

PERAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES KERJA SEBAGAI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN

Welsya Cahyani

Universitas Negeri Surabaya

welsyachyn@gmail.com

Agus Frianto

Universitas Negeri Surabaya

agusfrianto@unesa.ac.id

Abstract

Into in an industrial revolution 4.0 era that demands human resources in the mastery of technology that makes companies must be more competitive in competition. Companies must be able to develop their quality human resources, and have the potential for achieve goals, mindsets and innovations that come from individual in the company capable of creating success the company. The research aims to determine and explain the effect of Work Stress, Employee Performance and Social Support, this study uses quantitative. The sample technique is using saturated samples with 44 respondents in the distribusi and niaga employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jatim. The statistical analysis used is Partial Least Square (PLS) with the support of smartPLS 3.0 software. The results of this research shows work stress has no significant effect on employee performance. And Social support moderates work stress on employee performance.

Keywords: employee perfomance; social support; work stress

PENDAHULUAN

Saat ini memasuki era revolusi industri 4.0 yang menuntut kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam penguasaan teknologi yang membuat perusahaan harus lebih kompetitif dalam persaingan. di mana perusahaan perlu untuk menembangkan kualitas sumber daya yang dimilikinya agar tetap bersaing. Peranan sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan perusahaan karena salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan Sudarno (2015). Sumber daya manusia yang dikembangkan dengan baik mampu menciptakan nilai (*valuable*) dan dapat menjadi aset yang tidak kelihatan (*intangible*) sehingga bisa meningkatkan kemampuan perusahaan (Kasmawati, 2018).

Perusahaan harus mampu mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan berpotensi agar tercapainya tujuan dari perusahaan, pola pikir dan inovasi yang berasal dari setiap individu diperusahaan akan mampu mewujudkan kesuksesan dari perusahaan. Kecakapan dalam mengelola kinerja karyawan atau pegawainya merupakan salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi. (Indrasari, 2017).

Berdasarkan data sekunder dan hasil wawancara yang dilakukan menyatakan bahwa PT. PLN (Persero) UID Jatim merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang listrik, gas dan kokas. Perusahaan ini memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang berada di seluruh wilayah di Jawa Timur dalam memenuhi kebutuhan listrik yang pada saat ini yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan sehari-hari. Menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan terkait perlistrikan yang terjadi di seluruh wilayah Jawa Timur dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat oleh karena itu kinerja karyawan dalam perusahaan harus difokuskan, kinerja karyawan menjadi ujung tombak keberhasilan dari pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan, perlunya kinerja yang baik dari setiap pegawai.

Fenomena kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) UID Jatim menurut hasil wawancara dengan salah satu karyawan SDM yaitu bapak S yang menuturkan menunjukkan bahwa karyawan kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya antara lain keterlambatan dalam menyelesaikan tugas sesuai *deadline* dikarenakan adanya pelebaran struktur organisasi. Damayanti (2015)

mendefinisikan kinerja (*performance*) sebagai ungkapan kemampuan yang disadari oleh sikap, pengetahuan, motivasi dan keterampilan dalam menghasilkan sesuatu. Adapun menurut Iqbal *dkk.* (2015) menyatakan kinerja karyawan di mana dalam mencapai tujuan organisasi harus menunjukkan efektivitas tindakan spesifik karyawan yang berkontribusi. Hal ini didefinisikan sebagai cara untuk melakukan tugas-tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaan. Menurut Wartono (2017) stres juga diartikan sebagai tekanan, ketegangan, atau gangguan yang tidak menyenangkan yang berasal dari luar.

Menurut Prasad *et al.* (2016), stres kerja disebabkan oleh kurangnya sumber daya dan peralatan; bekerja tidak sesuai jam kerja seperti bekerja lembur dan iklim organisasi dianggap sebagai kontributor stres karyawan. Apabila karyawan yang mengalami stres akan berdampak pada penurunan kinerja, oleh karena itu beban kerja yang berlebihan sebaiknya diminimalisir, sehingga tidak terjadi stres kerja pada karyawan yang akan berakibat pada kinerja yang dihasilkannya (Tallo, 2014).

