

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATOR PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

Mahfud Anang Rifai

Universitas Negeri Surabaya

E-mail: mahfudanagr@gmail.com

Dr. Jun Surjanti. S.E., M.Si

Universitas Negeri Surabaya

E-mail: junsurjanti@unesa.ac.id

Abstract

The rapid development of technology innovation and industrialization made the company more competitive to face a high competition in the globalization . When someone spent too much time in the field and a little time in the office, it will caused a high work stress and can reduced job satisfaction in employee while social support was able to suppress employee satisfaction. Researchers used social support as a moderating variable. The purpose of this study was to examine and analyze the effect of work stress on employee job satisfaction and social support moderated job stress on employee job satisfaction at Surya Sembada PDAM Surabaya. This research was a quantitative using 50 people as sample. Measuring instrument used in this study were interviews, observation, and questionnaires. Analysis of the data using Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS 3.0 and Statistical Package for the Social Science (SPSS) software. This study used a Likert scale as the scale of measurement. The results showed that work stress influence the employee job satisfaction and social support did not moderate the effect of work stress on employee job satisfaction.

Keywords : Job Stress, Job Satisfaction, Social Support.

PENDAHULUAN

Semakin pesatnya perkembangan inovasi teknologi serta industrialisasi membuat perusahaan semakin lebih kompetitif dalam menghadapi persaingan yang ketat di era globalisasi. Banyak tantangan atau hambatan yang harus dihadapi oleh sebuah perusahaan. Perlunya perusahaan mengembangkan kualitas, keterampilan serta keahlian sumber daya manusia (SDM) mereka untuk tetap bersaing agar perusahaan mampu terus maju dan berkembang.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dan harus diperhatikan agar memperoleh suatu hasil kerja yang memuaskan. Orang merasakan puas ketika bekerja secara semaksimal mungkin dengan apa yang dimilikinya seperti kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. sehingga produktivitas serta dampak kerja karyawan akan naik secara optimal.

Usaha agar perusahaan mencapai tujuannya, terkadang perusahaan dihadapkan oleh hambatan/masalah yang akan

mengganggu efektivitas dan efisiensi pekerja dalam bekerja. Sikap yang dimiliki oleh pekerja dalam perusahaan yang banyak sekali dikaitkan dengan usaha individu untuk mewujudkan *job performance* yang optimal agar dapat bekerja secara efektif dan efisien

Spector (1997) menyatakan bahwa pikiran yang tenang serta kondisi yang sehat tanpa adanya gangguan dari stres pada pekerjaan akan memberikan karyawan rasa nyaman dan puas dalam bekerja. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja dari faktor lingkungan itu sendiri yaitu stres kerja Robbins (2003) menjelaskan bahwa stress dapat dikatakan dalam suatu keadaan yang menekan psikis seseorang dalam memperoleh suatu kesempatan. Adapula untuk memperoleh kesempatan tersebut terdapat rintangan atau hambatan.

Penelitian Haryanni *et al.* (2014:28) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dapat dikatakan stress kerja adalah salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abualrub *et al* (2009) yang menyatakan bahwa stres kerja

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee *et al* (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja juga mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Kooij *et al.* (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sesuatu yang cenderung menyertai suatu pekerjaan atau sebagai keadaan emosional yang dihasilkan dari evaluasi atau penilaian suatu pengalaman kerja.

Menurut Hartel *et al* (2008) menyatakan bahwa bagian penting dari kepuasan penyedia layanan dengan pekerjaan mereka adalah kepuasan mereka dalam memberikan layanan secara individu. Oleh karenanya emosi karyawan dan kebiasaan dipengaruhi oleh orang-orang sekitar mereka. hal ini beralasan untuk memprediksi bahwa kepuasan karyawan dipengaruhi oleh orang-orang yang ada di lingkungan kerja mereka, yang disebut dengan rekan kerja dan supervisor.

