi tingkat stres, performa kerja cenderung semakin menurun. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Ahmed (2013). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis pertama yang diajukan adalah:

H1: Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja sumber daya manusia.

Pengaruh Beban Kerja pada Kinerja

Menurut Sherly (2020), beban kerja merefleksikan persepsi individu terhadap kuantitas tugas yang melampaui kapasitasnya. Ketika seseorang merasa tugasnya terlalu banyak, ia berisiko mengalami kelelahan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi penurunan motivasi kerja. Snyder (2018) menjelaskan bahwa beban kerja umumnya melibatkan tekanan waktu dan konflik peran. Apabila tugas yang diberikan berlebihan, hasil pekerjaan dapat menurun akibat keterbatasan waktu dan kapabilitas. Dhelvia (2019) menekankan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat memicu stres dan menurunkan performa karyawan. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan justru dapat menimbulkan perasaan tidak berguna.

Jahari (2019) mengemukakan bahwa meskipun beban kerja yang tinggi terkadang dapat meningkatkan performa, namun jika melampaui kapasitas pegawai, justru dapat menyebabkan penurunan kinerja. Hal ini terjadi karena adanya ketidakselarasan antara kemampuan individu dan ekspektasi pekerjaan. Penelitian oleh Sabbhir (2017) dan Jahari (2019) mendukung temuan bahwa beban kerja memiliki hubungan negatif terhadap kinerja. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang diajukan adalah:

H2: Beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.

Peran Dukungan Sosial dalam Memoderasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Robbins dan Judge (sebagaimana dikutip Wibowo, 2021) mengemukakan bahwa kualitas hubungan interpersonal di tempat kerja merupakan salah satu pemicu stres. Apabila relasi antar rekan kerja tidak harmonis, tekanan mental dapat meningkat. Wulandari (2018) menambahkan bahwa dukungan sosial sangat dibutuhkan individu dalam menyelesaikan tugas-tugas kompleks, mengingat pekerjaan seringkali tidak dapat diselesaikan secara individu. Dukungan sosial berperan dalam memotivasi individu dan mengurangi dampak negatif dari stres.

Sriyono (2018) menunjukkan bahwa kurangnya dukungan dari rekan kerja menyebabkan beban terasa lebih berat dan meningkatkan risiko stres. Teori Buffering Hypothesis dan Direct Effect Hypothesis (Aribowo, 2020) menjelaskan bahwa dukungan sosial mampu meredam efek negatif dari tingkat stres yang tinggi dengan memodifikasi reaksi individu terhadap tekanan. Ho (2020) dalam *Social Support Theory* menambahkan bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan kesejahteraan individu, menjadi pelindung dari stres dan kelelahan kerja.

Studi oleh Sriyono (2018) dan Cahyani (2019) mengonfirmasi bahwa dukungan sosial efektif dalam mengurangi dampak negatif stres terhadap kinerja. Karyawan yang mendapatkan dukungan emosional dari keluarga atau rekan kerja mampu bertahan di bawah tekanan, bahkan ketika menghadapi tumpukan tugas dan kompensasi yang rendah. Berdasarkan hal ini, hipotesis ketiga adalah:

H3: Dukungan sosial memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

Peran Dukungan Sosial dalam Memoderasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Kumalaretna (2019) berpendapat bahwa dukungan dari lingkungan sosial memiliki fungsi moderasi terhadap pengaruh beban kerja terhadap kinerja. Ini berarti, pegawai yang menerima dukungan dari keluarga atau rekan kerja cenderung mampu menghadapi beban kerja dengan lebih baik dan tetap mempertahankan produktivitasnya. Dukungan ini dapat berupa dukungan emosional, informatif, atau praktis, yang membantu penyelesaian pekerjaan secara efisien (Jhonatan, 2018).

