

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 *Work Load* (Beban Kerja)**

###### **2.1.1.1 Pengertian *Work Load* (Beban Kerja)**

*Work load* (beban kerja) merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Teknik analisis beban kerja (*workload analysis*) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia, analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang di perlukan dalam mencapai tujuan organisasional. Berikut ini pengertian beban kerja menurut beberapa ahli, yaitu:

Satu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus di selesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2019: 383). *Work load* (beban kerja) adalah, “Suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang di definisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan” (Hart & Staveland, 2018: 106). *Work load* (beban kerja) adalah: “Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesai oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu” (Wiranata, 2019).

*Work load* (beban kerja) adalah: “Besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu” (Sitepu, 2018). *Work load* (beban kerja) adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian dan harus dikerjakan dalam jangka waktu tertentu dalam bentuk fisik ataupun psikis (Dhania, 2020).

*Work load* karyawan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan kinerja karyawan. Hal yang harus dihindari adalah beban kerja karyawan yang terlalu berlebihan sebagai akibat tidak seimbangnya pekerjaan dengan jumlah karyawan, atau beban kerja karyawan yang terlalu rendah diakibatkan oleh jumlah karyawan yang terlalu banyak (Yusuf dalam, Lukito & Alriani, 2018: 25). Sedangkan, beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur (Sutarto, 2020: 46).

*Work Load* (Beban Kerja) yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Menurut Permendagri No. 12/2008 Pasal 7 ayat (2) *work load* (beban kerja) adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu (Arifin et al, 2019: 65).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat di ambil kesimpulan, *work load* (beban kerja) adalah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu, beban kerja dapat berupa beban fisik maupun mental dapat di pegang dari sudut obyektif dan subjektif.

#### **2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi *Work Load* (Beban Kerja)**

Rodahl menyatakan bahwa beban dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Vanchapo, 2020: 4), antara lain:

1. Faktor Eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

a) Tugas-tugas yang bersifat fisik

Tugas bersifat diantaranya seperti stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan lain sebagainya.

b) Organisasi kerja

Faktor ini meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja, mutu pelayanan yang ditetapkan dan kebijakan pembinaan dan pengembangan.

c) Lingkungan kerja

Faktor ini meliputi tipe dan lokasi rumah sakit, lay out keperawatan, fasilitas dan jenis pelayanan yang diberikan, kelengkapan peralatan medik atau diagnostik, pelayanan penunjang dari instalasi lain dan macam kegiatan yang dilaksanakan.

2. Faktor Internal meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Faktor yang mempengaruhi beban kerja (Soleman, 2021: 85) yaitu:

- a) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, ini meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan lain sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan lain sebagainya).

- b) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar tubuh pekerja, diantaranya yaitu:

- Tugas (*Task*)

Tugas bersifat diantaranya seperti stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan lain sebagainya.

- Organisasi kerja

Ini meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan lain sebagainya.

a. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat memberikan beban tambahan, ini meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

### **2.1.1.3 Dampak *Work Load* (Beban Kerja)**

*Work Load* (Beban Kerja) yang terlalu berlebihan dan menimbulkan kelelahan baik fisik atau sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Soleman, 2021: 85). *Work Load* (Beban Kerja) yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah:

1. Kualitas kerja menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak di imbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik, dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan pelanggan

Keluhan pengalaman timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang di terima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

### 3. Kenaikan tingkat absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit, hal ini akan mengakibatkan buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

#### **2.1.1.4 Indikator *Work Load* (Beban Kerja)**

Ada beberapa indikator *work load* (beban kerja) (Putra dalam, Rolos et al., 2018: 21), diantaranya yaitu:

##### 1. Target yang harus dicapai

Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

##### 2. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.

##### 3. Penggunaan waktu

Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan produksi (waktu buku atau dasar, waktu lingkaran).

##### 4. Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, salah satu contohnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.1.2 Stress Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan tekanan fisik dan psikologis yang dirasakan seseorang ketika menghadapi hambatan, tuntutan, atau peluang yang luar biasa. Setiap pegawai memiliki peluang untuk mengalami stres kerja tergantung beban kerja yang dihadapinya. Stress kerja adalah konstruk yang sangat sulit didefinisikan, stres dalam pekerjaan terjadi pada seseorang, dimana seseorang berlari dalam masalah, sejak beberapa pekerja membawa tingkat pekerjaan pada kecenderungan stres, stres kerja sebagai kombinasi antara sumber-sumber stres dalam pekerjaan, karakteristik, individual dan stresor di luar organisasi (Setiyana, 2018: 384). Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berfikir dan memengaruhi kondisi karyawan.

Definisi selanjutnya, menyatakan stres kerja merupakan: “Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang” (Robbins, 2018: 597). Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang (Siagian, 2019: 300). Kemudian, definisi stres sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya (Mangkunegara, 2019: 92). Lingkungan tidak berarti hanya lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan

seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi atau karyawan menggunakan sebagian besar waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, stress kerja adalah: Suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2018: 76).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang ditempat individu itu berada. Kondisi ketegangan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidakseimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari Individu maupun Organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

Mengategorikan jenis stress menjadi 2 (dua) (Robbins, 2018: 141), yaitu:

1. *Eustress* adalah respon terhadap stres sehat, positif dan membangun kesejahteraan individu, kemampuan adaptasi, dan tingkat performa yang tinggi;
2. *Distress* adalah respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan merusak. Hal tersebut termasuk tingkat ketidakhadiran yang tinggi, penurunan prestasi, dan kondisi kesehatan tubuh yang menurun.

#### **2.1.2.2 Faktor – Faktor Penyebab Stres Kerja**

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. 3 (tiga) faktor yang menjadi sumber stres yang potensial (Robbins, 2018: 123), yaitu:

## 1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan memengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional.

Terdapat 3 (tiga) tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu:

### a. Ekonomi,

Perubahan dalam siklus hidup bisnis dapat menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi terkena hantaman, sebagai contoh, maka individu akan menjadi semakin cemas dengan keamanan pekerjaannya.

### b. Politik,

Ancaman terorisme di negara maju dan negara yang sedang berkembang, misalnya, akan mengarahkan pada ketidakpastian politik yang menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang di dalam negara-negara tersebut.