Melihat dampak dari stres yang berakibat negatif pada kepuasan karyawan maka untuk mengantisipasinya perlu adanya sumber-sumber positif yang terdapat disekitar individu yaitu salah satunya adalah dukungan sosial (*social support*). Parasuraman, Greenhouse dan Gransrose (1992) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dukungan sosial sebagai suatu gambar dari hubungan sosial, baik dari atasan, keluarga maupun rekan kerja. Perlunya dukungan sosial untuk meminimalisir terjadinya stress kerja. Dukungan sosial dapat berawal dari lingkungan kerja mereka yaitu rekan kerja, atasan/*supervisor* maupun keluarga.

Menurut Grandey (2002) Dukungan dari rekan kerja ataupun supervisor dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan telah ditemukan bahwa persepsi seorang karyawan yang bekerja dalam suasana yang didukung memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja pada mereka, tingkat stres yang rendah serta perhatian yang mudah dialihkan dan bahkan akan memiliki kerja tim yang tinggi. Penelitian Abualrub *et al* (2009) yang menyatakan bahwa dukungan sosial terutama dari *supervisor* dapat menumbuhkan dampak yang baik untuk karyawan guna meminimalisir stres kerja yang ada di kantor. Tetapi apabila dari dukungan sosial itu sendiri tidak ada atau sangatlah kecil maka stres kerja yang dialami para karyawan akan tinggi. Hasil serupa dengan penelitian Aldea-Capotescu (2013) yang menjelaskan bahwa pengaruh dukungan dari rekan kerja atau atasan dapat mengurangi stres pada karyawan.

Penelitian ini mengambil objek di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan perusahaan daerah air minum yang berlokasi di Mayjend Prof Dr Moestopo No 2. Merupakan perusahaan yang dikenal sebagai penyedia layanan air bersih di Kota Surabaya yang terbentuk sejak tahun 1976.

Fenomena yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bahwa karyawan di divisi PKO sering gelisah ketika pekerjaan terkait menyusun RAB ataupun tugas survey mereka yang menumpuk dan belum selesai. Adapun karyawan yang sering mengeluh ketika tugas mereka terjadi kesalahan pada perhitungan bahan untuk penunjang perbaikan instalasi. Karena jika terjadi sesuatu pada masalah rencana pemeliharaan instalasi mereka masih harus berkoordinasi dengan rekan kerja/*supervisor* untuk mengatasi hal tersebut.

Adanya pengaruh yang kuat terhadap dukungan yang diterima oleh para karyawan. Bisa terlihat saat para karyawan sedang melakukan aktivitas liburan atau kumpul bersama dan bertukar pikiran tentang permasalahan pekerjaan, begitu juga dengan atasan/*supervisor* yang sangat paham dengan keadaan para karyawan.

Pengamatan tersebut diperkuat dengan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Andri Agung Prakoso selaku karyawan pada Divisi PKO yang mengatakan bahwa karyawan di divisi PKO masih sering menunda-nunda pekerjaan mereka sehingga keluar dari deadline yang sudah di tentukan serta sering kali juga karyawan berada pada titik jenuh yang ditunjukkan dengan perilaku karyawan saat jam kerja, yaitu lebih memilih untuk memainkan ponsel mereka daripada menyelesaikan pekerjaan mereka, sehingga ditemukan data yang menunjukkan bahwa karyawan mengalami kecemasan sebagai salah satu indikator stres.

Selain itu karyawan sering mengalami kegelisahan ketika sistem pekerjaan yang mereka jalankan memerlukan ketelitian dan ketepatan angka, serta jam kerja yang *overload*, tekanan kerja dari internal juga dapat menjadi salah satu timbulnya indikator stres pada karyawan. Adapun karyawan yang sering mengeluh ketika tugas mereka terjadi kesalahan pada perhitungan bahan untuk penunjang perbaikan instalasi. Karena jika terjadi sesuatu pada masalah rencana pemeliharaan instalasi mereka masih harus berkoordinasi dengan rekan kerja/*supervisor* untuk mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan adanya penelitian terdahulu dan fenomena yang ada, telah ditemukan maka hal tersebut dapat di jadikan dasar untuk penulis melaksanakan penelitian tentang “pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Stres Kerja