Cohen dan Wills (2019) menyatakan bahwa dukungan sosial dapat melindungi individu dari tekanan yang timbul akibat tuntutan pekerjaan. Penelitian oleh Sundararajan et al. (2020) juga memperkuat temuan bahwa dukungan sosial secara signifikan mengurangi dampak negatif dari beban kerja. Almeida et al. (2021) menemukan bahwa lingkungan kerja yang suportif meningkatkan daya tahan karyawan terhadap tekanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan performa mereka. Dengan demikian, hipotesis keempat adalah:

H4: Dukungan sosial memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan ganda, yaitu kuantitatif dan kualitatif, untuk mengevaluasi secara menyeluruh bagaimana stres kerja dan beban kerja memengaruhi kinerja sumber daya manusia, serta bagaimana dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Data utama dikumpulkan melalui kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, dilengkapi dengan wawancara mendalam guna memperkaya pemahaman tentang perilaku responden. Kami memilih 108 Aparatur Sipil Negara (ASN) dari total 238 pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekalongan sebagai sampel, melalui metode purposif berdasarkan relevansi mereka dengan fokus penelitian. Setiap variabel yang digunakan stres kerja, beban kerja, dukungan sosial, dan kinerja sumber daya manusia didefinisikan secara operasional dengan indikator-indikator yang mengacu pada literatur ilmiah. Stres kerja dan beban kerja diukur dari aspek seperti konflik peran, volume tugas, dan karakteristik pekerjaan.

Dukungan sosial dinilai dari persepsi dukungan yang diterima dari atasan, rekan kerja, dan keluarga. Sementara itu, kinerja sumber daya manusia dievaluasi berdasarkan

kualitas dan kuantitas hasil kerja, efisiensi, serta kemampuan interpersonal. Untuk menganalisis hubungan langsung antarvariabel, kami menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Sedangkan untuk menguji efek moderasi dukungan sosial, kami menerapkan metode Moderated Regression Analysis (MRA), yang melibatkan model regresi dua tahap dengan variabel dukungan sosial (Z) sebagai moderator dengan rumus:

$$(1) Y1 = \alpha + \beta_1 X1 + \beta_2 Z X1 + e,$$

$$(2) Y2 = \alpha + \beta_1 X2 + \beta_2 Z X2 + e,$$

Di mana Z merepresentasikan variabel dukungan sosial. Pengujian dilakukan dalam dua tahap guna mengetahui seberapa besar peran dukungan sosial dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh stres dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Signifikansi pengujian ditetapkan pada tingkat 1% dan 5%, sesuai standar statistik yang lazim digunakan dalam penelitian ilmiah, agar hasilnya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

HASIL PENELITIAN

Pengujian Instrumen

Bagian ini memaparkan hasil penelitian secara lengkap, meliputi profil responden, analisis deskriptif dan inferensial terhadap variabel-variabel yang diteliti, evaluasi instrumen penelitian, serta pengujian hipotesis. Selain itu, bagian ini juga menguraikan jawaban atas rumusan masalah, menampilkan temuan utama, serta memberikan interpretasi terhadap hasil berdasarkan teori serta temuan dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri dampak stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja sumber daya manusia, dengan mempertimbangkan dukungan sosial sebagai variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Penelitian dilakukan pada pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekalongan dengan jumlah responden sebanyak 108 orang. Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (51,9%), berpendidikan sarjana (58,3%), memiliki masa kerja kurang dari lima tahun (62,0%), serta didominasi oleh kelompok usia di bawah 30 tahun (54,6%).

Analisis terhadap variabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk stres kerja berada pada angka 3,22, yang menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan berada pada angka 3,22, yang menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang cenderung netral. Rata-rata skor beban kerja mencapai 4,17, menunjukkan kecenderungan responden yang merasa beban kerja mereka cukup tinggi. Dukungan

sosial memperoleh rata-rata sebesar 4,21, menandakan adanya persepsi positif dari pegawai terhadap dukungan yang mereka terima. Sementara itu, rata-rata nilai kinerja pegawai sebesar 2,98, menunjukkan bahwa kinerja masih bisa ditingkatkan, khususnya dalam hal produktivitas dan kontribusi individu.

Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel stres kerja, beban kerja, dan kinerja tergolong valid, karena nilai loading factor melebihi 0,4, serta nilai KMO masing-masing mencapai 0,956, 0,915, dan 0,940. Untuk variabel dukungan sosial, dua indikator (Z1 dan Z6) tidak memenuhi kriteria validitas, namun delapan indikator lainnya dinyatakan layak digunakan. Semua variabel juga terbukti reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7.

Uji Regresi

Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja, sementara beban kerja memiliki pengaruh negatif yang juga signifikan. Lebih lanjut, hasil uji moderasi memperlihatkan bahwa dukungan sosial berperan dalam memoderasi hubungan antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Dukungan sosial terbukti melemahkan dampak positif stres kerja terhadap kinerja (moderasi negatif), namun sebaliknya, memperkuat pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja (moderasi positif).

