

## Dukungan Sosial Dan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta

Afif Nur Fauzan<sup>1</sup>, Rilla Sovitriana<sup>2</sup>

Fakultas Psikologi, Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Jl. Diponegoro No.74 Jakarta Pusat, Indonesia

Email: [afifnurfauzan19@gmail.com](mailto:afifnurfauzan19@gmail.com)<sup>1</sup>, [rilla.sovitriana@gmail.com](mailto:rilla.sovitriana@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu dukungan sosial, beban kerja dan stress kerja. Populasi yang digunakan adalah 31 pegawai PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) dan metode penarikan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh. Dalam pengumpulan data menggunakan skala *Likert*. Untuk uji hipotesis dukungan sosial dengan stress kerja diperoleh  $r_{x1y}$  sebesar -0.400 dan  $p=0.026$  ( $p<0.05$ ) dengan kesimpulan ada hubungan yang signifikan dengan arah negatif antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Uji hipotesis beban kerja dengan stress kerja diperoleh  $r_{x2y}$  sebesar 0.715 dan  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) dengan kesimpulan ada hubungan yang signifikan dengan arah positif antara beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Uji hipotesis dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja diperoleh  $R$  sebesar 0.734 dan  $R^2$  sebesar 0.538 dengan  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.

**Kata kunci: dukungan sosial, beban kerja dan stress kerja**

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between social support and workload with the work stress of employees of the Bina Karya Harapan Jaya Social Institution of the DKI Jakarta Social Service. This study used three variables, namely social support, workload and work stress. The population used was 31 PJLP (Individual Other Service Provider) employees and the sampling method used the saturated *sampling* method. In data collection using the *Likert* scale. For the hypothesis test of social support with work stress obtained  $r_{x1y}$  of -0.400 and  $p = 0.026$  ( $p<0.05$ ) with the conclusion that there is a significant relationship with the negative direction between social support and work stress of employees of the Bina Karya Harapan Jaya Social Institution, DKI Jakarta Social Service. The hypothesis test of workload with work stress obtained  $r_{x2y}$  of 0.715 and  $p = 0.000$  ( $p<0.05$ ) with the conclusion that there is a significant relationship with the positive direction between workload and work stress of employees of the Bina Karya Harapan Jaya Social Institution, DKI Jakarta Social Service. The hypothesis test of social support and workload with work stress obtained  $R$  of 0.734 and  $R^2$  of 0.538 with  $p = 0.000$  ( $p<0.05$ ) concluded that there was a significant relationship between social support and workload with the work stress of employees of the Bina Karya Harapan Jaya Social Institution of the DKI Jakarta Social Service.

**Keywords: social support, workload and work stress**

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan elemen paling penting atas keberlangsungan dan keefektifan organisasi. Sumber daya manusia merupakan pengawas pelaksanaan dan pemegang kendali dari suatu organisasi karena mampu mengendalikannya. Setiap organisasi apapun bentuk dan jenisnya akan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, berencana serta mampu mengimplementasikannya ke dalam susunan rencana yang sudah disusun. Pentingnya manusia dalam suatu organisasi, menuntut organisasi mendapatkan pegawai yang profesional, kreatif, berkompeten di bidangnya dan berkontribusi baik untuk mengelola sebuah organisasi.

Seperti yang diketahui, pegawai tidak selalu melakukan pekerjaannya tanpa menimbulkan masalah, karena pegawai melakukan pekerjaan yang berulang setiap harinya, yang terkadang dapat merasakan kelelahan, kejenuhan bahkan dapat mengakibatkan stres. Hal tersebut merupakan suatu kejadian yang sering terjadi di organisasi manapun. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi pegawai dalam lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga dan dikembangkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Pegawai Dinas Sosial yang terdapat di Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta tahun 2019 berjumlah 665 pegawai negeri sipil dan menurut Badan Kepegawaian Daerah (BKD) DKI Jakarta tahun 2022 tercatat sebanyak 74.705 pegawai PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan), sedangkan pegawai yang terdapat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya berjumlah 47 pegawai negeri sipil dan PJLP. Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya menangani tuna wisma dan tuna karya (pengemis dan gelandangan)

dengan latar belakang serta permasalahan yang berbeda-beda, itu juga dapat berpotensi akan timbulnya stres kepada para pegawai panti. Hal ini disebabkan setiap hari para pegawai berinteraksi, dan juga harus tetap melayani serta merawat warga binaan tersebut.