Menurut Ivancevich (2006:295) mendefinisikan bahwa stres dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, khawatir atau gelisah. Secara ilmiah dari perasaan tersebut merupakan gabungan dari pengalaman stress suatu tanggapan kompleks untuk mempersepsikan dampak yang akan dapat menuai hasil yang positif maupun negatif. Menurut Siagian (2005:300) stres merupakan kondisi ketegangan yang berujung pada perilaku emosi, kondisi fisik seseorang dan jalan berpikir. stres yang tidak bisa diatasi dengan baik biasanya cenderung berakibat pada ketidakmampuan seseorang yang berinteraksi secara positif dengan lingkungan sekitar. baik dalam ruang lingkup pekerjaan maupun diluarnya.

Menurut Misis *et al.* (2013) stres kerja adalah ketegangan psikologis yang mengarah pada kekerasan, kegelisahan, frustrasi dan kekhawatiran yang timbul dari suatu pekerjaan. Menurut Robbins (2006) Stress diartikan sebagai keadaan yang dinamik yang hasilnya diartikan sebagai sesuatu hal yang tidak tentu namun sangat berpengaruh baginya yang berupa peluang/kesempatan, kendala atau tuntutan.

Teori Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003) adalah bentuk sikap dari seseorang pada pekerjaannya sebagai hasil penilaian terhadap perbedaan antara jumlah imbalan positif yang dia terima dengan jumlah yang dia percaya. Menurut Kooij *et al.* (dalam Aldea-Capotescu, 2013) Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sesuatu yang cenderung menyertai pekerjaan atau sebagai keadaan emosional yang dihasilkan dari evaluasi atau penilaian suatu pengalaman kerja.

Menurut While *et al.* (dalam Hoboubi *et al.*, 2017) Kepuasan kerja yang dimaksud yaitu orientasi afektif yang dimiliki seorang karyawan pada pekerjaannya. Ini bisa dianggap sebagai perasaan keseluruhan tentang pekerjaan atau sebagai konstelasi yang berhubungan dengan sikap tentang berbagai aspek pekerjaan. Menurut Luthans (dalam Kaswan, 2012:283) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Teori Dukungan Sosial

Menurut Deelstra *et al.* (dalam Chou, 2015) yang menyatakan bahwa dukungan sosial didefinisikan sebagai

“tindakan seseorang yang bisa membantu atau dimaksudkan untuk membantu terhadap individu lain”. Menurut Safarino (dalam Suseno & Sugiyanto, 2010) mengungkapkan bahwa dukungan sosial mengacu pada kesenangan yang dirasakan, penghargaan, kepedulian serta membantu orang ketika menerima sesuatu dari orang lain atau kelompok lain.

Menurut Etzion (dalam Brough & Pears, 2004) dukungan sosial didefinisikan sebagai jejaring sosial yang menyediakan individu dengan kepedulian emosional/empati, bantuan praktis, dukungan informasi atau penilaian. Menurut House (dalam Moeler dan Yan, 2013) mengartikan bahwa dukungan sosial dapat diklasifikasikan untuk mendukung sumber (misalnya rekan kerja atau *supervisor*) dan dukungan jenis, termasuk instrumental, emosional, informasi, serta dukungan penghargaan.

Dari paparan pengertian di atas dan tujuan penelitian maka berikut hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini:

H1: Diduga stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

H2: Diduga dukungan sosial memoderasi hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena hubungan antar variabel yang akan diteliti memiliki hubungan kausalitas untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Penelitian ini juga merupakan penelitian survey, penelitian inferensial, penelitian kausalitas dan penelitian studi lapangan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berjumlah 71 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan pengambilan *Two Stage Cluster Sampling* dimana pada tahap pertama menggunakan *judgement sampling*. Pada tahap kedua menggunakan pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*).

Teknik sampling ini dipilih karena pengambilan anggota dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut dengan jumlah 60 karyawan untuk sampel penelitian awal. Tetapi setelah peneliti melakukan olah data ada beberapa kuisioner yang mempunyai nilai ekstrim yang harus dipertimbangkan untuk didiskualifikasi dalam pengolahan

data sebanyak 10 kuisioner sehingga sampel akhir untuk penelitian ini 50 karyawan .