### c. Teknologi

Inovasi dapat membuat keterampilan dan pengalaman karyawan akan usang dalam waktu yang sangat singkat, komputer, robotik, otomasi, dan bentuk-bentuk yang mirip dari perubahan teknologi juga merupakan sebuah ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres.

## 2. Faktor Organisasional

Faktor organisasional telah dikategorikan menjadi tiga, yaitu tuntutan tugas, peranan, dan interpersonal (Robbins, 2018: 124).

- a. Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dan gangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.
- b. Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebih banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.
- c. Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres, terutama di antara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan riset yang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi,

ketidaksopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

### 3. Faktor Individu

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan.

- a. Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.
- b. Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.
- c. Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting memengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

sumber-sumber stres kerja digolongkan berdasarkan asalnya, pertama berasal dari pekerjaan dan kedua berasal dari luar pekerjaan (Siagian, 2019: 301).

Berikut berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres yang berasal dari pekerjaan:

1. Beban tugas yang terlalu berat;
2. Desakan waktu;
3. Penyeliaan yang kurang baik;
4. Iklim kerja yang tidak aman;
5. Kurangnya informasi dari umpan balik tentang prestasi kerja;
6. Ketidakseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab;
7. Ketidakjelasan peranan dan karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi;
8. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain di dalam dan di luar kelompok kerjanya;
9. Perbedaan nilai yang dianut oleh karyawan dan yang dianut oleh organisasi;
10. Perubahan yang terjadi pada umumnya memang menimbulkan rasa ketidakpastian.

Sedangkan sumber-sumber stres yang berasal dari luar pekerjaan yaitu sebagai berikut:

1. Masalah keuangan;
2. Perilaku negatif anak-anak;
3. Kehidupan keluarga yang tidak atau kurang harmonis;
4. Pindah tempat tinggal;
5. Ada anggota keluarga yang meninggal;
6. Kecelakaan;
7. Mengidap penyakit berat.

Berdasarkan sumber-sumber stress kerja yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber stres kerja berasal dari dalam pekerjaan yaitu desakan waktu, beban kerja yang terlalu berat akan menimbulkan stres terhadap karyawan dan sumber stres dari luar pekerjaan. juga bisa memengaruhi stres kerja karyawan yaitu salah satunya masalah keluarga, kecelakaan dan sebagainya. Hal ini bisa diatasi oleh pemulihan diri. Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor penyebab stres kerja yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu.

### **2.1.2.3 Dampak Stress Kerja**

Stres kerja mempunyai dampak yang sangat besar bagi kehidupan seseorang, dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Dampak yang menguntungkan diharapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan bersemangat sebaik-baiknya, namun jika stres tidak mampu diatasi maka akan menimbulkan dampak yang merugikan karyawan (Gitosudarmo, 2018: 54).

Adapun Menurut Ivancevich et al. dalam (Robbins, 2018: 125) ada beberapa dampak yang ditimbulkan dari stres:

1. Bersifat kognitif.

Menurunnya konsentrasi, bingung untuk menentukan keputusan, menimbulkan hambatan mental, dan penurunan rentang perhatian.

2. Bersifat perilaku.

Memiliki kecenderungan untuk kecelakaan, perilaku impulsive, penyalahgunaan obat, alkohol, serta emosi yang tidak stabil.

### 3. Bersifat fisik.

Mengakibatkan detak jantung yang meningkat, mengalami tekanan darah tinggi, keringat dingin, dan produksi tingkat asam lambung naik.

Pendapat lain mengenai dampak dari stres juga dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut (Robbins, 2018: 125):

#### 1. Dampak pada fisik

Dampak pada fisik dengan sering timbul sakit kepala, mempunyai tekanan darah yang tinggi, yang terakhir bisa menyebabkan serangan jantung.

#### 2. Dampak pada psikologi

Dampak yang terjadi kebingungan, kegelisahan, kegalauan, menimbulkan rasa depresi, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

#### 3. Dampak pada perilaku.

Terjadi penurunan produktivitas pekerja, membuat pekerja tidak berangkat kerja atau absen, yang terakhir menimbulkan pengunduran diri pada pekerjaan tersebut.

### **2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Stres Kerja**

Dimensi merupakan himpunan dari partikular-partikular yang disebut indikator. Indikator adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Menurut (Robbins, 2018: 597) menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

### 1. Stres Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan memengaruhi desain organisasi, sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan, terutama saat perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stres kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

### 2. Stres Organisasi

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanan yang dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan kelompok kerja tidak memberikan bantuan teknis jika diperlukan.

### 3. Stres Individu

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan. adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga dimensi dalam stres kerja yaitu stres lingkungan, stres organisasi, dan stres individu.

Adapun pendapat lain menurut Jin et al. dalam (Wibowo, 2019: 8) bahwa indikator untuk stres kerja ada 4 (empat), disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran

Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

2. Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu berisiko.

3. Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

4. Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

### **2.1.3 *Social Support* (Dukungan Sosial)**

#### **2.1.3.1 Pengertian *Social Support* (Dukungan Sosial)**

Ketika menghadapi peristiwa-peristiwa yang sifatnya menuntut dan menekan, individu membutuhkan *social support*. *Social support* akan memberi semangat baru terhadap individu itu sendiri. Individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi dapat mengatasi stress secara lebih baik dibanding individu yang kurang memperoleh *social support* (Taylor, 2020: 51).

*Social support* merupakan salah satu bentuk bantuan yang terdiri dari berbagai tipe, yaitu dukungan emosional, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumental yang tersedia dari jaringan anggota sosial (Karanina dalam Nyoman, 2019: 21). *Social support* adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran orang lain bagi seseorang yang sedang dalam masa kesulitan diharapkan dapat memberi dukungan positif sehingga dapat mengurangi beban yang sedang dirasakan (Gonollen dan Bloney dalam Rahmadita, 2018: 32).

*Social support* dapat lebih berarti jika diberikan oleh orang-orang yang memiliki hubungan dekat dengan individu yang bersangkutan (Taylor, 2020: 15). *Social support* adalah perasaan positif, menyukai, kepercayaan, dan perhatian yang berasal dari orang lain yaitu orang yang berarti dalam kehidupan individu yang bersangkutan, pengakuan, kepercayaan seseorang dan bantuan langsung dalam bentuk tertentu (Katz & Kahn dalam Rahmadita, 2018: 32).