Menurut Rivai (dalam Fahmi, 2016) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi, emosi, proses berpikir dan kondisi individu. Menurut Olaimat (dalam Cahyani & Frianto, 2019) stres kerja secara teratur mempengaruhi pegawai di tempat kerja, di mana pun setiap karyawan akan mengalami setidaknya sekali di tempat kerja mereka. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Fahmi (dalam Wibowo & Handayani, 2020) stres kerja sering dikaitkan dengan adanya berbagai masalah yang dihadapi oleh individu. Masalah tersebut muncul karena tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan seperti beban kerja terlalu berat, jam kerja terbatas, adanya perbedaan persepsi dan pendapat, kurang harmonisnya hubungan antar rekan kerja, perubahan gaya manajerial yang tidak sesuai dan beberapa hal lain yang dapat memicu seseorang mengalami rasa tertekan dan berdampak pada timbulnya stres kerja pegawai.

Namun yang harus diketahui juga bahwa keadaan stres kerja dapat dikurangi dengan meningkatkan perasaan positif dari diri individu, salah satu caranya adalah dengan memperhatikan tingkat dukungan sosial yang diterima oleh individu. Dukungan sosial yang diterima pegawai dapat membantu individu untuk mengurangi rasa kelelahan akibat beban kerja, tuntutan fisik maupun faktor lainnya yang dapat menyebabkan stres kerja. Sehingga dukungan sosial akan membantu pegawai dalam membangun kondisi kerja yang lebih baik. Dalam mengatasi permasalahan tersebut para pegawai memerlukan suatu dukungan sosial, baik itu

dari atasan, rekan sejawat, lingkungan ataupun keluarga. Lambert et al. (dalam Cahyani & Frianto, 2019) dukungan sosial merupakan sumber daya berharga karena memberikan dukungan psikologis, umpan balik, bantuan dan motivasi untuk para pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi dan pemicu munculnya stres kerja adalah beban kerja. Menurut Suwanto (dalam Nova dkk, 2017) beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan waktu yang telah ditetapkan untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

Stres di tempat kerja merupakan suatu masalah yang sangat sering terjadi dialami oleh pegawai, dimana para pegawai menemui kondisi-kondisi kelebihan kerja, rasa ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang rendah dan kurangnya motivasi. Diketahui pada umumnya bahwa stress merupakan suatu kondisi yang *negative*, suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik maupun mental, atau mengarah ke perilaku yang tidak wajar. Agar tetap berada dalam kesehatan yang baik, dan bekerja pada titik puncak, pegawai harus mampu mengenali titik optimalnya dan perlu belajar mengakui terhadap tanda-tanda yang menunjukkan perasaan tertekan dan para atasan maupun rekan sejawat perlu menyadari stress kerja bisa mempengaruhi kesehatan pegawai, yang pada akhirnya berpengaruh juga terhadap organisasi.

### A. Stres Kerja

#### 1. Pengertian Stres Kerja

Nasrudin (dalam Izzati & Mulyana, 2019) mengatakan stress merupakan istilah yang berasal dari bahasa latin *stringere* yang berarti “keras” (*stricus*).

Istilah ini mengalami perubahan seiring dengan perkembangan penelaahan yang berlanjut dari waktu ke waktu, dari *straise*, *strest*, *stresce* dan stress. Menurut Robbin (dalam Setiawan & Darminto, 2013) mendefinisikan stress sebagai interaksi adalah suatu kondisi dinamik dalam mana seorang individu dikonfrontasikan dengan sesuatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan yang dihasilkan, dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Stress kerja diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stress kerja Waluyo (dalam Asih dkk, 2018). Menurut Setiawan (2019) stress kerja adalah tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai. Selain itu stress kerja dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak biasa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya.

Pendapat lain dari Mangkunegara (dalam Asih dkk, 2018) stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Pendapat ini didukung oleh Beehr dan Newman yang mendefinisikan mengenai stress kerja sebagai kondisi yang muncul dari interaksi manusia dengan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh manusia sebagai perubahan manusia yang

memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah gabungan dari beberapa sumber stress dalam lingkup pekerjaan yang mengakibatkan pegawai mengalami ketegangan fisik dan psikologis yang melebihi batas kemampuannya.