Uji Model

Secara keseluruhan, model regresi dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F dan uji t yang menunjukkan nilai signifikan. Nilai Adjusted R Square mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan sebagian besar variasi yang terjadi pada variabel kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan stres dan beban kerja, serta keberadaan dukungan sosial yang memadai, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya di sektor pemerintahan.

Pembahasan

Pengujian Hipotesis

Analisis regresi menunjukkan bahwa stres kerja memiliki koefisien beta positif sebesar 1,267 dengan tingkat signifikansi 0,006 ($p < 0,10$). Berlawanan dengan hipotesis awal yang memprediksi dampak negatif, temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penelitian di Sekretariat Daerah Kota Pekalongan, stres kerja justru berkorelasi

dengan peningkatan kinerja pegawai. Ini berarti, semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan di lokasi tersebut, kinerja mereka cenderung meningkat.

Indikasi ini menunjukkan bahwa stres yang terkendali dengan baik berpotensi meningkatkan semangat dan motivasi individu. Hasil ini selaras dengan studi Gupta dan Kumar (2021) yang menemukan bahwa stres adaptif dapat mendorong produktivitas, terutama ketika individu merasa didukung dalam menghadapi tekanan. Demikian pula, Rahman et al. (2022) mendukung pandangan ini, menyatakan bahwa *eustress* (stres positif) mampu memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal demi mencapai target.

Di sisi lain, beban kerja menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan koefisien beta -1,560 dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,10$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja yang ditanggung oleh pegawai di instansi tersebut dapat menurunkan performa mereka, kemungkinan besar akibat tekanan fisik dan mental yang berlebihan.

Hasil ini konsisten dengan berbagai teori yang menyebutkan bahwa beban kerja yang tidak proporsional dapat mengakibatkan penurunan produktivitas. Misalnya, Lin dan Chen (2023) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi berkorelasi kuat dengan tingkat stres dan kelelahan yang lebih besar, berdampak negatif pada efektivitas kerja. Jansen et al. (2020) juga menyatakan bahwa beban kerja berlebih tidak hanya menurunkan performa, tetapi juga berisiko meningkatkan tingkat ketidakhadiran.

Selain pengaruh langsung, dukungan sosial terbukti secara signifikan memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja, ditunjukkan dengan koefisien beta -1,969 dan signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa pegawai yang menerima dukungan sosial tinggi dari lingkungan kerja dan sekitarnya mampu mengelola stres lebih efektif, sehingga dampak negatif stres terhadap kinerja dapat diminimalkan.

Penelitian Liu et al. (2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa dukungan sosial yang kuat dapat meningkatkan daya tahan individu terhadap tekanan kerja, memungkinkan mereka tetap produktif di tengah tantangan. Serupa dengan itu, Zhang dan Wang (2022) menemukan bahwa dukungan sosial yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya berkontribusi mengurangi dampak negatif stres kerja pada kinerja.

Temuan lain dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial juga berperan penting dalam memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja, dengan

koefisien beta positif 1,294 dan signifikansi 0,001. Ini berarti, meskipun beban kerja dapat berdampak buruk, kehadiran dukungan sosial yang memadai dapat membantu pegawai untuk tetap produktif. Hal ini menekankan peran vital dukungan sosial dalam mengelola tekanan akibat beban kerja.

Hasil ini diperkuat oleh studi Luh Kadek Budi Martini et al. (2021) yang menyatakan bahwa hari kerja yang efektif serta dukungan dari rekan kerja berkontribusi positif pada peningkatan performa pegawai. Lebih lanjut, penelitian Ahmad Indra Setiawan (2021) dan Sherly Rutumalessy (2020) juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun mental, dapat meningkatkan kesehatan dan semangat kerja karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana stres kerja dan beban kerja memengaruhi kinerja pegawai, serta menguji peran dukungan sosial sebagai variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Berdasarkan analisis terhadap 108 pegawai di Sekretariat Daerah Kota Pekalongan, ditemukan bahwa stres kerja berkontribusi positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Meskipun hasil ini tidak sesuai dengan hipotesis awal yang memperkirakan efek negatif, temuan ini mengindikasikan bahwa stres yang dikelola secara adaptif dapat menjadi pemicu peningkatan kinerja, khususnya dalam situasi yang menantang. Sebaliknya, beban kerja menunjukkan dampak negatif signifikan terhadap kinerja, mengimplikasikan bahwa ekspektasi kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan produktivitas pegawai.