*Social support* adalah sumber-sumber yang disediakan orang lain terhadap individu yang dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis individu bersangkutan (Cohen & Syme dalam Apollo & Cahyadi, 2022: 12). Sedangkan *social support* merupakan suatu bentuk kenyamanan baik fisik maupun psikologis yang diberikan anggota keluarga ataupun sahabat dekat (Baron & Byrne dalam Indriani & Sugiasih, 2018: 25). *Social support* dapat ditinjau dari seberapa banyak adanya interaksi sosial yang dilakukan dalam menjalani suatu hubungan yang berkaitan

dengan lingkungan sekitar. *Social support* adalah perasaan nyaman, diperhatikan, dihargai, menerima pertolongan atau informasi dari orang atau kelompok lain.

*Social support* atau dukungan sosial sebagai suatu sumber daya yang bermakna dengan menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi kepada pegawai. Dukungan sosial dapat membantu pegawai dalam mengatasi ketegangan yang diakibatkan oleh stres kerja yang dapat menurunkan kualitas, kepuasan, dan komitmen dalam bekerja (Lambert et al., 2019: 54).

Dapat disimpulkan bahwa *Social support* atau dukungan sosial merupakan dukungan bantuan yang diberikan dari orang lain berupa informasi, materi maupun tindakan kepada individu sehingga merasa dihargai, dipercaya, dicintai, dan dipedulikan. *Social support* dapat mengurangi potensi munculnya kecemasan, karena dukungan sosial sebagai suatu sumber daya yang menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi.

#### **2.1.3.2 Sumber-sumber *Social support* (Dukungan Sosial)**

*Social support* (Dukungan Sosial) dapat diperoleh individu berdasarkan beberapa sumber jaringan sosial yang dimiliki individu yang bersangkutan. *Social support* dapat berasal dari berbagai sumber, seperti orang tua, pasangan, teman, rekan kerja, dan organisasi komunitas (Sarafino & Smith, 2019: 55). Sedangkan sumber-sumber *social support* dibagi menjadi 3 kategori (Antonoucci, 2017: 42), yaitu:

1. Dukungan sosial berasal dari orang-orang yang selalu ada dalam kehidupannya dan mendukungnya. Misalnya: Keluarga dekat, pasangan (suami atau istri), atau teman dekat.
2. Dukungan sosial berasal dari individu lain yang sedikit berperan dalam hidupnya dan mengalami perubahan sesuai dengan waktu. Misalnya: Teman kerja atau temen sepergaulan.
3. Dukungan sosial berasal dari individu lain yang sangat jarang memberi dukungan namun memiliki peran perubahan bagi individu. Dukungan ini berasal dari keluarga jauh ataupun guru.

Ada dua sumber *social support* (Rook & Dooley, 2018: 23), yaitu:

1. Sumber Artifisial

Dukungan sosial bantuan merupakan dukungan sosial yang disesuaikan dengan kebutuhan utama seseorang, contohnya dukungan sosial akibat bencana alam yang disebabkan oleh berbagai kontribusi sosial.

2. Sumber Natural

Dukungan sosial alami diterima seorang berasal dari hubungan sosial spontan dalam kehidupan mereka dengan keluarga, teman dekat, atau rekanan. Dukungan sosial ini bersifat non-formal.

### **2.1.3.3 Jenis *Social support* (Dukungan Sosial)**

*Social support* keluarga dapat berupa dukungan sosial internal keluarga, seperti dukungan dari suami dan istri atau dukungan dari saudara kandung serta dukungan eksternal (Friedman et al., 2018: 69). Ada empat jenis *social support* yang dijelaskan oleh (Friedman et al., 2018: 70) yakni:

### 1. Dukungan Informasional

Dukungan ini sangat berguna dalam menekan munculnya suatu stressor, karena isu yang diberikan bisa menyumbangkan aksi sugestif yang spesifik pada individu. Secara garis besar terdiri dari aspek nasehat, usulan, petunjuk, dan pemberian informasi.

### 2. Dukungan Penilaian atau Penghargaan

Dimensi ini muncul dari ekspresi reaksi positif oleh orang-orang di sekitarnya, dorongan atau pernyataan persetujuan terhadap inspirasi atau perasaan individu. Perbandingan positif dengan orang lain seperti mengatakan bahwa orang lain mungkin tidak baik-baik saja.

### 3. Dukungan Instrumental

Dukungan yang bersifat nyata jika dukungan itu berupa dukungan eksklusif. Dimensi ini menunjukkan dukungan keluarga dalam bentuk nyata terhadap ketergantungan anggota keluarga. Aspek instrumental ini mencakup penyediaan wahana untuk mempermudah atau menolong orang lain, termasuk memberikan kesempatan waktu.

### 4. Dukungan Emosional

Dengan adanya dukungan emosional dari keluarga memberikan dampak positif bagi pertumbuhan dan perkembangan anggotanya. Dukungan emosional mencakup ekspresi empati contohnya yakni mendengarkan, bersikap terbuka, mempercayai, dapat memahami dan perhatian.

Sedangkan terdapat empat aspek *social support* (House et al., 2019: 85),

antara lain:

1. Dukungan emosional, yaitu meliputi ekspresi, kepedulian, dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan.
2. Dukungan penghargaan, yaitu terjadi melalui ekspresi positif dari rasa (*appreciation*) untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan ide atau perasaan individu, dan perbandingan positif individu dengan orang lain.
3. Dukungan instrumental, yaitu meliputi bantuan pribadi untuk mempermudah perilaku yang secara langsung untuk mempermudah perilaku secara eksklusif menolong individu. Misalnya bantuan benda, pekerjaan, dan waktu.
4. Dukungan informasi, yaitu mencakup pemberian nasehat, saran-saran, atau umpan balik.

*Social support* memiliki empat jenis (Smet dalam Fariza & Syarif, 2019: 12):

1. Emosi, perhatian emosional berupa kehangatan terhadap perasaan seseorang, perhatian dan empati yang diberikan oleh orang lain yang dapat memastikan bahwa dirinya diperhatikan orang lain.
2. Instrumental, adalah bantuan nyata berupa dukungan materi, material dan finansial.
3. Informasi, dapat berupa saran, nasehat, petunjuk yang diperoleh dari orang lain. Sehingga individu dapat menata masalahnya sendiri dan memecahkan mereka sendiri.