## 2. Aspek-Aspek Stres Kerja

Beehr dan Newman menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek-aspek stress kerja, yaitu:

- a. Fisiologis, merupakan perubahan-perubahan yang terjadi terhadap yang termasuk dalam aspek fisik adalah tekanan jantung, kelelahan fisik, dan juga susah tidur. Stress kerja banyak berpengaruh terhadap pada sistem pembuluh jantung dan berperan dalam gangguan tidur dan kelelahan fisik yang berlebihan.
- b. Psikologis, aspek ini sering dijumpai dan diperkirakan sebagai penyebab stress kerja. Beberapa hal yang termasuk dalam aspek psikologis yakni ketidakpuasan, kecemasan, emosi menjadi *sensitive*, serta berkurangnya konsentrasi.
- c. Perilaku, aspek perilaku yakni perubahan-perubahan atau situasi dimana produktivitas pegawai menurun. Untuk gangguan perilaku dapat berupa menghindari pekerjaan, produktivitas, makan berlebihan sebagai bentuk pelarian, mengurangi makan sebagai bentuk menarik diri dan ada kemungkinan untuk berkombinasi dengan depresi, kehilangan selera makan dan berat badan.

## 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

- a. Faktor-faktor dukungan sosial yang mempengaruhi stress kerja.

Menurut Smet (dalam Setiawan & Darminto, 2013) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stress kerja yaitu:

- 1) Kondisi individu

Umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, tempramen, faktor *genetic*, intelegensi, pendidikan, suku, kebudayaan, status ekonomi dan kondisi fisik.

- 2) Karakteristik kepribadian

*Introvert-ekstrovert*, stabilitas emosi secara umum, kepribadian (*hardiness*), *locus of control*, kekebalan dan ketahanan.

- 3) Sosial-kognitif

Dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial, kontrol pribadi yang dirasakan.

- 4) Hubungan dengan lingkungan sosial

Dukungan sosial yang diterima, integrasi dalam jaringan sosial

- b. Faktor-faktor beban kerja yang mempengaruhi stress kerja

Handoko (dalam Asih dkk, 2018) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stress bagi pegawai diantaranya adalah:

- 1) Beban kerja yang berlebihan
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas *supervise* yang jelek
- 4) Iklim politik yang tidak aman
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

- 7) Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
- 8) Frustrasi
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan/organisasi dengan pegawai
- 11) Berbagai bentuk perubahan

## B. Dukungan Sosial

### 1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial dapat dianggap sebagai sesuatu yang bermanfaat untuk individu yang diperoleh dari orang lain yang dapat dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikan, menghargai dan mencintainya. Kusrini dan Prihartanti (2014) dukungan sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural.

Dukungan dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan yang dihasilkan dari interaksi pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi dan *instrument* sehingga dapat mereduksi beban yang diterima individu. Pada kenyataannya tidak semua individu yang bekerja memiliki dukungan sosial. Menurut Robbins (dalam Setiawan & Darminto, 2013) mengatakan bahwa dukungan sosial yaitu hubungan dengan kolega, rekan kerja atau atasan dapat menyangga dampak stress.

Dukungan sosial (*social support*) yang didefinisikan oleh Gottlieb (dalam Sa'idah dkk, 2017) sebagai informasi *verbal* atau *non-verbal*, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang

yang akrab dengan subyek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau pengaruh pada tingkah laku penerimanya. Sarafino (dalam Assagaf dkk, 2021) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah suatu kesenangan yang dirasakan sebagai perhatian, penghargaan dan pertolongan yang diterima dari orang lain atau suatu kelompok. Menurut King (dalam Lestari, 2019) dukungan sosial adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai, diperhatikan, dihargai, dihormati, dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan sesuatu yang memberikan keuntungan, semangat dan bermanfaat untuk individu yang diperoleh dari rekan sejawat, kolega maupun atasan dalam bentuk perhatian, penghargaan dan pertolongan yang diberikannya. Semua ini terjadi karena dukungan sosial yang diberikan oleh kelompok atau rekan kerja dengan rasa cinta, saling menghargai serta dilibatkan dan mengikutsertakan dalam jaringan komunikasi.

### 2. Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Sarafino (dalam; Kusrini dkk, 2014) mengemukakan dukungan sosial meliputi empat aspek, yaitu:

#### a. Dukungan emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti

memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluhan orang lain.

