

PERAN *SOCIAL SUPPORT* PADA PENGARUH STRES KERJA TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE TBK
CABANG DENPASAR DEWATA SQUARE

Oleh

Anak Agung Gde Alit Wiradyatmika

Universitas Pendidikan Nasional

Email: agungwiradyatmika@undiknas.ac.id

Abstrak

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, sedangkan orang yang tidak produktif cenderung mengalami stres pada pekerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *social support* pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square. Penelitian ini dilakukan pada PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 64 orang dengan metode *random sampling*. Teknik analisis jalur (Path Analysis) digunakan dalam penelitian ini menggunakan Smart PLS 3. Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. *Social support* mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang

Kata Kunci: Stres Kerja, Social Support, Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan hal yang utama dan penting dalam rangka pencapaian tujuan di suatu perusahaan. Dalam suatu perusahaan tentu dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan perlu adanya manajemen yang baik, karena dapat mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor penting yang ada di dalam organisasi. Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi pelaku aktif dari setiap kegiatan organisasi. Karyawan memiliki perasaan, pikiran, keinginan, status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang berbeda-beda, yang dibawa kedalam perusahaan. Karyawan bukanlah mesin dan uang yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mencapai tujuan perusahaan, melainkan asset berharga perusahaan yang harus dipelihara dengan baik.

Oleh karena itu, perusahaan dan karyawan harus mampu bekerjasama untuk

mewujudkan deskripsi kerja dan prestasi kerja dalam melakukan setiap pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal lain yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Hamali, 2018). Kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi perilakunya di tempat kerja, seperti sangat menyukai dan menghargai rekan kerja atau atasannya, mengajukan saran untuk meningkatkan kualitas lingkungan pekerjaan atau organisasi, menyemangati dan membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dan lain-lain (Suparyadi, 2015). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja.

Stress kerja merupakan suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus



dibiarkan tanpa ada solusi maka hal ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul pada umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang. Bekerja dengan batasan dan tekanan waktu yang berlebihan dapat menciptakan stress. Tekanan itu dapat disebabkan oleh dua hal yaitu terlalu banyak pekerjaan, atau keterampilan yang tidak memadai. Hal tersebut terjadi karena sasaran yang diterapkan tidak realistis.

Begitu banyaknya pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dengan menuntut karyawan harus tetap bekerja dengan batas waktu yang ditentukan akan memicu stres kerja pada karyawan. Stres kerja dihadapi oleh hampir setiap karyawan di lingkungan pekerjaannya karena tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat dapat menimbulkan tekanan pada karyawan. Stres kerja merupakan tanggapan seseorang terhadap kondisi yang dirasakan baik secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan pekerjaan secara internal dan eksternal. Karyawan yang mengalami stres kerja akan cenderung tidak produktif, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan dan berbagai sikap yang dapat merugikan perusahaan. Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan serius dari perusahaan akan membuat karyawan tidak nyaman bahkan tertekan, dan tidak termotivasi sehingga pekerjaan terganggu dan tidak optimal. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak mampu menangani stres kerja dapat mengakibatkan karyawan sakit merasa tidak puas.

Hasil observasi penelitian di PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk, Cabang Denpasar Dewata Square teridentifikasi atasan yang memberikan beban kerja lebih dari kemampuan karyawan, sehingga beberapa karyawan mengalami stress kerja. Disamping itu kepuasan kerja karyawan masih rendah hal tersebut dilihat dari

beberapa karyawan masih sering tidak hadir bekerja dan beberapa pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Yasa (2019), Ridho (2019), Steven (2020), Dewi (2019) dan Farisi (2021) menyebutkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Gusyana (2019) stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Begitupula Noermijati (2015) mengungkapkan ketiadaan pengaruh stres kerja dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang belum konsisten maka peneliti membuat model penelitian dengan menempatkan sebuah variabel *social support* sebagai variabel mediasi. *Social support* diartikan sebagai pemberian perasaan nyaman baik secara fisik maupun psikologis atau keluarga kepada seseorang untuk menghadapi masalah. *Social support* merupakan hubungan interpersonal yang di dalamnya berisi pemberian bantuan yang melibatkan aspek-aspek dari informasi, perhatian, emosi, penilaian dan bantuan instrumental yang diperoleh oleh individu melalui interaksi dengan lingkungan, dan memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima, sehingga dapat membentuk individu dalam mengatasi masalahnya. Ketika seseorang didukung oleh lingkungan, maka segalanya akan terasa menjadi lebih mudah. *Social support* menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stress. *Social support* yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran *social support* pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

LANDASAN TEORI

Stres Kerja

Menurut Triatna (2015), menyatakan bahwa Stres Adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena

gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis. Handoko (2018) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Nursyamsi (2012) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah reaksi kerja terhadap karakteristik lingkungan yang akan dihadapi oleh karyawan, termasuk di dalamnya ancaman dan rasa tidak nyaman bekerja pada suatu organisasi. Indikator stres kerja stres menurut Sopiah (2008) antara lain: fisik, psikis dan perilaku.