4. Penilaian, yang berisi apresiasi, dorongan atau persetujuan terhadap ide atau perasaan orang lain.

#### **2.1.3.4 Indikator – Indikator *Social support* (Dukungan Sosial)**

Indikator-indikator dari *social support* (Taylor, 2020: 45) adalah:

1. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental merupakan dukungan yang paling sederhana untuk didefinisikan, dukungan ini berupa bantuan secara langsung dan nyata seperti memberi atau meminjamkan uang atau membantu meringankan tugas seseorang.

2. Dukungan emosional

Dukungan emosional ini terdiri dari ekspresi seperti perhatian, empati dan turut prihatin kepada seseorang. Dukungan ini akan menyebabkan penerima dukungan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika memberi bantuan dalam bentuk bantuan semangat, kehangatan personal dan cinta dalam upaya memotivasi pekerjaan pasangan.

3. Dukungan informatif

Dukungan informatif orang-orang yang berada disekitar individu akan memberikan dukungan informasi dengan cara menyarankan pilihan tindakan yang dapat dilakukan individu dalam mengatasi masalah. Dapat berupa: nasehat, arahan, saran ataupun penilaian tentang bagaimana individu melakukan sesuatu.

#### 4. Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain dalam lingkup pekerjaannya.

### **2.1.4 *Employee Performance***

#### **2.1.4.1 Pengertian *Employee Performance***

Secara etimologi kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*) yaitu, melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan seseorang. Masukan tersebut dapat diartikan bahwa *performance* adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Mangkunegara, 2019: 230).

*Performance* didefinisikan sebagai catatan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan atau aktifitas tertentu atau aktifitas tertentu dalam jangka waktu tertentu (Thoha, 2018: 125). *Performance* merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Rivai, 2019: 309).

Sedangkan pengertian *Performance* adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil, penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi (Ilyas, 2019: 55).

*Performance* merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. *Performance* adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. *Performance* adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Sedarmayanti, 2018: 98).

*Performance* sebagai hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas yang dimaksud disini adalah dilihat dari kehalusan, kebersihan dan ketelitian dalam pekerjaan, sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang diselesaikan karyawan (Mangkunegara, 2019: 235). *Employee performance* di definisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambela, 2018: 480).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *employee performance* adalah hasil kerja dari seorang karyawan selama dia bekerja dalam menjalankan tugas-tugas pokok jabatannya yang dapat dijadikan sebagai landasan apakah karyawan itu bisa dikatakan mempunyai prestasi kerja yang baik atau sebaliknya.

#### **2.1.4.2 Penilaian *Employee Performance***

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang karyawan apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang

bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja (Rivai dan Sagala, 2019: 225).

Dengan demikian manajemen kinerja adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan mengembangkan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Pada prinsipnya penilaian adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Penilaian kinerja bertujuan untuk memperoleh bahan-bahan pertimbangan yang obyektif dalam pembinaan pegawai negeri sipil berdasarkan sistem karier dan sistem prestasi kerja. Hasil Penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS dituangkan dalam naskah Nilai Prestasi Kerja yang meliputi unsur Nilai Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Nilai Perilaku, dan harus dibuat seobyektif dan seteliti mungkin berdasarkan data yang tersedia.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program penilaian prestasi kerja, berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas SDM yang ada dalam organisasi. Permasalahan yang biasa muncul dalam proses penilaian adalah terletak pada bagaimana

objektivitas penilaian dapat dipertahankan. Dengan kemampuan mempertahankan objektivitas penilaian, maka hasil penilaian menjadi terjaga akurasi dan validitasnya. Untuk menjaga sistem penilaian yang objektif hendaknya para penilai, harus menghindarkan diri dari adanya "like" dan "dislike". Dengan demikian, tujuan dan kontribusi dari hasil penilaian yang diharapkan dapat tercapai (Sulistiyani dan Rosidah, 2020), adapun tujuan penilaian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tujuan dan sasaran manajemen dan pegawai;
2. Memotivasi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya;
3. Mendistribusikan *reward* dari organisasi/instansi yang dapat berupa penambahan gaji/upah dan promosinya yang adil;
4. Mengadakan penelitian manajemen personalia.

Adapun secara terperinci manfaat penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi;
2. Perbaikan kinerja;
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan;
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja;
5. Untuk kepentingan penelitian kepegawaian;
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

Informasi penilaian kinerja tersebut dapat dipakai oleh pimpinan untuk mengelola kinerja pegawainya dan mengungkap kelemahan kinerja pegawai sehingga pimpinan dapat menentukan tujuan maupun peringkat target yang harus diperbaiki. Tersedianya informasi kinerja pegawai, sangat membantu pimpinan

dalam mengambil langkah perbaikan program-program kepegawaian yang telah dibuat, maupun program-program organisasi secara menyeluruh.

Beberapa tujuan dari pelaksanaan penilaian kinerja terhadap pegawai yang dilakukan oleh organisasi (Werther & Keith, 2019: 272) adalah:

1. Peningkatan Kinerja

Hasil penilaian kinerja memungkinkan manajer dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

2. Penyesuaian Kompensasi

Hasil penilaian kinerja membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

3. Keputusan Penempatan

Hasil penilaian kinerja memberikan masukan tentang promosi, transfer, dan demosi bagi pegawai.

4. Kebutuhan Pengembangan dan Pelatihan

Hasil penilaian kinerja membantu untuk mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Hasil penilaian kinerja memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Prosedur Perekrutan

Hasil penilaian kinerja memengaruhi prosedur perekrutan pegawai yang berlaku didalam organisasi.

7. Kesalahan Desain Pekerjaan dan Ketidakakuratan Informasi

Hasil penilaian kinerja membantu dalam menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen SDM terutama di bidang informasi kepegawaian, desain jabatan, serta informasi SDM lainnya.

8. Kesempatan yang sama

Hasil penilaian kinerja menunjukkan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif karena setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama.

9. Tantangan Eksternal

Hasil penilaian kinerja dapat menggambarkan sejauh mana faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya memengaruhi pegawai dalam mengemban tugas dari pekerjaannya.