- b. Dukungan penghargaan  
Dukungan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain.
- c. Dukungan instrumental  
Bentuk dukungan ini melibatkan bantuan langsung, misalnya yang berupa bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu.
- d. Dukungan informasi  
Dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa saran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

## C. Beban Kerja

### 1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sejak tahun 1970-an. Banyak ahli yang telah mengemukakan definisi beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda mengenai beban kerja. Beban kerja merupakan suatu konsep multidimensi, sehingga sulit diperoleh satu kesimpulan saja mengenai definisi yang tepat (Cain, dalam Rizkiyanti, 2019).

Pengertian beban kerja menurut Suwatno (dalam Ellyzar dkk, 2017) adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi.

Menurut Hancock dan Meshkati (dalam Zuraida, 2020) mengatakan

bahwa beban kerja merupakan perbedaan antara kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan. Sedangkan menurut Munandar (dalam Abang dkk, 2018) mendefinisikan beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang berlebih disertai dengan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemangku jabatan tertentu, dikerjakan secara sistematis dengan menggunakan teknik serta keterampilan dari individu dan diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh atasan atau organisasi.

### 2. Aspek-Aspek Beban Kerja

Menurut Ambar (dalam Zuraida, 2020) mengatakan aspek-aspek beban kerja terdiri dari:

- a. Aspek tugas-tugas  
Tugas yang dikerjakan apakah sesuai dengan kemampuan dan kompetensi dasar yang dimiliki pegawai. Apabila tidak sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut maka akan kesulitan dalam mengerjakan tugas.
- b. Aspek seorang atau sekelompok orang dalam mengerjakan tugas-tugas  
Apakah dalam mengerjakan tugas mendapatkan dukungan fasilitas dari lingkungan yang baik. Apabila mendapatkan dukungan, maka akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam bekerja.
- c. Aspek waktu  
Apakah waktu yang diberikan dalam menyelesaikan tugas, sesuai dengan bobot pekerjaannya.

Apabila adanya ketidaksesuaian antara waktu yang diberikan dengan bobot pekerjaan maka pegawai tersebut mengalami stress kerja.

- d. Aspek keadaan atau kondisi normal Tugas yang dibebankan kepada pegawai apakah sudah sesuai dengan prosedur kerja

## KERANGKA BERFIKIR

### 1. Hubungan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja

Dukungan sosial bertindak sebagai suatu pereda yang mengurangi efek *negative* bahkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang bertegangan tinggi bagi pegawai yang memiliki hubungan kurang baik sama sekali dengan rekan kerja dan atasan, keterlibatan dengan keluarga, komunitas di luar lingkungan kerja dapat memberikan dukungan khususnya bagi individu yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi yang tidak mereka peroleh di tempat kerja dan ini membuat penyebab stress pekerjaan lebih dapat ditolerir.

Penelitian Eztion (dalam Haris dkk, 2018) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa stress dalam pekerjaan berkorelasi secara signifikan dengan dukungan dalam pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (dalam, Setyaningrum 2014) menyatakan bahwa peneltian yang menunjukkan adanya hubungan negative yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan stress kerja, yang menunjukkan hasil korelasi sebesar -0,237 dengan sig. 0.056 ( $p < 0,01$ ) yaitu ada hubungan negatif dan signifikan antara dukungan sosial dengan stress kerja perawat di instalasi rawat inap di RSUD Kolonodale Sulawesi Tengah. Yang berarti semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah stress kerja pada perawat.

### 2. Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja

Beban kerja yang terlalu berat akan meningkatkan rasa stress yang meningkat. Terkadang tanpa disadari oleh pegawai, kurang pengertian dari dengan keterbatasan yang dimilikinya merupakan bagian dari beban kerja.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh Aster dan Yoyok (2014) didapat hasil estimasi *inner weight* untuk pengaruh beban kerja terhadap stress kerja menunjukkan hasil *koefisien estimate* sebesar 0.924876 dengan t-statistik sebesar  $49.5531 \geq 1,96\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Hal ini didukung oleh penelitian Yo dan Ida (dalam Shabri, 2019) tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stress kerja sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, bila beban kerja meningkat, maka stress kerja karyawan akan meningkat.