Selanjutnya, dukungan sosial terbukti secara signifikan memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Artinya, pegawai yang memiliki dukungan sosial yang kuat mampu menghadapi tekanan kerja dengan lebih efektif, sehingga tetap dapat mempertahankan performa kerja yang baik. Dukungan sosial juga memoderasi pengaruh beban kerja secara signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa bantuan dari kolega, atasan, maupun keluarga dapat meredam efek negatif beban kerja yang berat, sehingga memungkinkan pegawai untuk tetap berkinerja tinggi di tengah tekanan kerja.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur terkait stres kerja dengan menunjukkan bahwa tidak semua bentuk stres berdampak buruk. Dalam

konteks tertentu, stres yang dikendalikan secara efektif justru berfungsi sebagai faktor yang memacu motivasi kerja. Selain itu, temuan mengenai dampak negatif dari beban kerja yang berlebihan menegaskan pentingnya pengaturan beban kerja yang seimbang. Hasil studi ini juga menyoroti pentingnya dukungan sosial sebagai variabel moderator yang efektif dalam hubungan antara stres kerja, beban kerja, dan kinerja, menegaskan pentingnya kualitas hubungan sosial dalam lingkungan organisasi.

Dari segi implikasi praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui pendekatan manajemen stres, pengelolaan beban kerja yang proporsional, dan peningkatan dukungan sosial. Pertama, organisasi disarankan untuk mengembangkan program manajemen stres yang menyeluruh, seperti pelatihan teknik pengendalian stres, manajemen waktu, dan pelatihan ketahanan psikologis. Pendekatan ini bertujuan agar stres yang muncul dapat dikendalikan dan diubah menjadi motivasi kerja. Kedua, penting bagi organisasi untuk melakukan penyesuaian beban kerja secara berkala. Ini dapat dilakukan melalui penataan ulang distribusi tugas, penentuan target kerja yang realistis, dan pemberian waktu istirahat yang cukup, guna mencegah burnout yang berdampak pada penurunan produktivitas.

Lebih lanjut, temuan penelitian menekankan pentingnya memperkuat dukungan sosial di tempat kerja sebagai cara untuk menjaga kinerja tetap stabil. Oleh karena itu, disarankan agar organisasi membangun budaya kerja yang kolaboratif melalui kegiatan tim, program pengembangan kerja sama, dan ruang diskusi informal yang mendorong komunikasi antarpegawai. Dukungan emosional dan sosial semacam ini diyakini mampu meningkatkan solidaritas dan ketahanan kerja. Selain itu, organisasi juga perlu mengalokasikan sumber daya untuk mendukung kesejahteraan pegawai, baik secara fisik maupun psikologis. Fasilitas seperti layanan konseling, program kesehatan mental, dan kebijakan kerja yang mendukung keseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan akan berkontribusi pada stabilitas kinerja, terutama di lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Ruang lingkupnya hanya mencakup satu lokasi organisasi, serta menggunakan pendekatan kuantitatif yang mungkin tidak dapat menggali secara mendalam pengalaman subjektif responden. Selain itu, desain penelitian yang bersifat cross-sectional tidak