Sumber data yang digunakan adalah data primer yang dapatkan melalui hasil wawancara, observasi, dan hasil penyebaran kuesioner pada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses penelitian, yaitu pada karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu stres kerja sebagai variabel independen, kepuasan kerja sebagai variabel dependen, dan dukungan sosial sebagai variabel moderating.

Stress kerja yaitu dapat digambarkan sebagai perasaan tegang, khawatir atau gelisah. Secara ilmiah dari perasaan tersebut merupakan manifestasi dari pengalaman stres suatu tanggapan yang kompleks untuk memprepsikan ancaman yang akan dapat menimbulkkan hasil yang positif maupun negatif. Penelitian ini menggunakan indikator Robbins (2008:800) yaitu sebagai berikut :

- 1) Gejala psikologis, dilihat dari ketidakpuasan , kecemasan, ketegangan, konflik, muda marah, kebosanan dan suka menunda-nunda.
- 2) Gejala prilaku, dilihat dari tingkat keluar masuknya karyawan, absensi, perubahan produktivitas, kebiasaan makan, bicara dengan gelisah dan adanya gangguan tidur.
- 3) Gejala fisiologi, terkait dengan kesehatan yang dapat dilihat dari perubahan metabolisme, timbulnya sakit kepala dan meningkatnya tekanan darah.

Kepuasan kerja yaitu kondissi emosi yang membuat senang sebagaimana bentuk dari presepsi seseorang terhadap pekerjaannya, apakah pekrjaan trsebut dapat menjembatani atau memfasilitasi dalamtercapainya pemenuhan nilai pekerjaan yang penting bagi orang tersebut. Penelitian ini menggunakan indikator Robbins & Judge (2008:119) sebagai berikut :

- 1) Kerja yang menantang
- 2) Penghargaan yang sesuai
- 3) Kolega yang support
- 4) Perilaku atasan

Dukungan Sosial yaitu dukungan yang dirasakan karyawan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dari jaringan sosial yang dimilikinya. Pengukuran dukungan sosial pada penelitian ini menggunakan indikator Kahn dan Antonucci (dalam Frese, 1999) sebagai berikut:

- 1) Dukungan afektif (perasaan suka, cinta, dan hormat)
- 2) Konfirmasi (menegaskan moral dan kebenaran fakta-fakta dari sebuah tindakan atau pernyataan).

- 3) Bantuan Langsung (bantuan dalam hal pekerjaan, memberikan informasi atau uang).

Teknik dari analisis data yang diggunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Sebelum memkai analisis *Partial Least Square* dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dimana dengan pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan dari tiap-tiap variabel valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif bertujuan untuk memudahkan pembaca untuk mengetahui data yang akan disajikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan software smartPLS 3.0. Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa terdapat *outer loading* dari masing-masing item indikator stres kerja yang memiliki nilai dibawah 0,50 yaitu indikator gejala psikoogis pertanyaan ketiga (SK3) dan indikator gejala prilaku pertanyaan pertama (SK4) dan sisanya bernilai lebih besar dari 0,50.

Outer loading dari indikator kepuasan kerja masing-masing item indikator kepuasan kerja yang memiliki nilai dibawah 0,50 yaitu indikator penghargaan yang sesuai pertanyaan pertama (KK3) dan sisanya bernilai lebih besar dari 0,5

Outer loading dari indikator dukungan sosial masing-masing item indikator dukungan sosial yang memiliki nilai dibawah 0,50 yaitu indikator konfirmasi pertanyaan kedua (DS4) dan sisanya bernilai lebih besar dari 0,5.

Uji Reliabilitas

Composite reliability ini digunakan untuk menguji nilai reliabilitas dari setiap indikator untuk mengukur sebuah konstruk. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability* di atas 0,60. Berikut ini adalah hasil perhitungan *composite reliability* pada tiap variabel:

Tabel 1.