### 3. Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stres Kerja

Dukungan sosial merupakan sesuatu yang bermanfaat untuk individu, karena dukungan sosial timbul selain dari dalam diri sendiri, timbul juga dari eksternal seperti rekan sejawat, kolega maupun lingkungan kerja dalam bentuk penghargaan ataupun pertolongan. Pegawai yang menerima dukungan sosial yang tinggi dari lingkungan akan senantiasa menampilkan perilaku yang berbeda ketimbang dengan pegawai yang menerima dukungan sosial pada lingkungannya. Dukungan sosial juga berpengaruh terhadap stress kerja, yang memberikan makna bahwa semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah tingkat stress kerja. Begitupun sebaliknya,

semakin rendah dukungan sosial yang diterima maka semakin tinggi tingkat stress kerjanya.

Beban kerja merupakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan atau instansi terkait secara berlebih disertai dengan tanggung jawab yang besar dan diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja yang dialami pegawai secara berlebihan dalam jangka waktu yang lama akan menimbulkan stress kerja, jika stress kerja sudah dialami oleh pegawai maka akan berakibat kurang baik untuk pegawai itu sendiri ataupun instansi.

### HIPOTESIS

1. Ada hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pada pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.
2. Ada hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.
3. Ada hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pada pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.

### POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pegawai PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) dari Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta dengan jumlah 31 pegawai.

Teknik sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono (dalam Adnyani & Putra, 2019) *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi ingin digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi *relative* kecil atau penelitian yang ingin

membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

### METODE PENGUMPULAN DATA

Penelitian ini menggunakan penskalaan model *Likert*. Penskalaan ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:93). Skala yang dipergunakan adalah skala stress kerja, skala dukungan sosial dan skala beban kerja. Dalam skala ini digunakan lima pilihan *alternative* jawaban yang paling mendekati diri *responden* yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), netral (N), tidak sesuai (TS) dan sangat tidak sesuai (STS).

### TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini teknis yang digunakan dalam menguji hipotesis dan menganalisa data menggunakan teknik korelasi bivariate dan regresi berganda.

### HASIL PENELITIAN

Hipotesis pertama berdasarkan hasil analisis data penelitian diperoleh  $r_{xy}$  sebesar -400 dan  $p=0.026$  ( $p<0.05$ ) maka  $H_{01}$ : Tidak ada hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “ditolak”, dan  $H_{a1}$ : Ada hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “diterima”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan dengan arah negatif antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta, artinya semakin tinggi dukungan sosial maka stress kerja pada pegawai semakin rendah, begitu juga sebaliknya semakin rendah dukungan sosial maka stress kerja pada pegawai semakin tinggi.

Hipotesis kedua berdasarkan hasil analisis data penelitian diperoleh  $r_{xy}$  sebesar

0.715 dan  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ) maka  $H_{02}$ : Tidak ada hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “ditolak”, dan  $H_{a2}$ : Ada hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “diterima”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan dengan arah positif antara beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta, artinya semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stress kerja pada pegawai, begitu juga sebaliknya semakin rendah beban kerja maka stress kerja pada pegawai semakin rendah.

Hipotesis ketiga berdasarkan output model summary, hasil hipotesis ketiga diperoleh nilai R sebesar 0.734 dan  $R^2$  sebesar 0.538 dengan  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Hal ini berarti  $H_{03}$  yang berbunyi tidak ada hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “ditolak” dan  $H_{a3}$  yang berbunyi ada hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta “diterima”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta, artinya semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta, begitu juga sebaliknya semakin rendah dukungan sosial maka semakin tinggi beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.

Koefisien determinasi atau  $R^2$  sebesar 0.538 yang berarti bahwa stress kerja pada pegawai memberikan sumbangan

sebesar 53.8% terhadap stress kerja, selebihnya sebesar  $100\% - 53.8\% = 46.2\%$  dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Berdasarkan output *stepwise method* diperoleh variabel yang dominan adalah beban kerja dengan  $R^2$  0.512. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa beban kerja menyumbang untuk stress kerja sebesar 51.2%.