memungkinkan untuk menangkap perubahan variabel dari waktu ke waktu. Oleh sebab itu, penelitian mendatang disarankan untuk menerapkan metode campuran (mixed methods) dan memperluas area studi agar memperoleh gambaran yang lebih luas dan mendalam. Disarankan pula untuk melakukan analisis terhadap karakteristik pekerjaan secara lebih terperinci dan menggunakan pendekatan longitudinal guna memperoleh pemahaman yang lebih akurat terkait dinamika pengaruh stres kerja, beban kerja, dukungan sosial, dan kinerja pegawai dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Raden Adjeng Robiatul, 2013, *Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan Burnout*, Persona, Jurnal Psikologi Indonesia Mei 2013, Vol. 2, No. 2.
- Ahmed, M. (2013). "Impact of Work Stress on Employee Performance." *International Journal of Business and Management Invention*, 2(3), 1-6.
- Akbar, F. (2021). "Workload and Employee Performance: An Empirical Study." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 145-158.
- Almeida, L. S., et al. (2021). "Social Support and Employee Performance: A Meta-Analysis." *Journal of Work Psychology*, 16(3), 205-218.
- Amalia, R. (2021). "Stress dalam Lingkungan Kerja: Dampak dan Solusi." *Jurnal Psikologi*, 24(1), 45-56.
- Astuty, I., & Devy, N.F.D. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9, 902-908
- Babbie, E. (2015). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning.
- Balkan, M. (2014). "Stress as a Response to Environmental Changes." *Journal of Environmental Psychology*, 38, 1-10.
- Bennett, W. J., Smith, R. L., & Chen, Y. (2023). The Effects of Work Stress on Employee Turnover: An Empirical Study. *Human Resource Management Journal*, 33(2), 220-231. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12346>
- Brummelhuis, Lieke L. ten, 2012, Managing Family Demands in Teams: The Role of Social Support at Work, *Group & Organization Management* 37(3).
- Bryant, Scott E., 2015, An Empirical Study Of Emotional Intelligence And Stress In College Students,
- Cahyani, Welsya, 2019, *Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan*, Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 3 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Cahyo, A. R., & Arifin, Z. (2022). Workload and Burnout: The Role of Workload on Employee Burnout in Public Sector. *International Journal of Public Administration*, 45(6), 419-428. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1959657>
- Chan, Rosyen, 2020, Pengaruh Dukungan Sosial Sebagai Moderator Ketidakeimbangan Kehidupan-Kerja Dan Keterikatan Kerja Perawat, *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni* Vol. 4, No. 2, Oktober 2020.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (2019). "Stress, Social Support, and the BufferinHypothesis." *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357

- Daim, F. (2021). "Understanding Workplace Stress: A Conceptual Framework." *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 1-15.
- Dawson-Howard, Heather, 2013, *Telework: The Role Of Social Support*, ANZAM 2013.
- Dhelvia, Rizky, 2019, *The Influence Of Workload, Competence, And Work Environment To Work Stress And The Implications To Performance Of The Employees Of PT. BCA Finance*, Jurnal Magister Manajemen Unikom
- Fahmi, A. (2022). "Dimensi Kinerja Karyawan di Era Digital." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 56-72.
- Fitri, N. (2021). "Collaboration and Employee Performance: An Empirical Study." *Jurnal Manajemen*, 12(3), 103-115.
- Gharib, M., et al. (2016). "The Role of Workload in Employee Performance." *International Journal of Human Resource Management*, 7(1), 23-35.
- Ginanjari, Muhammad Syukron, 2019, *Determinan Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening*, Magister Manajemen Universitas Semarang.
- Hadriansyah, Muhamad, 2020, *Pengaruh Beban Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kelelahan Kerja (Burnout) Dan Kinerja Personel Polres Barito Selatan Di Buntok*, Kindai, Vol 16, Nomor 3.
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, Cetakan keempatbelas, Penerbit : Bumi Aksara. Jakarta
- Hesti, N. (2021). "Defining Workload in Organizational Context." *Jurnal Manajemen*, 10(1), 90-101.
- Ho, Shirley (2020), *Workplace social support and its relationship to work-related well-being and life satisfaction*, Master Social, Health and Organizational Psychology Utrecht University.
- Huang, Y., Liu, X., & Wang, F. (2020). Social Support and Job Stress: Evidence from Employees in China. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 192-204. <https://doi.org/10.1037/ocp0000168>
- Huwae, D. (2020). The impact of work stress on employee performance: A review. *International Journal of Business and Management Invention*, 9(3), 45-50.
- Huwae, Laura B.S, 2020, *Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Anggota Polri Di Polres Pulau Buru*, Patimura Medical Review Volume 2 No. 4 Oktober 2020.
- Indriyani, R., & Suhana, S. (2023). "The Importance of Human Resources in Organizational Success: A Comprehensive Review." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 45-60.
- Ismail, Iriani & Netty D.K. 2022. *Mengelola Sumber Daya Manusia*. Malang : Empatdua Media.
- Jahari, Jaja, 2019, Effect of Workload, Work Environment, Work Stress on Employee Performance of Private Universities in the City of Bandung,
- Jahari, Jaja, 2019, Effect of Workload, Work Environment, Work Stress on Employee Performance of Private Universities in the City of Bandung, Indonesia, *International Journal of Science and Society*, Volume 1, Issue 2, 2019.
- Jonyo, S. (2015). Measuring police performance: The impact of community engagement. *Journal of Criminal Justice Studies*, 8(4), 321-330.
- Julvia, R. (2021). "The Role of External Social Support on Employee Well-being." *Journal of Social Psychology*, 25(2), 21-34.
- Kharisma, Y. (2020). Peran Polri dalam penanganan COVID-19: Tugas dan tantangan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 123-135.