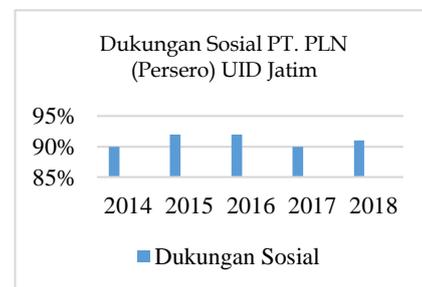
Penelitian terdahulu oleh Jalagat (2017) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Petroleum Development Oman (PDO). Ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Sajuyigbe *et al.* (2015) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada staf Universitas Ibadan, Nigeria.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa karyawan lelah dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapi, hal tersebut diperkuat melalui wawancara dengan ibu IK salah satu karyawan bidang distribusi yang mengatakan bahwa perasaan lelah terjadi pada saat tuntutan pekerjaan yang ada, karena mereka mengelola seluruh area di Jawa Timur dengan 16 area dan 1 APD ketika diberikan satu pekerjaan merekap dan menganalisis seluruh area artinya karyawan distribusi yang melakukan evaluasi serta monitoring dan jika datanya belum tersedia harus segera mencari data yang dibutuhkan dan kantor pusat meminta data tersebut yang harus diserahkan pada deadline yang ditentukan.

Dilihat dari dampak stres yang menghasilkan pengaruh negatif pada kinerja karyawan

diperusahaan maka perlunya sumber-sumber positif yang dapat mengurangi dari dampak negatif tersebut. Menurut Ranu (2014), stres kerja akan menurun karena terdapat dukungan dari pimpinan, rekan kerja, dan keluarga. Karyawan yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial.

Lambert *et al.* (2016) menyatakan bahwa memberikan dukungan sosial seperti psikologis mendukung, bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Sistem dukungan sosial dapat memberikan inovasi, yang dapat mengakibatkan lebih cepat mendapatkan solusi untuk masalah di tempat kerja, sehingga pekerjaan menjadi lebih produktif dan menyenangkan. Fenomena dukungan sosial pada PT. PLN (Persero) UID Jatim berdasarkan data penilaian karyawan tahun 2018 sebagai berikut.



Sumber: PT. PLN (Persero) UID JATIM

Gambar Error! No text of specified style in document.. DUKUNGAN SOSIAL

Dari Gambar 1, tahun 2014-2018, dukungan sosial PT. PLN (Persero) UID Jatim selalu pada angka 90% di mana ini sudah sangat memenuhi target yang ada yaitu lebih dari 78% diketahui bahwa karyawan yang menilai bahwa dukungan sosial yang mereka dapatkan di perusahaan sudah baik. Hal ini diperkuat dengan pekerjaan yang di laksanakan berhubungan dengan kerjasama antar team membuat karyawan memiliki hubungan yang baik antar rekan kerja sehingga karyawan saling membantu satu sama lain dan atasan bersedia mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi karyawan dan memberi solusi (dikutip dalam hasil laporan employee engagement survey PT. PLN (Persero) UID Jatim). Adapun penelitian menurut Setyowati & Nurhidayati (2015) menyatakan bahwa variabel dukungan

sosial berhasil memoderasi stres kerja terhadap kinerja.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2015:429) Stres merupakan kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada tuntutan, peluang atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting. Indriani *et al.* (2016) stres kerja merupakan situasi ketegangan/tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan pekerjaan, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat memengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seorang karyawan.

Menurut Marliani (2015:262), stres kerja disebabkan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik aspek pekerjaannya dan karakteristik kepribadian karyawan serta dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Adapun Menurut Olaimat (2017) stres kerja secara teratur memengaruhi karyawan di tempat kerja, di mana pun setiap karyawan akan mengalami setidaknya sekali di tempat kerja mereka. Selain itu, stres kerja dianggap sebagai masalah kehidupan nyata di mana tidak hanya memengaruhi organisasi, tetapi dapat dikatakan karyawan sebagian besar telah menjadi korban stres. Sedangkan menurut Nugroho *et al.* (2017) menyatakan bahwa stres kerja merupakan tuntutan dari organisasi yang menyebabkan tekanan selain itu akan membuat karyawan mudah cemas, frustrasi, merasa tertekan dan menurunnya produktivitas.