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan tabel Shapiro-Wilk, baik stress kerja, dukungan sosial dan beban kerja berdistribusi tidak normal yaitu untuk stress kerja dengan  $p=0.038$  maka ( $p<0.05$ ) dukungan sosial dengan  $p=0.016$  maka ( $p<0.05$ ) dan beban kerja dengan  $p=0.002$  maka ( $p<0.05$ ). Dengan hasil tersebut maka kategorisasi menggunakan kategorisasi ordinal tidak normal. Stress kerja dengan mean temuan sebesar 81.64 berada dalam taraf rendah, dukungan sosial dengan mean temuan sebesar 87.80 berada dalam taraf tinggi, dan beban kerja dengan mean temuan sebesar 39.45 berada dalam taraf rendah.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian ada hubungan yang signifikan dengan arah negatif antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Hasil penelitian diatas sesuai dengan Dodiensyah (2014) dengan judul “Hubungan antara dukungan sosial dengan stress kerja pada karyawan Solopos” hasil penelitiannya menunjukkan ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan stress kerja. Hubungan negatif dari penelitian ini menggambarkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah stress kerja pada karyawan Solopos dan sebaliknya semakin rendah dukungan sosial maka semakin tinggi stress kerja pada karyawan Solopos. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi

sebesar  $r_{xy} = -0.498$  dengan  $\text{sig.} = 0.000$ ;  $p < 0.01$ .

Ada hubungan yang signifikan dengan positif antara beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Manabung dkk (2018) dengan judul “Hubungan antara masa kerja dan beban kerja dengan stress kerja pada tenaga kerja di PT. Pertamina TBBM Bitung” hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan stress kerja pada tenaga kerja di PT. Pertamina TBBM Bitung. Hal ini didasarkan pada uji korelasi spearman di dapatkan  $p$  value sebesar 0.004 dengan nilai  $\alpha = 0.05$  ( $p < 0.05$ ). Nilai  $p$  value (0.004) lebih kecil dibandingkan nilai  $\alpha$  (0.05), nilai  $r_{xy}$  adalah 0.360 dengan tingkat keeratan hubungan yang cukup tanda korelasi positif, memiliki makna bahwa kedua variabel memiliki arah hubungan yang berpola searah.

Ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. Hasil tersebut sesuai dengan Wibowo dan Handayani (2020) dengan judul “Hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pada mitra pengemudi ojek online di komunitas Gojek x” hasil penelitiannya mengatakan hasil uji hipotesis pertama diperoleh nilai  $R = 0.103$  dan  $F_{hitung} = 5.117$  dengan signifikan sebesar 0.008 ( $p < 0.01$ ) yang artinya hipotesis pertama pada penelitian ini diterima yaitu terdapat hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pada mitra pengemudi ojek online (Gojek) di komunitas Gojek hasil tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial dan beban kerja memberikan sumbangan efektif pada stress kerja sebesar 10.3% sedangkan sisanya sebesar 89.7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian

seperti tuntutan tugas, konflik peran, harga diri dan lingkungan kerja.

Temuan dilapangan yang didapatkan bahwa kebanyakan WBS yang berada di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta mengalami ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) akibatnya pegawai harus bekerja ekstra untuk menghadapi WBS yang susah untuk diatur. Menurut Setiawan (2019) stress kerja adalah tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan pegawai. Namun hasil yang telah didapatkan bahwa pegawai PJLP di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya ini mengalami stress kerja yang rendah. Faktor yang mempengaruhi pegawai PJLP di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya dengan tingkat stress kerja yang rendah ini adalah dengan tidak menunda pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya dan sudah menerima atas pekerjaan yang telah diberikan oleh instansi, selain itu dukungan sosial yang didapatkan oleh pegawai PJLP di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya tergolong tinggi. Maka dari itu, bahwa tingkat stress kerja di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya yang rendah ini didukung oleh beban kerja yang rendah dan dukungan sosial yang tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisa data dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ada hubungan yang signifikan dengan arah negatif antara dukungan sosial dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.
2. Ada hubungan yang signifikan dengan arah positif antara beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.

3. Ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan stress kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.

## SARAN

Setelah melakukan penelitian dan menganalisa hasil data penelitian serta menyimpulkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah:

### 1. Saran teoritis

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dalam melakukan penelitian mengenai stress kerja, diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan dengan jenis variabel lain yang belum diteliti selain dukungan sosial dan beban kerja yang telah dibahas sebelumnya. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melengkapi keterbatasan yang muncul dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan penelitian dengan subyek yang berbeda untuk dapat memperluas cakupan responden dengan ciri yang lebih bervariasi dan spesifik, sehingga hasil penelitian yang didapatkan menjadi lebih sempurna.