- Kitole, Annah M., 2019, Effect of Work Stress on Employee Performance in the Public Sector in Kenya: A Case of the National Treasury, *International Journal of Business & Law Research* 7(4):8-28, Oct. - Dec., 2019.
- Kumalaretna, Dianing, 2019, *Pengaruh Role Overload, Role Conflict dan Role Ambiguity terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Moderating Variabel pada Karyawan PT. Y di Surabaya*, Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi Oktober 2019.
- Kumar, A., & Kumar, S. (2020). Work stress and employee performance: A review of literature. *Journal of Management Research and Analysis*, 7(1), 1-6.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Sage Publications.
- Lestari, Dwi Indah dan Sri Suwarsi, 2020, *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Intervening*, Prosiding Manajemen <http://dx.doi.org/10.29313/v6i2.23410>.
- Lestari, Y. (2020). "The Relationship Between Individual Characteristics and Work Demands." *Journal of Business Psychology*, 35(2), 87-99.
- Ling, Sai Mei, 2018, Determinants of work stress and job performance among administration employees in education sector in Malaysia: Examining the moderating role of social support
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2020). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 1-22.
- Malik, A. (2021). "Work Stress and Its Impact on Employee Performance: A Review." *Journal of Human Resource Management*, 8(4), 50-65.
- Mamonto, Regina, 2016, *The Effect Of Emotional Intelligence And Job Stress On Employees Productivity In PT. Hasjrat Abadi, Tbk*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Volume 16 No. 03 Tahun 2016
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mariato, R. (2021). "Workload and Employee Motivation: An Empirical Investigation." *International Journal of Business Studies*, 10(2), 76-90.
- Martini, L., et al. (2021). "Social Support and Employee Resilience." *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 9(1), 67-80.
- Moeller, C., & Chung-Yan, G. A. (2013). Effects of social support on professors' work stress. *International Journal of Educational Management*, 27(3), 188-202. <https://doi.org/10.1108/09513541311306431>
- Munandar, A. (2018). "The Relationship Between Work Stress and Job Performance." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 33-42.
- Munandar, Aris, 2018, The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction And It's Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And One Stop Services Agency. *Proceeding of the First International Graduate Conference (IGC) On Innovation, Creativity, Digital, & Technopreneurship for Sustainable Development in Conjunction with The 6th Roundtable for Indonesian Entrepreneurship Educators 2018 Universitas Syiah Kuala October, 3-5, 2018 Banda Aceh, Indonesia*.
- Ngatimun, 2019, The Effect of Workload, Work Stress, and Emotional Intelligence towards Teacher Performance through Organizational Commitment, *IOSR Journal of Business and Management* Volume 21, Issue 8. Ser. II (August. 2019),