10. Umpan Balik

Hasil penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi kepentingan kepegawaian terutama Departemen SDM serta terkait dengan kepentingan pegawai itu sendiri

**2.1.4.3 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Penilaian *Employee Performance***

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi, karena meskipun faktor – faktor ekonomi lainnya telah tersedia serta didukung dengan teknologi modern tidak akan mempunyai arti bagi kehidupan perusahaan tanpa kehadiran dan peranan sumber daya manusia di dalamnya. Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang

tinggi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut menurut Amstrong yang dikutip oleh (Sangadji & Sopiah, 2018: 352) adalah:

1. *Personal Factors* (faktor individu). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain;
2. *Leadership factors* (faktor kepemimpinan). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pemimpin, manajer, atau ketua kelompok kerja;
3. *Team factors* (faktor kelompok/ rekan kerja). Faktor Kelompok / rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja;
4. *System factors* (faktor sistem). Faktor sistem berkaitan dengan system metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi;
5. *Contectual/ situational factors* (faktor situasi). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan intemal maupun eksternal.

Faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja. Faktor intemal ini menentukan kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi faktor-faktor intemal tersebut, maka semakin tinggi pula kinerja

karyawan; dan semakin rendah faktor-faktor tersebut, semakin rendah pula kinerjanya.

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2019: 484), adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Yang dapat diartikan bahwa, pegawai yang memiliki kemampuan potensi di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, dengan keterampilan pegawai tersebut kinerja instansi akan tercapai.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi).

Berdasarkan hal di atas maka faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seorang karyawan adalah faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internal sendiri merupakan faktor bawaan lahir dari karyawan itu sendiri seperti minat, bakat, pengetahuan, etos kerja, motivasi kerja, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar karyawan itu sendiri seperti

peraturan perusahaan, suasana kerja, kondisi ekonomi, sarana prasarana, dan lain-lain.

#### **2.1.4.4 Indikator *Employee Performance***

Karyawan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi ditempat dia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya *employee performance*. Faktor internal organisasi misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Menurut Robbins, ada 6 (enam) indikator untuk mengukur *employee performance* (Sangadji & Sopiah, 2018: 351), yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan;

kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas Pekerjaan;

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. Diukur melalui jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketetapan waktu;

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.

4. Efektivitas;

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya manusia.

5. Kemandirian;

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai. Diukur dengan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. Komitmen kerja;

Merupakan sesuatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap organisasi.

Indikator kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi (Priansa, 2019: 55,;

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan ke dalam komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

4. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

6. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan, orang lain. Apakah assignments, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Indikator kinerja pegawai (Indrasari et al. (2018: 170), yakni:

1. Kesetiaan, yaitu tekad dan kesanggupan untuk menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab.

2. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tanggung jawab, yaitu kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil.
4. Ketaatan, yaitu kesanggupan pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku.
5. Kejujuran, yaitu ketulusan hati pegawai dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diembannya.
6. Kerjasama, yaitu kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang lain dalam melakukan tugasnya.
7. Prakarsa, yaitu kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan langkah-langkah atau melaksanakan semua tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.
8. Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat diarahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas.

#### **2.1.5 Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan perbandingan, penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu untuk melihat letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan, dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian terdahulu dengan Penelitian yang sekarang**

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Tempat	Persamaan	Perbedaan	Simpulan	Sumber
1	2	3	4	5	6
1	Dianah Rofifah (2020) Pengaruh Stres Kerja, Motivasi, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Murnih Asih	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salah satu variabel independennya yaitu Stres Kerja, Variabel dependen yaitu <i>Employee Performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak meneliti <i>Work load</i> dan <i>Social support</i></li> <li>Objek penelitian Karyawan Rumah Sakit Murnih Asih</li> </ul>	Stres Kerja, berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Murni Asih Tangerang,	Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro) Volume 1 Nomor 1 Edisi Januari 2020 P-ISSN : - E-ISSN :- DOI :10.35908/IJ MPro
2	Faizatur Rohmah (2019) Pengaruh gaya kepemimpinan dan stres kerja terhadap kinerja Pegawai Pemerintah Desa Banjarwaru Kecamatan Lumajang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variable independennya yaitu stres Kerja</li> <li>Variable independennya yaitu <i>Employee Performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak meneliti <i>Work load</i> dan <i>Social support</i></li> <li>Objek penelitian Pegawai Pemerintah Desa Banjarwaru Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai	<i>Jurnal: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gama</i> (2019) P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836

1	2	3	4	5	6
3	Naru, A. S., & Rehman, A. (2020). <i>Impact of Job Insecurity and Work Overload on Employee Performance With the Mediating Role of Employee Stress: A Case of Pakistan's Fast-food Industry.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya Work Overload dan Stres Kerja</li> <li>• Variabel Dependen: Employee Performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak meneliti <i>Social support</i></li> <li>• Penelitian dilakukan di <i>Pakistan's Fast-food Industry</i></li> </ul>	Hasil analisis menunjukkan bahwa Work Overload, Job Insecurity (independen) dan Stress Karyawan (mediasi) mempunyai pengaruh yang terhadap Kinerja Karyawan (dependen). Beban Kerja dengan Stress Karyawan adalah positif. Demikian pula hubungan antara Stress dengan Kinerja bersifat positif.	<i>International Journal of Human Resource Studies</i> , 10(1), 305. <a href="https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i1.15741">https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i1.15741</a>
4	Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F. (2020). <i>The Effect of Stress and Work Overload on Employee's Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen <i>Stress and Work Overload</i></li> <li>• Variabel dependennya <i>Employee's Performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek Penelitian: Sektor Publik <i>Universities of Khyber Pakhtunkhwa</i></li> <li>• Tidak meneliti <i>Social support</i></li> </ul>	Dengan menggunakan Analisis Korelasi ditemukan hubungan antar variabel yang menggambar kan bahwa kedua variabel independen (Stres dan Beban Kerja) berhubungan negatif terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).	<i>European Journal of Business and Management Research</i> , 5(1). <a href="https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.176">https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.176</a>