### 2. Saran Praktis

#### a. Bagi Pegawai

Bagi pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta harus bisa membagi jadwal dengan lebih baik dan lebih jelas lagi, agar pegawai PJLP mampu melakukan pekerjaan secara terorganisir dan sistematis, sehingga pekerjaan dapat selesai dengan baik. Pegawai ataupun rekan sejawat juga harus mampu memberikan dukungan sosial untuk fokus dan semangat dalam bekerja, sehingga tidak ada pegawai yang terbebani dan pegawai menjadi stress.

#### b. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat perlu ditingkatkan kembali tentang kepedulian terhadap dukungan sosial agar dapat terhindar dari beban kerja dan stress kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abang R, N. N. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan pada Kantor Rektorat Universitas Nusa Cendana Kupang. *Journal Of Management (SME's)*, 7(2), 225–246.
- Asih, Widhiastuti, D. (2016). *Stress Kerja* (1st ed., Vol. 15, Issue 2). Semarang University Press.
- Assagaf, S. M., Sovitriana, R., & Nilawati, E. (2021). Dukungan Sosial dan Penyesuaian Diri Terhadap Depresi Pada Lansia di Panti Sosial Tresna Werdha. *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 5(1), 39–42.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Menurut Unit Organisasi dan Jenis Kelamin 2019-2021.
- Beehr, & Newman. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 1422–1444.
- Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 868–876.
- Damayanti, A. (2018). Hubungan Antara Beban Kerja dan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja Pada Wiraniaga. *Calyptra*, 7(2), 1–12.
- Dodiansyah, K. A. (2014). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja

- Pada Karyawan Solopos. *Implementation Science*, 39(1), 1–24.
- Ellyzar, N. (2017). Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh. *Magister Manajemen ISSN 2302-0199*, 1(1), 35–45.
- Fahmi, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Pt. Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12(3), 107.
- Izzati, & Mulyana. (2019). *Psikologi Industri & Organisasi* (Penerbit Bintang Surabaya (ed.)).
- Kusrini, W., & Prihartanti, N. (2014). Hubungan Dukungan Sosial dan Kepercayaan Diri Dengan Prestasi Bahasa Inggris Siswa Kelas VIII Smp Negeri 6 Boyolali. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 15(2), 131–140.
- Kusuma, A. A., & Soesatyo, Y. (2014). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2), 375–386.
- Lestari, & Tatiyani. (2019). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Kebermaknaan Hidup Pada Remaja Di Yayasan Panti Asuhan Muslimin Di Jakarta Pusat. *Jurnal Psikologi*, 7(1), 1–33.
- Manabung, A. R., Suoth, L. F., & Warouw, F. (2018). Hubungan Antara Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja pada Tenaga Kerja Di PT. Pertamina TBBM Bitung. *Kesmas*, 7(5), 1–10.
- Prihatsanti, & Putra. (2019). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(3), 303–307. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i3.4810>
- Rizkiyanti, R. (2019). Analisis Beban Kerja dan Stres Kerja Karyawan PT. *Humanika*.
- Sa'idah, S., & Laksmiwati, H. (2017). Dukungan Sosial dan Self-Efficacy dengan Penyesuaian Diri Pada Santri Tingkat Pertama di Pondok Pesantren. *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 7(2), 116.
- Setyaningrum, p. (2014). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kesehatan Non Keperawatan Di RS. Ortopedi Prof. DR. R Soeharso Surakarta*. 39(1), 1–24.
- Siahaan, E.M.R., Aritonang, N.N.G.P., Simarmata, N.I.P., Brahmana, & K.M., Ambarita, T. F. A. (2018). Dukungan Sosial Keluarga dan Stres Kerja Petugas Pemadam Kebakaran Di Medan. *Psikologi*, 1(1), 22–32.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wibowo, S. A., & Handayani, A. (2020). Hubungan antara Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stress Kerja pada Mitra Pengemudi Ojek Online di Komunitas Gojek X. *PSISULA: Prosiding Berkala Psikologi*, 2(November), 185–196.
- Zuraida. (2020). Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Beban Kerja Karyawan Yang Berlatangbelakang Pendidikan Tidak Sesuai Dengan Pekerjaan. *Jurnal Ilmiah Psyche*, 14(2), 71–82. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/101/396/1/jumlah-pegawai-negeri-sipil-di-lingkungan-pemerintah-provinsi-dki-jakarta-menurut-unit-organisasi-dan-jenis-kelamin-2018.html>