- Ningsih, O. L., Zaki, H., & Hardilawati, W. L. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. 2(1), 52–63
- Osimo, D. (2020). "Transparency in Public Administration: A Necessity." *Journal of Public Affairs*, 20(3), e2024.
- Rahnama, M., & Rahmani, A. (2020). The Impact of Job Stress on Employee Performance: A Study of the Banking Sector. *Journal of Business Research*, 112, 345-354. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.035>
- Rusmiati, Eti, 2021, Analysis Of The Impact Of Risk And Workload On Motivation And Impact On Employee Performance, *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* Vol-5, Issue-2, June 2021.
- Saleem, Sharjeel, 2013, The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance: An Empirical Study from Pakistani Academic Sector, *European Journal of Business and Management* Vol.5, No.5, 2013.
- Santoso, A. (2012). "Statistical Analysis for Human Resources Research." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(1), 45-60.
- Sari, D. (2022). "Perceptions of Workload: A Study Among Employees." *Jurnal Manajemen*, 25(2), 44-58.
- Semaksiani, Astria, 2019, The Effect of Work Loads and Work Stress on Motivation of Work Productivity (Empirical Case Study of Ink-Producing Companies), *Scholars Bulletin, Scholars Middle East Publishers, Dubai, United Arab Emirates*.
- Sembiring, H. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Sinarmas Medan. *Jurakunman*, 13(1), 1–14.
- Setiawan, R. (2021). "Factors Affecting Employee Performance in the Workplace." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 101-110.
- Shabbir, Benish, Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK, *J Account Mark* 2017, 6:1.
- Sherly, A. (2020). "Understanding Workload and Its Implications." *Jurnal Psikologi Kerja*, 12(1), 12-20.
- Sikuku, J. (2017). "Challenges of Work Stress in Organizations." *International Journal of Research in Business and Social Science*, 6(3), 67-80.
- Snyder, Lori Anderson, 2008, Workload Variability and Social Support: Effects on Stress and Performance, *Curr Psychol* (2008) 27:112–125.
- Sriyono, Agus, 2018, *Pengaruh Stres, Beban Kerja, Konflik Peran, Dan Kontrol Pekerjaan Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating*, Performance. Volume 25 Nomor 1 Tahun 2018.
- Sugiyono, M. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundararajan, L., et al. (2020). "The Impact of Social Support on Employee Performance: A Study." *Journal of Work Psychology*, 15(4), 150-165.
- Suoth, Jonathan, 2018, *The Influence Of Workload, Job Stress, And Effective Communication Towards Employee's Productivity At CV. Kombos Manado*, Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal.

Suparjiman, S., Zulkarnaen, W., & Sasangka, I. (2021). Work Stress: A Negative Cause And Impact Analisis. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(1), 1743-1756. <https://doi.org/10.31955/mea.v5i1.1485>

Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers

Wang, Y., Zhang, X., & Zhao, X. (2019). The impact of social support on work stress and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(2), 222-235.

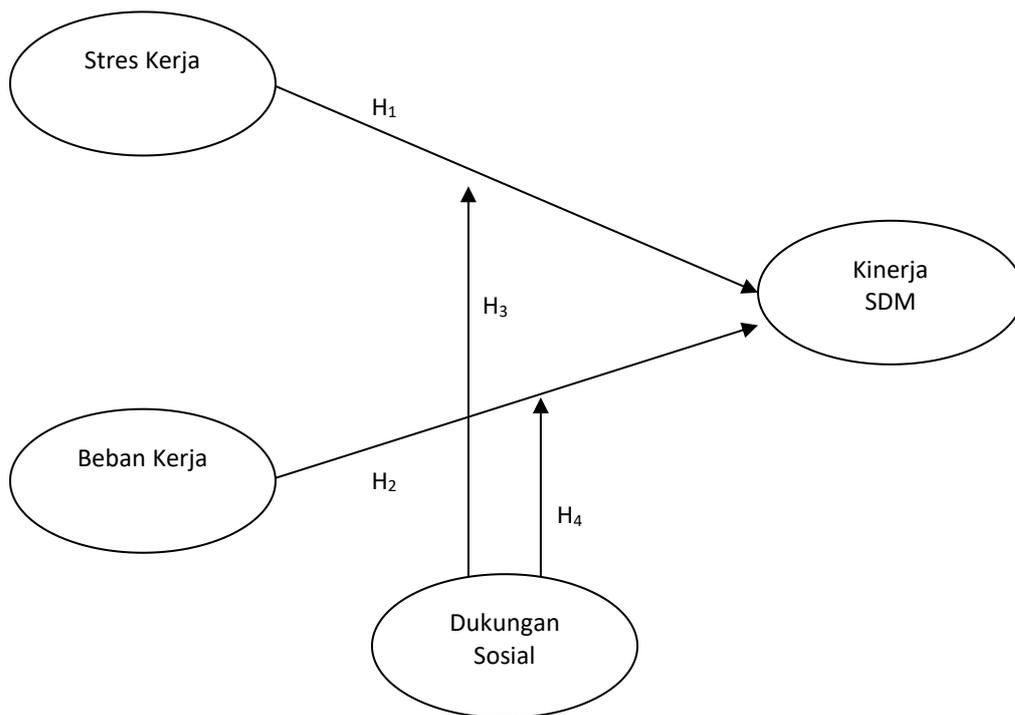
Wibowo, Akbar, 2021, The Effect Of Workloads On Turnover Intention With Work Stress As Mediation And Social Support As Moderated Variables, *Journal of Applied Management (JAM)* Volume 19 Number 2, June 2021

Wibowo, Aryo Dwi, 2021, The Influence of Work Stress and Workload on Employee Performance Through the Work Environment at SAMSAT Makassar City, Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore, March 7-11, 2021

Wulandari, R. (2018). "Social Support in Work Context: Impacts on Performance." *Jurnal Psikologi Industri*, 7(1), 33-48.