Social Support

Rook dalam Smet (1994) mengatakan bahwa *social support* 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. Ketika seseorang didukung oleh lingkungan, maka segalanya akan terasa menjadi lebih mudah. Social support menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stress. Social support yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten. Indikator yang digunakan untuk mengukur dukungan sosial yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informasi.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pegawai menurut Hariandja (2002) dapat dilihat bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan

dan lingkungan kerja tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai. menurut Robbins and Judge (2015), yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja.

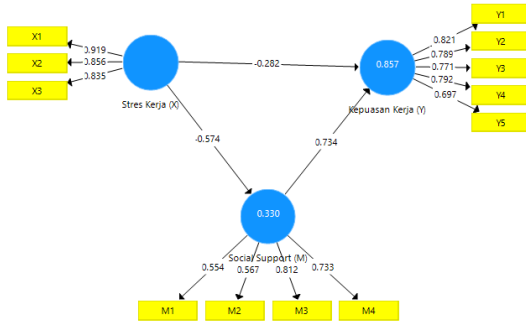
METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif, metode ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan social support sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuisisioner pada karyawan PT. Adhira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square. Dalam penelitian ini variabel mediasi (M) adalah *social support*, dan variabel endogen (Y) adalah kepuasan kerja. Kemudian untuk variabel eksogen (X) adalah Stres kerja. Populasi dalam penelitian ini yakni sebanyak 180 orang. Metode penentuan sampel adalah menggunakan random sampling. Dengan menggunakan rumus slovin, sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Hasil penyebaran kuisisioner yang sudah dijawab oleh responden kemudian di rekapitulasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur atau path analysis menggunakan Smart PLS 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

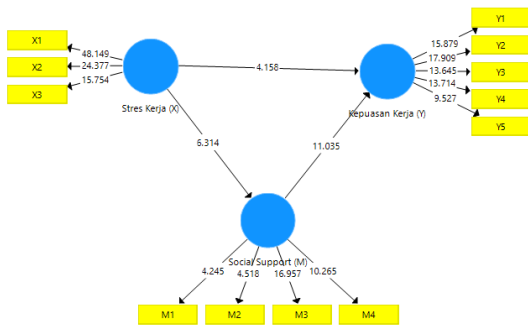
Convergent Validity

Hasil perhitungan mengenai nilai *outer loading* pada Tabel 1 menunjukkan semua indikator telah memenuhi syarat valid berdasarkan kriteria discriminant validity yaitu nilai *outer loading* > 0,50 dan signifikan secara statistik. Hasil tersebut dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Outer Loading Hasil Estimasi

Sedangkan hasil perhitungan mengenai hasil uji signifikansinya (*bootstrapping*) dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Bootstrapping

Discriminant Validity

Nilai seluruh nilai AVE konstruk $\geq 0,50$ sehingga memenuhi syarat valid berdasarkan kriteria *discriminant validity*.

Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Nilai *composite reliability* masing-masing konstruk telah menunjukkan nilai minimal 0.70 sehingga memenuhi syarat reliabel berdasarkan kriteria *composite reliability*. Dari sisi nilai *Cronbach Alpha* semua lebih besar dari 0,70 sehingga sudah memenuhi syarat valid.

Evaluasi Model Struktural Melalui R-Square (R²)

Nilai R² kepuasan kerja sebesar 0,857; berdasarkan kriteria Chin (Lathan dan Ghozali, 2012:85), maka model tersebut termasuk kriteria model kuat, maknanya adalah variasi stres kerja dan social support mampu

menjelaskan variasi kepuasan kerja karyawan sebesar 85,7% persen, sisanya 14,3% persen dijelaskan oleh variasi variabel lain diluar model yang dianalisis.

Evaluasi Model Struktural melalui Q-Square Predictive Relevance (Q²)

Berdasarkan hasil ini maka model hasil estimasi adalah termasuk dalam kriteria kuat, artinya 85,7 persen variasi konstruk endogen dapat diprediksi oleh variasi konstruk eksogen.