Olaimat (2017) menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja antara lain ketidakamanan pekerjaan, lingkungan pekerjaan, konflik keluarga, dan beban kerja. Indikator stres kerja menurut Robbins & Judge (2015:434) yaitu gejala fisiologi, gejala psikologis dan gejala emosional

Teori Dukungan Sosial

Menurut Lambert *et al.* (2016), dukungan sosial merupakan sumber daya berharga karena memberikan dukungan psikologis, umpan balik, bantuan dan motivasi untuk para karyawan. Lalu Menurut Jong (2018) dukungan

sosial merupakan sebuah dukungan dapat membantu membangun kondisi kerja karyawan menjadi lebih baik. Cyranowski *et al.* (2014) menyatakan dukungan yang mengacu ketersediaan dirasakan oleh seseorang yang dapat memberikan bantuan saat dibutuhkan.

Menurut Ayu & Adnyani (2017), dukungan Sosial merujuk pada kepedulian, harga diri, kenyamanan, atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima orang lain atau kelompok. Mamatha & Prasad (2018) menyatakan dukungan sosial merupakan dukungan yang didapatkan dari atasan, rekan kerja dan keluarga, orang-orang disekitar yang akan datang untuk membantu secara sukarela jika memiliki masalah serius dan tak terduga.

Menurut Maslihah (2011), dukungan sosial timbul oleh adanya persepsi bahwa terdapat orang-orang yang akan membantu apabila terjadi suatu peristiwa atau keadaan yang akan menimbulkan masalah dan bantuan tersebut dirasakan dapat menaikkan perasaan positif serta mengangkat harga diri. Dan menurut Ranu (2014) Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, materi ataupun bantuan tingkah laku yang didapat dari hubungan sosial yang dapat membuat individu merasa dicintai, diperhatikan, dan bernilai.

Maslihah (2011) menyatakan faktor yang memengaruhi dukungan sosial adalah empati, norma dan pertukaran sosial. Indikator menurut Cyranowski *et al.* (2014) yaitu dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan emosional.

Teori Kinerja Karyawan

Menurut Rahardjo *et al.* (2016), kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan atau kegiatan seorang karyawan baik kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawabnya yang dilakukan dalam periode waktu tertentu guna meningkatkan nilai perusahaannya. Febrina (2014) merupakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Iqbal *et al.* (2015), kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berbeda di tempat kerja. Prestasi kerja menilai apakah seseorang melakukan pekerjaan baik. kinerja karyawan menunjukkan efektivitas tindakan

spesifik karyawan yang berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Lalu menurut Damayanti (2015), kinerja dapat diartikan sebagai suatu pencapaian hasil kerja dengan aturan dan standar kerja yang berlaku pada masing-masing organisasi kerja.

Menurut Sutedjo & Mangkunegara. (2018), kinerja juga merupakan pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat berbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, fleksibilitas, kreativitas, dapat diandalkan atau hal lain yang diharapkan oleh organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, serta dapat pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi.

Faktor yang memengaruhi menurut Iqbal *dkk.* (2015) yaitu jam kerja, pelatihan, hambatan dalam komunikasi, stres, dan penghargaan finansial. Indikator menurut Sutedjo & Mangkunegara (2018) kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, jangka waktu pencapaian hasil, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif

Hipotesis

- H1: Diduga stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
- H2: Diduga dukungan sosial memoderasi hubungan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Menurut Sugiyono (2016:7) penelitian kuantitatif merupakan metode positivistik karena berlandaskan pada falsafat positivisme. Penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis yang telah dibuat yang melalui pengumpulan data saat melakukan penelitian di lapangan. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UID Jatim, yang berlokasi Jl. Embong Trengguli 19-21, Surabaya.