Zaidan, M. (2020). "Understanding Work Stress: A Comprehensive Overview." *Jurnal Manajemen*, 11(4), 250-260.

TABEL GAMBAR



Jenis Kelamin Responden		
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	56	51,9%
Perempuan	52	48,1%
Jumlah	108	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Tingkat Pendidikan Responden		
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	27	25,0%

Diploma III	11	10,2%
Sarjana (S1)	63	58,3%
Pascasarjana (S2)	7	6,5%
Jumlah	108	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Masa Kerja Responden		
Masa Kerja	Jumlah	Persentase
< 5 Tahun	67	62,0%
5–10 Tahun	29	26,9%
10–15 Tahun	12	11,1%
Jumlah	108	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Usia Responden		
Usia	Jumlah	Persentase
< 30 Tahun	59	54,6%
31–40 Tahun	12	11,1%
41–50 Tahun	37	34,3%
Jumlah	108	100%

Sumber: Data primer diolah, 2025

Hasil Uji Validitas Menurut Nilai KMO dan Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading Factor	KMO	Keterangan
Setres Kerja (X1)	X1.1	0.790	0.956	Valid
	X1.2	0.831		Valid
	X1.3	0.868		Valid
	X1.4	0.810		Valid
	X1.5	0.838		Valid
	X1.6	0.883		Valid
	X1.7	0.906		Valid
	X1.8	0.877		Valid
	X1.9	0.886		Valid
	X1.10	0.839		Valid
Jumlah			0.956	
Beban Kerja(X2)	X2.1	0.778	0.915	Valid
	X2.2	0.836		Valid
	X2.3	0.747		Valid
	X2.4	0.580		Valid
	X2.5	0.813		Valid
	X2.6	0.656		Valid
	X2.7	0.860		Valid
	X2.8	0.836		Valid
	X2.9	0.835		Valid
	X2.10	0.883		Valid
Jumlah			0.915	
Dukungan Sosial (Z)	Z.1		0.639	Tidak Valid
	Z.2	0.707		Valid
	Z.3	0.515		Valid
	Z.4	0.598		Valid
	Z.5	0.475		Valid
	Z.6			Tidak Valid
	Z.7	0.588		Valid
	Z.8	0.618		Valid
	Z.9	0.540		Valid
	Z.10	0.643		Valid
Jumlah			0.639	

Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0.896	0.940	Valid
	Y.2	0.898		Valid
	Y.3	0.881		Valid
	Y.4	0.895		Valid
	Y.5	0.753		Valid
	Y.6	0.905		Valid
	Y.7	0.864		Valid
	Y.8	0.874		Valid
	Y.9	0.864		Valid
	Y.10	0.888		Valid
Jumlah			0.940	

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS pada tahun 2025.

Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Reliabilitas	Nilai Standar	Keterangan
1	Stres Kerja	0,958	> 0,7	Reliabel
2	Beban Kerja	0,931	> 0,7	Reliabel
3	Dukungan Sosial	0,731	> 0,7	Reliabel
4	Kinerja Karyawan	0,965	> 0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah peneliti menggunakan SPSS, 2025

Hasil Perhitungan Koefisien Analisis Regresi

No	Hipotesis	Koefisien Beta	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
1	Stres Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja	1,223	2,781	0,006	Ditolak , menunjukkan pengaruh positif (signifikan)
2	Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja	-1,822	-4,508	0,000	Diterima (negatif signifikan)
3	Dukungan sosial memoderasi pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja (Moderasi 1)	-0,434	-3,962	0,000	Diterima (signifikan)
4	Dukungan sosial memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja (Moderasi 2)	0,337	3,279	0,001	Diterima (signifikan)

Sumber: SPSS, 2025