

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Tinjauan Umum Tentang Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Masram (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Ariyansyah dan Subroto (2022) yang mendefinisikan kinerja karyawan) sebagai hasil kerja seorang pekerja didalam sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasilkerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan secara standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi menurut para ahli maka disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan ialah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan yang berlaku dan memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Manfaat dan Tujuan Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan sehingga berbagai usaha harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Rivai dan Sagala (2013) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Wibowo dalam Rozarie (2017) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk kepentingan yang lebih luas, seperti:

- a. Evaluasi tujuan dan saran, evaluasi terhadap tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan dalam menetapkan tujuan sasaran kinerja organisasi diwaktu yang akan datang.
- b. Evaluasi rencana, bila dalam penilaian hasil yang dicapai tidak sesuai dengan rencana dicari apa penyebabnya.
- c. Evaluasi lingkungan, melakukan penilaian apakah kondisi lingkungan yang dihadapi pada waktu proses pelaksanaan tidak seperti yang diharapkan, tidak kondusif, dan mengakibatkan kesulitan atau kegagalan.
- d. Evaluasi proses kinerja, melakukan penilaian apakah terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja berjalan seperti diharapkan, apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antar manusia dalam organisasi.
- e. Evaluasi pengukuran kinerja, menilai apakah penilaian kinerja telah dilakukan dengan benar, apakah sistem review dan coaching telah berjalan dengan benar serta apakah metode sudah tepat.
- f. Evaluasi hasil, apabila terdapat deviasi, dicari faktor yang menyebabkan dan berusaha memperbaikinya di kemudian hari.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2016) yang terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja.

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dimensi kualitas kerja diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu :

- 1) Kerapihan.
- 2) Ketelitian.
- 3) Hasil kerja.

b. Kuantitas Kerja.

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing. Dimensi kuantitas kerja diukur dengan dua indikator yaitu :

- 1) Kecepatan.
- 2) Kemampuan.

c. Tanggung jawab.

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dimensi tanggung jawab diukur dengan menggunakan dua indikator, yaitu:

- 1) Hasil kerja.
- 2) Mengambil keputusan.

d. Kerjasama.

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan atau pegawai lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik. Dimensi kerja sama diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu :

- 1) Jalinan kerjasama.
- 2) Kekompakan.

5. Inisiatif.

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan maupun pegawai. Dimensi inisiatif diukur dengan menggunakan satu indikator yaitu kemampuan mengatasi masalah tanpa menunggu perintah atasan.

Maka dapat disimpulkan indikator kinerja karyawan dapat diukur dimulai dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri.

2.1.2 Tinjauan Umum Tentang Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan respon saat seseorang mengalami berbagai tuntutan, ancaman, atau tekanan yang dapat merubah perilaku dan kondisi berpikir seseorang. Stres dapat menyebabkan perubahan baik secara fisik maupun emosional (mental/psikis). Fahmi (2016) mendefinisikan stres sebagai suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Asih *et al.*, (2018) yang menjelaskan bahwa stres kerja adalah umpan balik atas

diri karyawan secara fisiologis maupun psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan keadaan yang terjadi ketika pegawai dihadapkan oleh peluang dan tantangan yang dapat memberikan ketegangan dan perubahan perilaku. Stres kerja juga dapat mengakibatkan perubahan emosi, mempengaruhi ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan dapat memberikan pengaruh terhadap performa pegawai.

2. Faktor Penyebab Stres Kerja

Hal-hal yang mengakibatkan stres disebut stressor. Stres adalah reaksi yang dirasakan oleh pegawai sebagai bentuk ketidakpuasan kerja. Asih *et al.*, (2018) menyatakan bahwa factor penyebab stres terdiri dari:

- a. Stressor ekstraorganisasi, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.
- b. Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
- c. Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
- d. Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan

yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

Faktor lainnya yang dapat memicu stres kerja pada pegawai adalah sistem pemberlakuan kerja lembur namun tidak dibarengi dengan pemberian insentif. Pegawai yang kerap melakukan lembur kerja akan rentan mengalami stres kerja dan akan berdampak pada penurunan kinerja. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki pegawai.