<i>Composite Reliability</i>	
Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Dukungan Sosial	0,756
Kepuasan Kerja	0,922
Stres Kerja	0,852

Sumber: Ouput SmartPLS 3.0, 2017

Berdasarkan tabel 1 di atas, terlihat nilai *composite reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Dengan demikian model variabel tersebut telah memenuhi *composite reliability* atau memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil R-Square (Inner Model)

Menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,192. Artinya, besarnya pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja sebesar 19,2% sedangkan 80,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada bagian PKO dan P2K di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Hasil Uji T (Signifikansi)

Tahapan ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antar variabel. Suatu pengaruh antar variabel dikatakan signifikan apabila nilai t hitung lebih besar dari 1,96 atau P value lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2.
Hasil Inner Weight

Hubungan Antar Variabel	Original Sample	T Statistics	Kesimpulan
Dukungan Sosial → Kepuasan Kerja	0,265	2,103	Hipotesis Diterima
*Dukungan Sosial → Kepuasan Kerja	0,083	0,416	Hipotesis Ditolak
Stres Kerja → Kepuasan Kerja	-0,255	2,204	Hipotesis Diterima

Sumber: Diolah Penulis, 2017

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa untuk pengaruh Dukungan sosial dengan kepuasan kerja menginformasikan bahwa nilai t-statistic sebesar 2,103 lebih besar dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada variabel dukungan sosial terhadap kepuasan kerja. Dimana dukungan sosial yang dimiliki oleh sesama rekan kerja mampu meningkatkan kepuasan kerja.

Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh dukungan sosial menunjukkan nilai t-statistic sebesar 0,416. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan pada variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh dukungan sosial.

Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja menunjukkan nilai t-statistic sebesar 2,204. Hal tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan pada variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja. Dimana stres kerja yang dialami oleh karyawan akan menurunkan kepuasan karyawan itu sendiri. Besarnya koefisien pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Path	Koefisien langsung	Kesimpulan
Stres Kerja → Kepuasan Kerja	2,204	Hipotesis Diterima
Stres Kerja * Dukungan Sosial → Kepuasan Kerja	0,416	Hipotesis Ditolak

Sumber: Diolah Penulis, 2017

Dari tabel 3 di atas menginformasikan bahwa nilai t-statistics sebesar 2,204 yang lebih besar dari t-tabel yaitu 1.96. Sedangkan pengaruh tidak langsung yang tidak signifikan dengan nilai t-statistics sebesar 0,416 lebih kecil dari t-tabel yaitu 1.96. Hal menginformasikan bahwa variabel dukungan sosial tidak mampu memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Sehingga H2 ditolak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil dari tabel *path coefficients* menunjukkan adanya pengaruh negatif variabel stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien -0,255 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kepuasan kerja begitu juga sebaliknya, dilihat dari hasil perhitungan T-statistik sebesar 2,204 yang mana lebih besar dari 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian P2K dan PKO di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sehingga H1 diterima.

Sesuai dengan kondisi fenomena yang terjadi pada lapangan adalah ketika para karyawan sering gelisah ketika pekerjaan terkait menyusun RAB ataupun tugas survey mereka yang menumpuk dan belum selesai. Adapun karyawan yang sering mengeluh ketika tugas mereka terjadi kesalahan pada perhitungan bahan untuk penunjang perbaikan instalasi. Karena jika terjadi sesuatu pada masalah rencana pemeliharaan instalasi mereka masih harus berkoordinasi dengan rekan kerja/*supervisor* untuk mengatasi hal tersebut.

Sering keluar masuknya karyawan dikarenakan mereka merasa cemas ketika pekerjaan mereka belum kunjung selesai dan perlunya waktu untuk beristirahat sejenak. Pada saat survey juga terlihat karyawan yang membawa obat

antisipasi untuk menjaga kondisi tubuh karena karyawan sering sakit akibat panasnya suhu udara yang tak menentu. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan bapak Andri Agung Prakoso selaku staf PKO bahwa mereka merasa cemas dan gelisah ketika pekerjaan mereka belum selesai dan itu membuat beban tersendiri pada mereka. Dan ketegangan juga dirasakan ketika mendapatkan proyek proyek untuk masalah instalasi pada bagian PKO dimana instalasi-instalasi dari PDAM surabaya harus dirawat dan dijaga setiap saat.