Populasi dari penelitian ini seluruh karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim sebanyak 44 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh yang di mana mengambil seluruhnya digunakan sebagai sampel totalnya sebanyak 44 karyawan. Adapun variabel penelitian ini yaitu : stres kerja (X), dukungan

sosial (Z), dan kinerja karyawan (Y). Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan skala1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2016:102). Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, observasi dan wawancara, adapun penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan metode analisis menggunakan *program Partial Least Square* (PLS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan responden berdasarkan jenis kelamin dengan 26 responden atau 59,1% berjenis kelamin laki laki sedangkan sisanya sebesar 18 responden atau 40,9% berjenis kelamin perempuan. Adapun 7 responden dengan umur ≤ 30 tahun atau sebesar 15,9%, selanjutnya pada rentang usia sekitar 31 – 41 tahun sebanyak 16 responden atau 36,4%, lalu untuk rentang usia 41 -51 tahun sebanyak 10 responden atau 22,7%, dan pada usia >51 tahun dengan total 11 responden atau 25,0%.

Pendidikan terakhir yaitu SMA, D3, S1 dan S2. Diketahui bahwa SMA sebanyak 4 responden atau 9,1%, D3 sebanyak 3 responden atau 6,8%, S1 Sebanyak 34 responden atau 77,3%, dan S2 sebanyak 3 responden atau 6,8% status responden yaitu sudah menikah dan belum menikah. Menikah sebanyak 43 responden atau 97,7% dan belum menikah sebanyak 1 responden atau 2,3%.

Masa bekerja responden dengan lama kerja ≤ 5 tahun sebanyak 3 responden atau 6,8%, 6-15 tahun sebanyak 20 responden atau 45,5%, 16-20 tahun sebanyak 1 responden atau 2,3%, dan dengan lama kerja >21 tahun sebanyak 20 responden atau 45,5% jumlah responden dari kedua bidang yaitu distribusi sebanyak 24 responden atau 54,4% dan niaga 20 responden atau 45,5%.

Hasil kategori yang sudah dilakukan dapat diketahui 3 responden (6,8%) menyatakan bahwa Stres Kerja pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong rendah. 23 responden (52,3%)

menyatakan bahwa Stres Kerja pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim termasuk Sedang, dan 18 responden (40,9%) menyatakan bahwa Stres Kerja pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim termasuk tinggi. dapat diketahui bahwa stres kerja yang dialami pada karyawan distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong sedang.

Hasil kategori yang sudah dilakukan dapat diketahui 42 responden (94,5%) menyatakan bahwa Dukungan Sosial pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong tinggi. 2 responden (4,5%) menyatakan Dukungan Sosial pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong sedang. Dapat diketahui bahwa Dukungan Sosial pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim berada pada kategori yang tergolong tinggi.

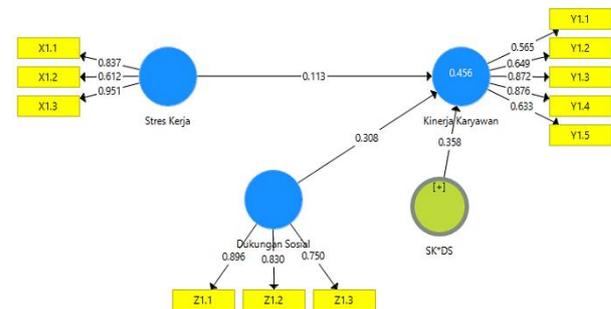
Hasil kategori yang sudah dilakukan dapat diketahui bahwa 42 responden (94,5%) menyatakan bahwa Kinerja Karyawan pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong tinggi. 2 responden (4,5%) menyatakan Kinerja Karyawan pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong sedang. Dapat diketahui bahwa Kinerja Karyawan pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim berada pada kategori yang tergolong tinggi.

Gambar 2 menunjukkan bahwa *outer loading* dari variabel stres kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang ada valid yang mengacu pada (Ghozali,2014).

Pada tabel 1 diketahui bahwa nilai *composite reliability* di atas 0,70, menurut Ghozali, (2014). *Composite Reability* dikatakan baik apabila nilainya di atas 0,70. Tabel 1 juga menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sudah memenuhi yaitu di atas 0,70. Nilai *Cronbach's Alpha* bisa dipakai jika di atas 0,70 Ghozali, (2014).

Tabel 2 menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,458. Artinya, besarnya pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan sebesar 45,6% sedangkan 54,4% sisanya

dipengaruhi oleh faktor lain juga yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim.



Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2019

Gambar 2. UJI MEASUREMENT MODEL

Tabel 1. COMPOSITE RELIABILITY DAN CRONBANCH'S ALPHA VARIABEL

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
SK	0,850	0,742
DS	0,866	0,767
KK	0,847	0,769

Sumber : Output SmartPLS 3.0, 2019

Tabel 2. NILAI R-SQUARE

Variabel	R-Square
KK	0,456

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2019

Tabel 3. HASIL PATH COEFFICIENTS

HubVariabel	Original Sample	T-Statistics	Keterangan
SK → KK	0.113	1.022	≤ 1,96 Ditolak H1
SK*DS → KK	0.358	2.543	≥ 1,96 Diterima H2

Sumber: Output SmartPLS (2019)

Pada tabel 3, nilai *t-statistics* pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 1.022 < 1,96. Hasil ini menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan pada variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sedangkan nilai *coefficient estimate* sebesar 0,142 yaitu

berpengaruh positif. Artinya, tidak ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Besarnya nilai *t-statistics* pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh dukungan sosial sebesar $2,543 > 1,96$ Hasil ini menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan pada variabel *statistics* pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh dukungan sosial sebesar. Adapun nilai *coefficient estimate* sebesar 0,358 yaitu berpengaruh positif. Dengan kata lain, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan berhasil dimoderasi oleh dukungan social. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dukungan sosial berhasil memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil pengujian menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini diketahui dari hasil *t-statistics* bernilai 1.022 yang kurang dari 1,96 sehingga H1 ditolak. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya jenis kelamin. Hasil karakteristik responden menunjukkan bahwa 59,1% berjenis kelamin laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa karyawan berjenis laki-laki cenderung tidak mengalami stres kerja, di perkuat dalam penelitian Azizah (2013) yang menyebutkan bahwa perempuan lebih mudah terkena dampak stres kerja daripada laki-laki.

Berdasarkan hasil dari kategorisasi variabel stres kerja (52,3%) termasuk Sedang, hal ini disebabkan oleh berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan distribusi ibu BL mengatakan bahwa pada saat akhir bulan yang melakukan pengumpulan data dari masing-masing area yang harus disetorkan ke kantor pusat, terkadang ada data dari area ada yang belum mengumpulkan sehingga karyawan harus meminta datanya. hal tersebut menimbulkan rasa cemas akibat pekerjaan yang dilakukan belum selesai. Tetapi rasa cemas tersebut tidak sampai membuat karyawan mengalami stres kerja yang tinggi dan terjadi hanya pada saat tertentu.

Hasil survei dan pengamatan menunjukkan bahwa beberapa karyawan merasakan bosan dan jenuh dengan pekerjaan yang dihadapi,

karyawan yang merasakan bosan dan jenuh berinisiatif mengurangnya dengan bermain handphone ataupun keluar berjalan-jalan keluar sebentar dan rasa jenuh dan bosan berkurang. Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan salah satu karyawan bidang niaga bapak MB yang menyatakan jika setiap orang pasti merasakan jenuh, untuk mengurangi kejenuhan tersebut dengan keluar kelapangan maupun bermain handphone.

Berdasarkan hasil observasi stres kerja yang dialami oleh karyawan pada bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim, karyawan bisa tetap bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan, walaupun beberapa karyawan menganggap beban kerja dan tuntutan pekerjaan yang dirasakan cukup berat namun tidak menjadikan alasan mereka untuk tetap bekerja dengan baik.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil kategori skor kinerja karyawan yang menunjukkan 95,5% karyawan memiliki kinerja yang tinggi dan pada hasil kategorisasi skor untuk variabel stres kerja sebesar 52,3% (kategori sedang) yang menunjukkan bahwa mereka merasakan stres kerja namun dapat di atasi.

Kemudian, hasil ini didukung oleh penelitian Ravionita (2015) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang di alami karyawan AUTO2000 Waru tergolong sedang di mana gejala-gejala stres yang ada dapat di atasi baik dari karyawan maupun dari perusahaan selain itu pada penelitian Ruli (2016) menyatakan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau rendahnya stres kerja yang terjadi, tidak akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di bagian Funding Officer dan Accounting Officer pada Kantor Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Bangkalan, Madura.