3. Dampak Stres Kerja

Tewal *et al.*, (2017) menyatakan bahwa stres kerja mempunyai dua dampak yaitu dampak positif dan dampak negatif.

a. Dampak positif stres kerja, adalah:

- 1) Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
- 2) Memiliki ransangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
- 3) Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (challenge), bukan sebagai tekanan (pressure).
- 4) Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya.

b. Dampak negatif stres kerja, adalah:

- 1) Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
- 2) Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja.

- 3) Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental.
- 4) Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

Jadi stres kerja bisa berdampak positif dan negatif terhadap kinerja pegawai. Dampak positifnya yaitu pegawai merasa terpacu dan tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dan menyimpulkan tugas yang ada sebagai tantangan dan bukan tekanan, dampak negatifnya yaitu penurunan produktivitas dan kinerja. Namun semua itu tergantung kepada kemampuan individu dalam mengelola kemampuan emosionalnya ketika mereka dihadapkan oleh stres kerja yang tidak dapat dihindari.

4. Indikator Stres Kerja

Dunia pekerjaan dan kehidupan yang penuh dengan tuntutan dan tekanan dapat menyebabkan seseorang mengalami stres. Indikator stres kerja menurut Robbins & Judge (2016) menyatakan bahwa adalah sebagai berikut:

- a) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan tata kerja letak fisik
- b) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
- c) Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain
- d) Struktur organisasi, gambaran intansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab

- e) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.1.3 Tinjauan Umum Tentang Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Dalam kamus psikologi Dukungan sosial diartikan sebagai kenyamanan yang diberikan orang terdekat baik secara fisik maupun psikologis (Aksara, 2020). Irwan (2017) mendefinisikan dukungan sosial sebagai hubungan antar individu yang didalamnya terdapat saling memberi bantuan, kepercayaan, dan saling menghargai. Dukungan sosial akan membuat individu dapat memahami dirinya dan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi karena bantuan atau keberadaan individu lain.

Young (2018) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten.

2. Sumber Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah berbagai bentuk bantuan dan dukungan yang diterima individu berasal dari anggota keluarga, tetangga, teman, dan orang lain ketika seseorang menghadapi tekanan dan kesulitan menurut Gerald dalam

(Huang *et al.*, 2021). Dukungan sosial dapat menyangga atau mengurangi tekanan yang dirasakan oleh individu, mengurangi depresi, membantu mencegah masalah fisik dan psikologis karyawan, dan meningkatkan kualitas dan kepuasan hidup (Huang *et al.*, 2021). Hal yang akan dibahas terhadap dukungan sosial berhubungan dengan pekerjaan, untuk bisa mengacu pada meningkatnya pengaruh karyawan di tempat kerja.

Dukungan sosial yang didapatkan dibedakan menjadi dua faktor, berasal dari dalam tempat kerja maupun di luar tempat kerja. Berdasarkan dukungan sosial yang didapatkan dari dalam lingkungan kerja contohnya dukungan yang diterima dari orang lain anggota organisasi seperti rekan kerja, supervisor, dan organisasi itu sendiri. Dukungan sosial yang berasal dari luar lingkungan kerja terkait mengacu pada perhatian dan kesediaan untuk bisa membantu mengungkapkan seorang karyawan yang dibantu oleh pasangan, keluarga, teman atau rekan dekat dalam masalah yang terjadi berkaitan dengan diri individu karyawan (Huang *et al.*, 2021).

3. Indikator Dukungan Sosial

Sarafino (2011) mengungkapkan pada dasarnya ada lima indikator dukungan sosial, yaitu:

a. Dukungan Emosi.

Dukungan emosi meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Biasanya dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu.

b. Dukungan Penghargaan.

Dukungan ini terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif kepada individu, dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberikan oleh atasan dan rekan kerja. Dukungan jenis ini akan membangun perasaan berharga, kompeten, dan bernilai.

c. Dukungan Instrumental.

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk, meminjamkan uang untuk keperluan pekerjaan, dan bantuan lain yang dibutuhkan individu. Adanya dukungan ini menggambarkan tersedianya barang / materi atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari.

d. Dukungan Informasi.