1	2	3	4	5	6
5.	Alfi Anita Zain, M., Danardana Murwani, & Madziatul Churiyah. (2023). <i>The Influence of Internal Locus of Control And Work Overload On Employee Performance Through Work-Life Balance In The Teleworking Era (Study On Consultant Sector Freelancers in Indonesia).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen <i>Work Overload</i></li> <li>• Variabel dependennya <i>Employee Performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek Penelitian: Studi Tentang <i>Freelancer</i> Sektor Konsultan di Indonesia</li> <li>• Tidak Meneliti Variabel stres kerja dan Social support</li> </ul>	Beban kerja yang berlebihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	<i>International Journal of Business and Quality Research, 1(02)</i> , 152-166. Retrieved from <a href="https://e-journal.citakonsultindo.id/index.php/IJBQR/article/view/327">https://e-journal.citakonsultindo.id/index.php/IJBQR/article/view/327</a>
6.	Perdani, D. P., & Herachwati, N. (2022). <i>Effect of Work Overload and Role Ambiguity on Individual Work Performance of Employees at PT XYZ Unit XYZ Academy.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen <i>Work Overload</i></li> <li>• Variabel dependennya <i>Performance of Employees</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Meneliti Variabel stres kerja dan <i>Social support</i></li> <li>• Objek Penelitian: <i>Employees at PT XYZ Unit XYZ Academy</i></li> </ul>	Beban kerja yang berlebihan tidak berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan.	<i>Budapest International Research and ... Retrieved from <a href="https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4218">https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4218</a></i>
7.	Gibran, S. K., & Suryani, I. (2019). Pengaruh Work Overload dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan AO PT. Bank Aceh Syariah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen <i>Work Overload</i></li> <li>• Variabel dependennya <i>Kinerja Pegawai</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Meneliti Variabel stres kerja dan <i>Social support</i></li> <li>• Objek Penelitian: Account Officer PT. Bank Aceh Syariah.</li> </ul>	Pengujian menunjukkan bahwa <i>Work Overload</i> (X1) memiliki pengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan (Y)	<i>Jurnal Manajemen Dan Inovasi, 10(1)</i> , 22–35. <a href="http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JInoMan/article/view/14380">http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JInoMan/article/view/14380</a>

1	2	3	4	5	6
8	Ukwadinamor, C., & Oduguwa, A. (2020). <i>Impact of Work Overload and Work Hours on Employees Performance of Selected Manufacturing Industries in Ogun State</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependen: <i>Employees Performance</i></li> <li>• Independen: <i>Work Overload</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek Penelitian di Industri Manufaktur Terpilih di Kabupaten Ogun</li> <li>• Tidak Meneliti Varibael stres kerja dan <i>Social support</i></li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berlebihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan	<i>IOSR Journal of Business and Management s and Management</i> , 22(11), 16–25.
9	Pasaribu, M. D., Lumbanraja, P., & Rini, E. S. (2021). Analisis Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat RSU.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependen: Kinerja</li> <li>• Independen: Beban Kerja dan Dukungan Sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: Stres Kerja</li> <li>• Objek Penelitian Perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli</li> </ul>	Hasil menunjukkan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja;	<i>Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan, 10(03)</i> , 606–618. <a href="https://doi.org/10.22437/jmk.v10i03.13988">https://doi.org/10.22437/jmk.v10i03.13988</a>
10	Marisi Butarbutar, Efendi, Sisca, Josua Rajagukguk (2021) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BPBD Kota Pematang Siantar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independenya Stres Kerja,</li> <li>• Variabel Dependen: Kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: stres kerja dan <i>Social support</i></li> <li>• Penelitian dilakukan Kantor Badan Penanggulangan-an Bencana Daerah Kota Pematang Siantar</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja	SULTANIST: <i>Jurnal Manajemen dan Keuangan</i> Volume: 9 No: 1 Tahun 2021 ISSN: 2338-4328 (Print), ISSN: 2686-2646 (Online)

1	2	3	4	5	6
11	Chustianengseh Silvi. (2020). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Stress Kerja sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Umum Sidoardjo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya Stres Kerja,</li> <li>• Stress Kerja sebagai Variabel Intervening</li> <li>• Variabel Dependen: Kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Social support</i></li> <li>• Penelitian dilakukan Rumah Sakit Umum Sidoardjo</li> </ul>	Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, stres dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, dan beban kerja berpengaruh positif pada kinerja melalui stres kerja	<i>Universitas Islam Majapahit</i> , 21 (1), 1–9. Retrieved from <a href="http://repository.unim.ac.id/2739/11/SKR-IPSI-SILVI-CHUSTIANENGSEH-51602030078-dikonversi-dikompresi%281%29.pdf">http://repository.unim.ac.id/2739/11/SKR-IPSI-SILVI-CHUSTIANENGSEH-51602030078-dikonversi-dikompresi%281%29.pdf</a>
12	Sari, A. W. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Intervening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya Beban Kerja,</li> <li>• Variabel Dependen: Stres Kerja</li> <li>• Dukungan Sosial Sebagai Variabel Intervening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependen: Kinerja Kerja</li> </ul>	Beban kerja berpengaruh negatif terhadap dukungan sosial. Dukungan sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kesejahteraan psikologis. Dukungan sosial memediasi stres kerja terhadap kesejahteraan psikologis.	<i>Jurnal Ilmu Manajemen</i> , 10(2), 597–606.

1	2	3	4	5	6
13	Hamzah, R. N., Prahiawan, W., & Damarwulan, L. M. (2023). Pengaruh Moderasi Dukungan Sosial terhadap Stress Kerja dan Kinerja Karyawan Perbankan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Budaya Organisasi, Motivasi dan Stres Kerja,</li> <li>• Variabel Dependen: Kinerja</li> <li>• Moderasi Dukungan Sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian dilakukan Karyawan Perbankan</li> </ul>	Menyimpulkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja. Meskipun demikian, hubungannya negatif. Dukungan sosial mampu memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan	<i>JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)</i> , 6(1), 43. <a href="https://doi.org/10.35914/jemmma.v6i1.1679">https://doi.org/10.35914/jemmma.v6i1.1679</a>
14	Anam, Y. C., & Suharsono, A. (2019). Pemodelan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT Djarum Unit Karangbener, Kudus-Jawa Tengah Menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: dukungan sosial,</li> <li>• Variabel Dependen: Kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: stres kerja dan <i>work load</i></li> <li>• Penelitian dilakukan Karyawan PT Djarum Unit Karangbener, Kudus-Jawa Tengah Menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i></li> </ul>	terdapat pengaruh langsung dari dukungan sosial terhadap kinerja karyawan	<i>Jurnal Sains Dan Seni ITS</i> , 7(2). <a href="https://doi.org/10.12962/j23373520.v7i2.35257">https://doi.org/10.12962/j23373520.v7i2.35257</a>