Stres kerja terbukti tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang dialami pada bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim tergolong sedang. Di mana karyawan masih bisa mengelola stres kerja yang dihadapi dengan baik sehingga tidak akan memengaruhi kinerja dari karyawan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimoderasi oleh Dukungan Sosial

Pada hasil pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa dukungan sosial berhasil memoderasi variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan sehingga H2 diterima. *T-statistics* sebesar 2,543 lebih dari 1,96. ini menunjukkan pentingnya peran dukungan sosial dalam memengaruhi stres kerja terhadap kinerja karyawan dan mengurangi stres kerja yang dialami oleh karyawan dan berdasarkan perhitungan kategori skor pada variabel dukungan sosial menunjukkan 95,5% dalam kategori tinggi dan sisanya 4,5% dalam kategori sedang.

Jika dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan pada karyawan bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim ditemukan pada responden dengan masa kerja 6 sampai >21 tahun yang telah bekerja diperusahaan PT. PLN (Persero) UID Jatim di mana para karyawan tersebut bisa lebih memahami bagaimana kondisi kerja yang dihadapi, karyawan yang bekerja lebih lama cenderung membangun suasana kerja lebih kekeluargaan dan begitulah dukungan sosial akan terbentuk.

Lalu karyawan bekerja sebagai team maka mereka harus saling membantu satu sama lain dan memberi saran terkait pekerjaan. Selain itu rekan kerja sangat membantu karyawan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi sehingga stres kerja yang dialami dapat berkurang, pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan niaga yang ibu menyatakan yang menyebabkan stres kerja tidak tinggi karena adanya dukungan dan bantuan yang didapatkan antar rekan kerja.

Adapun terkait dukungan sosial yang didapatkan dari atasan diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu karyawan bidang distribusi ibu IK yang menyatakan jika kesulitan dan bertanya kepada atasan, atasan akan membantu memberi penjelasan dan pengarahan.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Mamatha & Prasad (2018) bahwa dukungan sosial memberikan efek mengurangi stres kerja yang dihadapi sehingga dapat meningkatkan kinerja, adapun stres kerja yang dihadapi dalam penelitian ini dalam kategori sedang. Dan berdasarkan hasil

penelitian dari Ling (2014) yang menyatakan dukungan sosial sebagai variabel moderasi mampu meningkatkan prestasi kerja di tempat kerja dan dapat manajemen stres lebih baik memiliki kecenderungan tinggi untuk memecahkan masalah karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas dapat diketahui bahwa jika terjadi stres kerja dengan adanya dukungan sosial mampu membuat karyawan mengurangi stres yang dihadapi dan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan

KESIMPULAN

Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang dihadapi oleh karyawan dalam kategori sedang sehingga tidak memengaruhi kinerja karyawan pada bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim.

Dukungan Sosial memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim. Dengan adanya dukungan sosial yang didapatkan baik dari atasan dan rekan kerja sangat membantu karyawan dalam menjaga stres kerja agar tidak tinggi atau mengurangi stres yang ada sehingga dapat membantu untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan diharapkan melakukan analisis jabatan beserta deskripsi jabatan untuk mengetahui karyawan yang bekerja sesuai dengan keahliannya, selain itu perusahaan perlu memperhatikan dalam memberikan pekerjaan, seberapa jauh kemampuan dari karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. lalu untuk mengurangi gejala psikologis yang dialami karyawan perusahaan perlu mengadakan gathering yang dilakukan pada masing-masing bidang yang diharapkan bisa mengurangi dampak kebosanan dan kejenuhan yang dialami, dengan adanya gathering ini juga diharapkan bisa lebih mempererat hubungan antar karyawan pada bidang-bidang terkait.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dukungan sosial memberikan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan diharapkan seluruh pegawai pada bidang distribusi dan niaga PT. PLN (Persero) UID Jatim bisa terus