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasihat, saran, atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan, atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. Adanya dukungan informasi, seperti nasihat atau saran yang diberikan oleh orang-orang yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

e. Dukungan Jaringan Sosial.

Dukungan jaringan dengan memberikan perasaan bahwa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama. Rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Massie et al., 2018	Varibel : stres kerja dan kinerja karyawan Alat analisis : Analisis regresi linier sederhana	Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Buulolo <i>et al.</i> , 2021	Varibel : Stres kerja dan kinerja karyawan Alat analisis : Analisis regresi linier sederhana	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negative signifikan terhadap kinerja pegawai.
3.	Ramadhani, 2019	Varibel : Dukungan Sosial, Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosial dukungan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, sedangkan gaya kepemimpinan partisipatif berpengaruh terhadap kinerja pegawai pertunjukan. Dukungan sosial dan gaya kepemimpinan partisipatif secara simultan berpengaruh

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
			terhadap kinerja pegawai.
4	Puspitasari, 2018	Varibel : Beban kerja, Dukungan Sosial dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa beban kerja mempunyai berpengaruh negatif terhadap Kinerja Pegawai dan Dukungan Sosial berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Semua Beban kerja dan dukungan sosial berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan
5.	Cahyani, 2019	Varibel : Stres Kerja, Dukungan Sosial dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Partial Least Square (PLS)	Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun dukungan sosial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan dukungan sosial memoderasi stres kerja terhadap kinerja karyawan.
6.	Muhaimin et al., 2013	Varibel : Dukungan Sosial, Insentif dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Regresi linier berganda	Dukungan sosial secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
7.	Imroatin, 2014	Varibel : Stres Kerja, Dukungan Sosial, Motivasi Kerja Alat Analisis : Partial Least Square (PLS)	Dukungan soisial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan dukungan sosial memoderasi hubungan antara stres kerja dengan motivasi kerja
8.	Nanda & Sugiarto, 2020	Varibel : Stres Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Linier berganda	Hasil penelitian menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif

No	Peneliti dan Tahun Penelitian	Variabel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
			terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif secara tidak langsung terhadap kinerja melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.
9.	Fitrianingsih, 2012	Varibel : Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Korelasi spearman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan menunjukkan kekuatan hubungan yang sedang dan arah hubungan negatif atau berlawanan
10.	Rahayu & Liana, 2020	Varibel : Disiplin kerja, Stres Kerja, Kompensasi dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
11.	Sari et al., (2017)	Varibel : Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan Alat Analisis : Regresi linier berganda	Secara parsial variabel stres kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

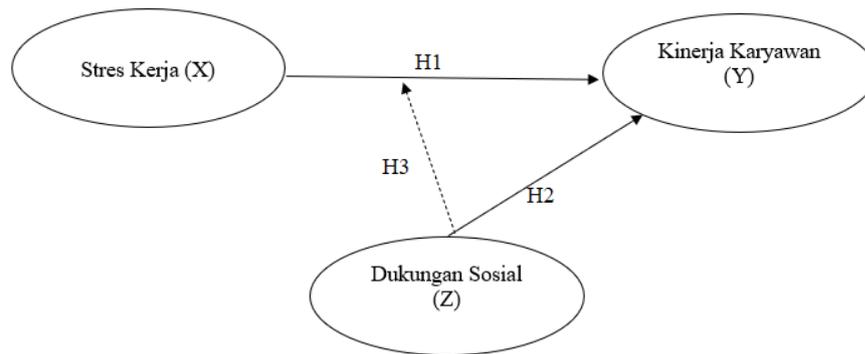
Penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian di atas yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data primer. Perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya sebagaimana termuat dalam tabel 2.1 di atas adalah:

1. Dalam penelitian ini, penelitian akan dilakukan untuk menguji peran moderasi dukungan sosial pada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan alat analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)
2. Dalam penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah karyawan Perusahaan Ekspedisi Irian Express

2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi organisasi terutama berkaitan dengan kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2017), stres kerja disebabkan oleh beban pekerjaan yang dirasa terlalu berat, tidak adanya pengawasan kerja, waktu kerja padat, lingkungan kerja yang tidak baik, adanya konflik kerja serta terdapat perbedaan dalam menilai antar karyawan, yang menyebabkan karyawan sulit berkonsentrasi dan dapat memberikan dampak negatif bagi karyawan dan pada akhirnya akan menghambat pekerjaan sehingga dapat menurunkan komitmen individu terhadap organisasi (Paramita, 2016). Ketika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun begitu juga sebaliknya.