1	2	3	4	5	6
15	Azizah, S. F., Samsudin, A., & Ramdan, A. M. (2021). Peran Dukungan Sosial dan Job Insecurity Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel di Tengah Pandemi Covid-19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya Dukungan Sosial,</li> <li>• Variabel Dependen: Kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: stres kerja dan <i>work load</i></li> <li>• Penelitian dilakukan Karyawan Hotel di Tengah Pandemi Covid-19</li> </ul>	Disimpulkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan	<i>JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)</i> , 5(1), 133. <a href="https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i1.13149">https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i1.13149</a>
16	Wulantika, L., Ayusari, R. M., & Wittine, Z. (2023). <i>Workload, social support and burnout on employee performance.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya <i>Workload, Social Support</i></li> <li>• Variabel Dependen: <i>employee performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: stres kerja</li> <li>• Penelitian dilakukan Karyawan The Jayakarta Suites Bandung</li> </ul>	Hasil analisis verifikasi menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan variabel beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagaimana kinerja karyawan dapat terjadi akibat pengaruh dukungan sosial dan beban kerja.	<i>Journal of Eastern European and Central Asian Research</i> , 10(1), 1–8. <a href="https://doi.org/10.15549/jeeecar.v10i1.106">https://doi.org/10.15549/jeeecar.v10i1.106</a>

1	2	3	4	5	6
17	Setyanti, S. W. L. H., Fagastia, I. R., & Sudarsih, S. (2022). <i>The Influence of Burnout, Workload and Work-Life Balance on Employee Performance.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya <i>Workload</i></li> <li>• Variabel Dependen: <i>employee performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediasi: stres kerja</li> <li>• Variabel Moderasi: <i>Social Support</i></li> <li>• Penelitian dilakukan Karyawan Bank Jatim Jember.</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	<i>Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)</i> , 5(1), 1573–1580. Retrieved from <a href="https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3758">https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3758</a>
18	Sridana, A. L. C., & Rahyuda, A. G. (2020). <i>The Influence of Workload and Work – Family Conflict on Employee Performance Moderated by Social Support.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen nya <i>Workload</i></li> <li>• Variabel Moderasi: <i>Social Support</i></li> <li>• Variabel Dependen: <i>employee performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediasi: stres kerja</li> <li>• Penelitian dilakukan karyawan Tijili Hotel Group.</li> </ul>	Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan sosial secara statistik mampu memoderasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Tijili Hotel Group.	<i>Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems</i> , 12(8), 333–339. <a href="https://doi.org/10.5373/jaracs/v12i8/20202481">https://doi.org/10.5373/jaracs/v12i8/20202481</a>

1	2	3	4	5	6
19	Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: Stres Kerja</li> <li>• Variabel Moderasi: <i>Social Support</i></li> <li>• Variabel Dependen: <i>employee performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Independen: <i>workload</i></li> <li>• Penelitian dilakukan karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jatim.</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan dukungan sosial memoderasi stres kerja terhadap kinerja karyawan	<i>Jurnal Ilmu Manajemen</i> , 7(3), 868–876.
20	Fatkhuri, F., & Riyanto, A. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi stres kerja pada PT. Korin technomic.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: beban Kerja</li> <li>• Variabel Mediasi: Stress Kerja</li> <li>• Variabel Dependen: <i>employee performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderasi: <i>Social Support</i></li> <li>• Penelitian dilakukan karyawan PT. Korin technomic.</li> </ul>	Hasil penelitian ini antara lain Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kemudian beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, lalu stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan yang terakhir stres kerja memiliki peran sebagai mediasi antara beban kerja terhadap kinerja	<i>Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi</i> , 14(2), 262–274. <a href="https://doi.org/10.32534/j.v.v14i2.852">https://doi.org/10.32534/j.v.v14i2.852</a>

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor penting dalam organisasi dan perusahaan. SDM berkualitas kunci kesuksesan dalam rencana operasional perusahaan. Di dunia medis, SDM berkualitas sangat penting untuk kelangsungan hidup, terutama di rumah sakit, di mana perawat merupakan sebagian besar tenaga kesehatan yang beroperasi 24 jam sehari. Berdasarkan rata – rata penilaian *performance* yang diperoleh dari Laporan Kinerja (LAPKIN) kinerja perawat RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya, diperoleh data bahwa rata – rata hasil kerja atau *performance* dapat dikatakan terjadi penurunan *performance* dan seluruhnya tidak mampu mencapai target *performance* optimal. Kinerja perawat memiliki dampak langsung pada kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, supaya *employee performance* itu bisa meningkat, maka instansi juga harus memperhatikan tentang *work load*, stres kerja, dan *social support*. Karena *work load*, stres kerja, dan *social support* di instansi sangat memengaruhi kinerja pegawainya.

Salah satu faktor yang memengaruhi *employee performance* (kinerja karyawan) adalah beban kerja atau *work load*. *Work Load* (Beban Kerja) adalah: “Sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesai oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. (Wiranata, 2019: 7). Ada beberapa indikator beban kerja, diantaranya yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu dan standar pekerjaan (Putra dalam Rolos et al., 2018: 21).

*Work load* karyawan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan dalam menentukan *employee performance*. Hal yang harus dihindari adalah beban kerja karyawan yang terlalu berlebihan sebagai akibat tidak seimbangnya pekerjaan dengan jumlah karyawan, atau beban kerja karyawan yang terlalu rendah diakibatkan oleh jumlah karyawan yang terlalu banyak. Beban kerja yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan, sementara beban kerja yang tidak terkelola dapat berdampak negatif pada stres dan kinerja (Yusuf dalam Lukito & Alriani, 2018: 25). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Jannah dan Pradana, 2021; Gibran, S. K., & Suryani, I., 2019; Ukwadinamor, C., & Oduguwa, A., 2020; Hamzah, R. N., Prahiawan, W., & Damarwulan, L. M., 2023). Dikuatkan oleh penelitian terdahulu, dimana beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Zain, Murwani dan Churiyah, 2023; Naru, A. S., & Rehman, A., 2020; Haq, F. I. U., Alam, A., Mulk, S. S. U., & Rafiq, F., 2020). Namun bertolak belakang dengan penelitian, dimana *work overload* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Alfi Anita Zain, M., Danardana Murwani, & Madziatul Churiyah, 2023; Perdani, D. P., & Herachwati, N., 2022; Wulantika, L., Ayusari, R. M., & Wittine, Z., 2023).