mempertahankan dukungan sosial yang mereka miliki saat ini. Salah satunya dengan menjaga hubungan yang baik antar karyawan serta dengan atasan dan diharapkan karyawan juga bisa terus memiliki komunikasi yang baik dengan atasan serta rekan kerja agar dukungan sosial ini bisa terus memberikan pengaruh dalam mengurangi tingkat stres kerja dan mampu meningkatkan kinerja karyawan serta bisa terus menjaga lingkungan kerja yang memiliki dukungan sosial yang tinggi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan populasi dan sampel yang hanya dilakukan pada bidang distribusi dan niaga, dan diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa dilakukan dari bidang-bidang lain agar bisa mendapatkan hasil secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan variabel lain yaitu beban kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kompensasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I. G., & Adnyani, D. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial dan Burnout terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 2474–2500.
- Azizah, M. F. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stres Kerja Pada Karyawan Bank (Studi pada Karyawan Bank BMT). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 1–10.
- Cyranowski, J. M., Zill, N., Bode, R., & Kelly, M. A. R. (2014). Assessing Social Support, Companionship, and Distress: NIH Toolbox Adult Social Relationship Scales. *National Institutes of Health Public Access*, 32(3), 293–301.
- Damayanti, E. L. (2015). Hubungan Antara Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*, 4(1), 44–50.
- Febrina, Z. (2014). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Kokonako Indonesia DI Tembilahan. *Thesis*, 14–15.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan* (Edisi Pert). Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Indriani, A., Yuliantini, N. N., & Bagia, I. W. (2016). Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4(1), 1–8.
- Iqbal, A., Ijaz, M., Latif, F., & Mushtaq, H. (2015). Factors affecting the employee's performance: a case study of banking sector in pakistan. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(8), 309–318.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1–10.
- Jong, J. (2018). The role of social support in the relationship between job demands and employee attitudes in the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 31(6), 672–688.
- Kasmawati. (2018). Sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, II(36), 229–242.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32.
- Mamatha, C., & Prasad, K. D. V. (2018). Employee Performance A Function of Social Support And Coping: A Case Study with Reference to Agricultural Research Sector Employees Using Multinomial Logistic Regression. *Journal of Business and Management*, 19(11), 12–21.
- Marliani, R. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi* (Cetakan Pe). Jakarta: Penerbit Pustaka Setia.
- Maslihah, S. (2011). Prestasi Akademik Siswa Smpit Assyfa Boarding School. *Psikologi*

Welsya Cahyani & Agus Frianto. Peran Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan

Undip, 10(2), 103–114.

Nugroho, R., Sunuharjo, B. S., & Ruhana, I. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi BPS dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 45(1).

Olaimat, D. (2017). The Moderating Effect of Organizational Support on the Relationship between Job Stress and Employee Performance in. *European Journal of Business and Management*, 9(14).

Prasad, K., Vaidya, R., Kumar, V. A., & Rekha, B. (2016). A Comparative Analysis on the Causes of Occupational Stress among Men and Women Employees and its Effect on Performance at the workplace of Information Technology Sector, Hyderabad. *International Journal of Management Excellence*, 7(2), 796.

Rahardjo, K. S., Ayu, I. G., & Dewi, M. (2016). Locus of Control Sebagai Variabel Pemoderasi. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(2), 117–127.

Ranu, M. E. (2014). Stres Kerja, Motivasi, dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 2(4), 600–611.

Ravionita, F. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Astra Internasional Tbk. Auto2000 Waru Surabaya pada Bagian Parts Accessories (DEPO). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1–7.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior (Perilaku Organisasi)* (Cetakan Ke). Jakarta: Salemba Empat.

Sajuyigbe, A. S., Madu-Igwe, C. O., & Babalola, D. Y. (2015). Influence of job-stress on job performance among academic staff of University of Ibadan,

Nigeria. *International Journal in Management and Social Science*, 3(4), 424–434.

Setyowati, T., & Nurhidayati, A. (2015). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Tim Penggerak PKK Kabupaten Rembang). *Potensio Jurnal STIE YPPI*, 17(1), 1–10.

Sudarno, S. (2015). Akuntansi Sumberdaya Manusia: Perlakuan Dan Pengukuran. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 8(1), 1–12.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta.

Sutedjo, A. S., & Mangkunegara, A. P. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(2), 1–12.

Tallo, Y. M. G. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perhutani Plywood Industry di Kabupaten Kediri Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1), 1–9.

Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41–55.