Selain stres kerja, dukungan sosial juga mempunyai peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Menurut Muhaimin *et al.*, (2013), dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran, nasihat, informasi, pemberian bantuan dan moril. Pada dasarnya seorang karyawan merasa diakui keberadaannya oleh karyawan lain dan juga atasannya apabila mendapatkan suatu dukungan sosial, karyawan tersebut merasa diperhatikan oleh yang lainnya. Dukungan sosial merupakan suntikan moral yang penting bagi karyawan tersebut agar memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan pemaparan di atas, maka digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka hipotesis yang akan diujikan pada model ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja pegawai sehingga kinerja pegawai harus dijaga dan dipelihara dengan baik dari gejala stres kerja (Amrianah, 2019). Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, karena karyawan mengalami ketegangan serta ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Massie *et al.*, (2018) menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menjelaskan bahwa jika stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya stres kerja menurun maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Buulolo *et al.*, (2021) dan Nanda & Sugiarto, 2020 yang menyatakan bahwa bahwa ketika terlalu banyak stres kerja yang dialami oleh karyawan akibat tuntutan kerja yang berlebihan atau tidak sanggup dicapai, maka akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Berdasarkan justifikasi ilmiah tersebut serta kesesuaian dengan objek dan subjek penelitian yang diangkat, maka dalam penelitian ini mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan

Dukungan sosial dapat meningkatkan kinerja karyawan dimana melalui dukungan sosial, karyawan bisa bekerja lebih bersemangat dan lebih baik karena pada dasarnya manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan dukungan dari orang lain (Muhaimin *et al.*, 2013). Hasil penelitian yang dilakukan Puspitasari (2018) menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena jika dukungan sosial yang ada di perusahaan tidak dilakukan maka akan dapat menimbulkan adanya ketidak nyamanan antar sesama karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhaimin *et al.*, 2013 yang menyatakan bahwa apabila individu dengan dukungan sosial tinggi maka akan mempunyai kinerja juga tinggi, sedangkan apabila individu dengan dukungan sosial rendah maka akan mempunyai kinerja yang juga rendah.

Namun hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani, (2019) yang menyatakan bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan justifikasi ilmiah tersebut serta kesesuaian dengan objek dan subjek penelitian yang diangkat, maka dalam penelitian ini mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2: Dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Peran Moderator Dukungan Sosial dalam Pengaruh *Stres Kerja* terhadap Kinerja Karyawan

Wibowo & Handayani (2020) menyatakan bahwa stres kerja sering dikaitkan dengan adanya berbagai masalah yang dihadapi oleh individu. Stres kerja dapat dikurangi dengan meningkatkan perasaan positif dari diri individu, salah satu caranya adalah dengan memperhatikan tingkat dukungan sosial yang diterima oleh individu. Lambert *et al.* (dalam Cahyani & Frianto, 2019) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan sumber daya berharga

karena memberikan dukungan psikologis, umpan balik, bantuan dan motivasi untuk para pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) menunjukkan bahwa dukungan sosial memoderasi stres kerja terhadap kinerja karyawan, dimana jika terjadi stres kerja dengan adanya dukungan sosial mampu membuat karyawan mengurangi stres yang dihadapi dan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imroatin (2014) yang menyatakan bahwa dukungan sosial stres kerja dapat diminimalisir dengan dukungan sosial yang diberikan pada karyawan. Berdasarkan justifikasi ilmiah tersebut serta kesesuaian dengan objek dan subjek penelitian yang diangkat, maka dalam penelitian ini mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3: Dukungan sosial berperan signifikan sebagai moderator dalam pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