Faktor lain yang mampu mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Stres kerja merupakan: stress kerja adalah: Suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2018: 76). Terdapat 4

(empat) indikator untuk stress kerja, yaitu kekhawatiran, gelisah, tekanan dan frustrasi (Wibowo, 2019: 8).

Dalam kaitannya stres kerja dengan kinerja. Dalam suatu pekerjaan pegawai yang diberikan beban yang berlebihan atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuannya, mereka akan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya. Seorang ahli, menyatakan stres kerja merupakan: Sebuah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang (Robbins, 2016: 597). Pendapat ini sejalan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Chres F. P Laoh, Bernhard Tewal, Sem G Oroh, 2019; Dianah Rofifah, 2020; Faizatur Rohmah, 2019; Marisi Butarbutar, Efendi, Sisca, Josua Rajagukguk, 2021; Chustianengseh Silvi, 2020).

Selain *work load* dan stress kerja, *social support* juga mampu mempengaruhi *employee performance*. *Social support* atau dukungan sosial sebagai suatu sumber daya yang bermakna dengan menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi kepada pegawai (Lambert et al., 2019: 54). *Social support* dapat membantu pegawai dalam mengatasi ketegangan yang diakibatkan oleh stress kerja yang dapat menurunkan kualitas, kepuasan, dan komitmen dalam bekerja.

Adapun indikator-indikator dari *social support* (Taylor, 2020: 45), diantaranya: dukungan instrumental, dukungan emosional, dukungan informatif dan dukungan penghargaan. *Social support* merujuk pada bantuan, dukungan

emosional, dan interaksi positif yang diterima oleh karyawan dari rekan kerja, atasan, atau keluarga. *Social support* yang baik cenderung meningkatkan *employee performance*. Dalam konteks hubungan atasan-bawahan, *social support* dari atasan dapat memengaruhi kinerja dan hubungan di tempat kerja. *Social support* juga dapat meningkatkan kerja sama dalam tim dan *employee performance*. Jadi, secara umum, dukungan sosial positif berperan dalam meningkatkan *employee performance* (Rahmadita, 2018: 32).

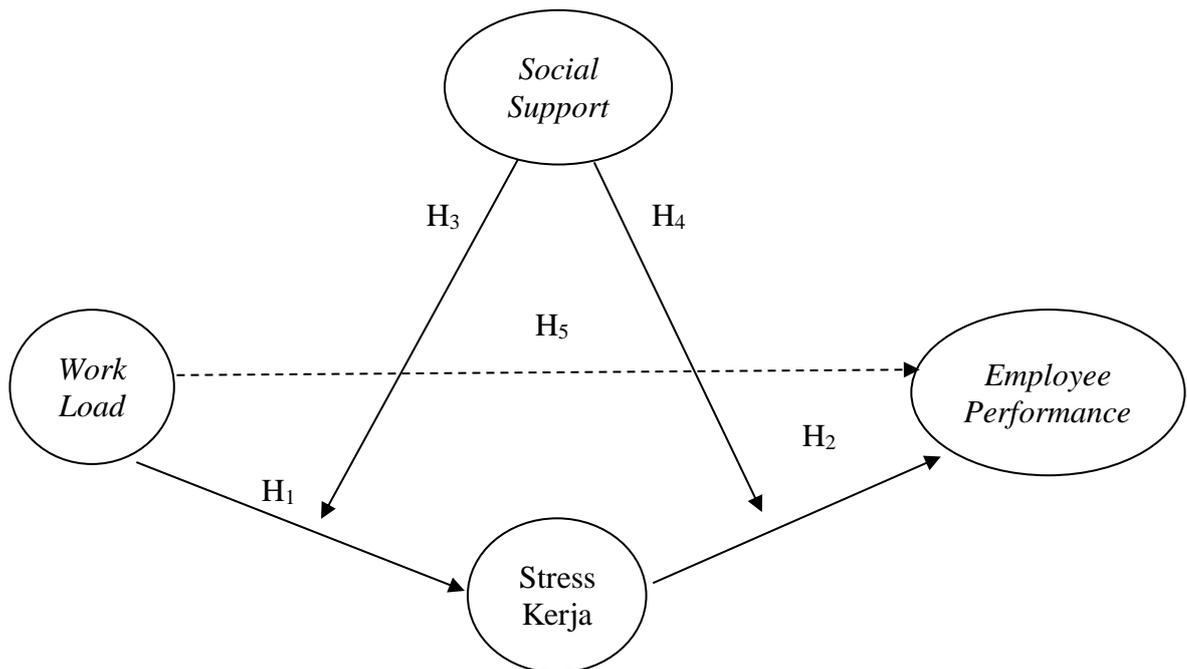
Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, dimana hasil penelitian menunjukkan dukungan social berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hamzah, R. N., Prahiawan, W., & Damarwulan, L. M., 2023; Sari, A. W., 2022; Anam, Y. C., & Suharsono, A., 2019). Dan dikuatkan dengan penelitian terdahulu, dimana disimpulkan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Azizah, S. F., Samsudin, A., & Ramdan, A. M., 2021; Pasaribu, M. D., Lumbanraja, P., & Rini, E.S., 2021).

*Employee performance* (kinerja karyawan) di definisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambela, 2018: 480). Ada 6 indikator untuk mengukur kinerja individu (karyawan), yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja (Sangadji & Sopiah, 2018: 351).

Dengan memahami lebih dalam bagaimana *work load* memengaruhi *employee performance* melalui stres kerja dan *social support*, Instansi dapat mengambil tindakan yang lebih terarah dalam mengelola lingkungan kerja dan memastikan karyawan dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif. Ini

mencerminkan kesadaran yang semakin meningkat akan pentingnya kesejahteraan dan *employee performance* dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas.

Dari pernyataan di atas maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. *Work load* berpengaruh terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Stress kerja berpengaruh terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

3. *Social support* mampu memoderasi pengaruh *work load* terhadap stress kerja pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
4. *Social support* mampu memoderasi pengaruh stress kerja terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
5. Stress kerja mampu memediasi pengaruh *work load* terhadap *employee performance* pada Perawat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.