Pengujian Hipotesis

Tabel 1. Path Analisis dan Pengujian Statistik Direct Effect dan Indirect Effect

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Social Support (M) -> Kepuasan Kerja (Y)	0,734	11,035	0,000
Stres Kerja (X) -> Kepuasan Kerja (Y)	-0,282	4,158	0,000
Stres Kerja (X) -> Social Support (M)	-0,574	6,314	0,000
Stres Kerja (X) -> Social Support (M) -> Kepuasan Kerja (Y)	-0,422	6,356	0,000

Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan hasil analisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini berarti semakin tinggi tingkat stress karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewat Square maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Begitu juga sebaliknya semakin rendah tingkat stres karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Handoko (2018) mengemukakan stres ialah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan. Kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Perasaan tersebut akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya”

(Handoko, 2018). Menurut Wibowo (2015) menyebutkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Yasa (2019), Ridho (2019), Steven (2020), Dewi (2019) dan Farisi (2021) menyebutkan stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja

Peran *social support* pada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uji *indirect effect* diperoleh hasil bahwa *social support* mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti bahwa karyawan yang mampu menekan stres kerjanya akan terdorong untuk meningkatkan *social support* nya dan dengan meningkatnya *social support*nya tersebut maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. *Social support* secara signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan memiliki makna bahwa meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang dengan *social support* yang tinggi maka akan timbul kepuasan kerja yang maksimal. Hasil penelitian didukung oleh Sanjaya (2021), Sulaimiah, S. dkk (2020), Nurhasanah, D. (2019), Novitasari, D dkk (2020), Sanwari, M. N. (2021), Sulaiman, E., & Mawati, A. (2019), Novaritpraja, G. Y. (2020).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Ini berarti semakin tinggi tingkat stres karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance Tbk Cabang Denpasar Dewata Square maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. *Social support* mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti meskipun adanya stres kerja tetapi apabila ditunjang dengan *social support* yang tinggi maka akan timbul kepuasan kerja yang maksimal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk menekan stres kerja diharapkan perusahaan mempertimbangkan target kerja yang realistis untuk diberikan kepada karyawan, mengingat kondisi ekonomi belum pulih sepenuhnya.
2. Diharapkan karyawan agar saling *support* dengan rekan kerja agar tercipta kepuasan kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bart Smet. 1994. Psikolog Kesehatan. Jakarta: PT Grasindo.
- [2] Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646.
- [3] Farisi, S., & Pane, I. H. (2021). Pengaruh Stress Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. In *Scenario (Seminar of Social Sciences Engineering and Humaniora)* (pp. 29-42).
- [4] Gustyana, T. T., Prasetio, A. P., Ramadhanty, A. R., & Azahra, N. (2019). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Stres Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Afektif Karyawan Perusahaan Produsen Air Kemasan Cam Di Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Politik dan Humaniora (Jisora)*, 1(1), 23-36.
- [5] Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- [6] Handoko, 2018. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- [7] Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Grasindo, Jakarta
- [8] Levelina, O., & Sipayung, T. T. (2015). Pengaruh Stres Kerja Terhadap kepuasan Kerja Pegawai Tetap (Studi Kasus Pada



- Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Barat). *eProceedings of Management*, 2(1)
- [9] Noermijati, N., & Primasari, D. (2015). The effect of job stress and job motivation on employees' performance through job satisfaction (A study at PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya-Gempol branch). *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 18(2), 231-240.
- [10] Novaritpraja, G. Y. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Sumber Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 22(1), 87-100.
- [11] Novitasari, D., Asbari, M., PURWANTO, A., Iskandar, J., Sutardi, D., Silitonga, N., & Putra, A. S. (2020). Peran Social Support terhadap Work Conflict, Kepuasan dan Kinerja. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 5(2), 187-202.
- [12] Nurhasanah, D. (2019). Pengaruh traits kepribadian hexaco, dukungan sosial, dan gratitude terhadap kepuasan hidup ibu bekerja.
- [13] Nursyamsi. 2012. Pengaruh Kepemimpinan, Pemberdayaan, dan Stres Kerja terhadap Komitmen organisasional serta dampaknya terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Unpad*, Vol. 6, No. 2. www.jurnal.unpad.ac.id
- [14] Ridho, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang.
- [15] Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat
- [16] Sanjaya, B. (2021). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3).
- [17] Sanwari, M. N. (2021). Pengaruh Dukungan Sosial Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Personil Polri. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(6), 1513-1520.
- [18] Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(1), 78-88.
- [19] Sulaiman, E., & Mawati, A. (2019). Pengaruh Stress Kerja, Dukungan Sosial, Dan Motivasi Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Icu Rsud Gunung Jati Kota Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1).
- [20] Sulaimiah, S., Supyateno, D., Serif, S., & Abidin, Z. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Puskesmas Se Kecamatan Ampean. *Distribusi-Journal of Management and Business*, 8(1), 125-134.
- [21] Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Jakarta: Andi
- [22] Triatna, C. (2015). *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [23] Wibowo . (2015) . *Perilaku Dalam Organisasi . Edisi 1-2 . Jakarta : Rajawali Pers*
- [24] Yasa, I. G. R., & Dewi, A. A. S. K. (2019). Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1203-1229.