Namun para karyawan tidak pernah sampai berkonflik atau bersitegang dengan karyawan lainnya. Dan karyawan disana bisa mengontrol emosinya terbukti saat bekerja karyawan tidak pernah meluapkan emosi marah kepada rekan kerjanya, justru mereka saling meledek dan bersendagurau.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Zaki selaku staf P2K menyatakan gejala perilaku menurutnya untuk tingkat produktivitas karyawan sendiri baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dimana penyelesaian target baik yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan, gejala fisiologi menurut bapak Andri seperti sakit kepala wajar terjadi pada karyawan akibat pekerjaan yang belum tuntas pada hari itu dan biasanya karyawan disini bekerja sampai larut malam ketika ada lembur juga bisa dikarenakan banyaknya tugas lapangan yang mereka hadapi sehingga waktu istirahat menjadi berkurang dan dapat menimbulkan sakit kepala.

Dari pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 (H_1) dari penelitian ini diterima, bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif kepuasan kerja karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya oleh Haryanni *et al.* (2014), Abualrub *et al* (2009), Lee *et al* (2015) dan Aldea-Capotescu (2013) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dengan demikian dapat dikatakan apabila karyawan mengalami stres yang tinggi maka kepuasan mereka akan menurun begitu juga sebaliknya.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dimoderasi oleh Dukungan Sosial

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh peran moderasi dari dukungan sosial pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar -0,083 dengan t-statistik

sebesar 0,416 yang mana nilai tersebut kurang dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh dari stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian PKO dan P2K di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sehingga H_2 ditolak.

Penelitian Seiger dan Wiese (2009) menyebutkan bahwa efek moderasi pada dukungan sosial dapat ditentukan dari akut tidaknya situasi ketegangan yang dialami oleh responden pada penelitian tersebut, responden tidak mengalami ketegangan yang akut ataupun kronis, sehingga dapat dikatakan efek dari moderasi tidak begitu kuat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Andri pada tanggal 12 Oktober 2016 bahwa karyawan pada bagian PKO tidak mengalami ketegangan yang akut atau kronis dari stres kerja yang dialaminya hanya saja para karyawan sering mengalami kecemasan dan kegelisahan ketika tugas atau pekerjaan mereka yang belum selesai.

Hasil dari dukungan sosial yang tidak memoderasi stres kerja bisa dikarenakan para karyawan sama sama mengalami beban kerja yang sama sehingga dukungan sosial itu tidak terlalu muncul dan disisi lain tidak adanya reward dari atasan yang menyebabkan karyawan enggan untuk saling membantu sesama rekan kerja sehingga didapati dukungan sosial yang tidak kuat atau tidak nampak.

Peneliti menemukan fakta di lapangan bahwa dengan tidak adanya *reward* tersebut para karyawan saling acuh saat bekerja sehingga saat satu karyawan mengalami beban kerja yang tinggi karyawan lain tidak ada inisiatif untuk membantu mengurangi beban kerja dari rekannya, itulah mengapa stress kerja pada karyawan PDAM Surya Sembada Surabaya di divisi PKO berada pada kategori sedang, dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa dukungan sosial dapat mempengaruhi tinggi rendahnya stress kerja karyawan. Oleh karena itu, dalam penelitian dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian PKO dan P2K di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Atas dasar dari hasil penelitian serta pembahasan selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Surya Sembada

Kota Surabaya yang artinya apabila stres kerja naik maka kepuasan kerja akan menurun begitu juga sebaliknya sehingga perlunya dilakukan *rolling shift* Kerja pada karyawan agar karyawan tidak cemas ketika pekerjaan mereka belum selesai dan bisa dilanjutkan oleh karyawan yang lain.

Dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Oleh karena itu tanpa adanya dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja tidak masalah bagi mereka. Karena tingkat stres yang dialami para karyawan masih dikategorikan sedang tidak dalam kondisi ketegangan yang akut atau kronis disamping itu tidak adanya *reward* dari perusahaan yang membuat para karyawan mementingkan pekerjaannya sendiri dari pada pekerjaan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abualrub, R. F., Omari, F. H., & Abu Al Rub, A. F. (2009). The moderating effect of social support on the stress-satisfaction relationship among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, Vol.17(7), 870–878.
- Aldea-Capotescu, R. (2013). Social Support as a Mediator Between Emotion Work and Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol.84, 601–606.
- Brough, P., & Pears, J. (2004). Evaluating The Influence Of The Type Of Social Support On Job Satisfaction And Work Related Psychological Well-Being. *International Journal of Organisational Behaviour*, Vol.8(2), 472–485.
- Carroll, T.L. & Lauzier, M., (2014). Workplace Bullying and Job Satisfaction : The Buffering Effect of Social Support. *Universal Journal of Psychology*, Vol. 2(2), 81–89.
- Chou, P., (2015). The Effects of Workplace Social Support on Employee's Subjective Well-Being. *European Journal of Business and Management Online*, Vol. 7(6), 2222–2839.
- Fadhilah, Luthfi, M. (2010). Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating Studi Pada Pt. Coca Cola Amatil Indonesia. Central Java. Skripsi Dipublikasikan oleh Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian*. Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang:CV Indoprint.
- Frese, Michael. (1999). “Social Support as a Moderator of the Relationship between Work Stressors and Psychological Dysfunctioning: A Longitudinal Study with Objective Measures.” *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol.4(3), 179-192.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas diponegoro.
- Ghozali, I, (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Edisi ke dua. Semarang:Badan Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly. (1996). *Organisation* 8th.Adiarni, N. (penerjemah). *Perilaku Organisasi, Struktur Dan Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace. A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5(1), 95-110.
- Gyamfi, G.D. (2014). Influence of Job Stress on Job Satisfaction : Empirical Evidence from Ghana Police Service. *Journal of International Business Research*, Vol. 7(9), 108–118.
- Hoboubi, N. et al. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, Vol. 8(1), pp.67–71.
- Handoko, T. Hani (2008). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ivancevich, Jhon M, Robert Konopaske, Michael T Mateson.(2006). *Prilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Edisi 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Kooij, T. A. M., Jansen, P. G. W., Dikkers, J. S. E., & de Lange, A. H. (2010). The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 31(8), 1111-1136.
- Lambert, E., Minor, K., Wells, J., & Hogan, N. (2015). Social support 's relationship to correctional staff job stress, commitment. *The Social Science Journal*, pp.1-11.
- Luthans, Fred. (2002). *Performance and Motivation*. New York: Prentice Hall.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi 10th*. Edisi Indonesia. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Lee, S., Yun, T., & Lee, S.-Y. (2015). Moderating role of social support in the stressor-satisfaction relationship: evidence from police officers in Korea. *International Review of Public Administration*, Vol. 20(1), 102-116.
- Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N., & Lambert, E. (2013). The impact of correctional officer perceptions of inmates on job stress. *Journal of Sage Open*, Vol. 3, 1-13.
- Moeller, C, and Yan C.A. Greg. (2013). Effects Of Social Support On Professors' Work Stress. *Journal of Education Management*, Vol.27(3), 188-202.
- Parasuraman, Saroj, Jeffrey H. Greenhaus, Cherlyn Skromme Granrose. (1992). Role Stressors, Social Support, And Well-Being Among Two-Career Couples. *Journal of Organizational Behavior* (1986-1998). Juli 1992. 13, 4, ABI/INFORM Global. pp.339
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S, dan Timothy A. J., 2008. "*Perilaku Organisasi, Organizational Behaviour*". Buku Terjemahan. Jakarta: Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodelogi Penelitian untuk Bisnis Edisi 4*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Seiger, Christine P. Dan Wiese, Bettina S. 2009. "Social Support from Work and Family Domains as an Antecedent or Moderator of Work-Family Conflicts" *Journal of Vocational Behavior*. Vol 75 : hal 26-37
- Setyanti, Sri Wahyu Lelly Hana. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Jember : Jember University Press.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Fungsi-fungsi Manajemen* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Spector, P.E. 1997. *Job satisfaction : Application, assesment, causes and consequences*. Sage Publications, Inc, Thousan Oaks.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi Kelima. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.