

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRESS
KERJA PADA KARYAWAN DI PT PANGERAN PEKANBARU
HOTEL PROJECT AKOMODASI RUMBAI MINAS DURI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Strata Satu Psikologi*



WELLY ISKANDAR
168110188

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES
KERJA PADA KARYAWAN DI PT. PANGERAN
PEKANBARU HOTEL PROJECT AKOMODASI RUMBAI
MINAS DURI**

WELLY ISKANDAR
168110188

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal
27 Oktober 2020

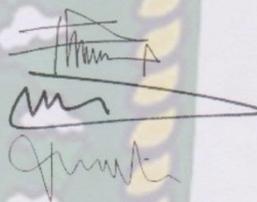
DEWAN PENGUJI

Dr. Fikri, S.Psi., M.Si

Syarifah Farradinna, S.Psi., M.A

Yanwar Arief, S.Psi., M.Psi., Psikolog

TANDA TANGAN



**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Psikologi**

Pekanbaru, 15 Desember 2020

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi



Yanwar Arief, M.Psi Psikolog

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Welly Iskandar

NPM : 168110188

Judul Skripsi : Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja Pada Karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai Minas Duri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut.

Pekanbaru, 07 September 2020

Yang menyatakan

Welly Iskandar
168110188

PERSEMBAHAN

Atas Izin Allah SWT

Kupersembahkan karya ini untuk :

Kedua orang tua ku terhebat yang selalu mendoakan ku serta selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk anaknya, kini tiba saatnya saya

“Welly Iskandar”

Mempersembahkan hasil kerja keras saya untuk ayah dan ibu tercinta :

William Iskandar Batubara & Delvy Syamsu

Salam dari anakmu, yang tak dapat berbuat apapun tanpa campur tangan Allah dan doa darimu.

Kasih dan sayung kalian tiada henti

Semoga dengan segala hasil kerja kerasku ini dapat membanggakan keluarga.

MOTTO

**Untuk Mendapatkan Apa Yang Kamu Suka, Pertama Kamu Harus Sabar
Dengan Apa Yang Kamu Benci
(Imam Al Ghazali)**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum, wr.wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis dan atas izin-Nyalah sehingga penulis dapat menyesuaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja Pada Karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Akomodasi Rumbai Minas Duri”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana program studi strata 1 (S1) pada Fakultas Ilmu Psikologi Universitas Islam Riau.

Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Yanwar Arief, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi
3. Bapak Dr, Fikri.,S.Psi., Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Lisfarika Napitupulu, M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
5. Ibu Yulia Herawati, S.Psi, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau, serta Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Juliarni Siregar, M.Psi., Psikolog. Selaku ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.

7. Bapak Didik Widianoro, M.Psi., Psikolog Selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
8. Bapak Dr, Fikri.,S.Psi., Msi Selaku Pembimbing skripsi yang selalu memberikan motivasi, serta arahan dan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
9. Bapak/Ibu dosen dan staff karyawan Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya yang sangat bermanfaat bagi penulis, serta telah memberikan ilmu dan berbagai pengalaman selama penulis belajar di Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
10. Terima kasih kepada orangtua penulis (Ibu Delvy Syamsu) yang telah memberikan dukungan dan motivasi utama bagi saya untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Kakak dan Abang (Doli Weisya, Auria dan Nila Yonanda, Lia Aprilia) yang telah memberikan dukungan dan motivasi bagi saya untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada sahabatku Elsha Lividia Azrom & Mira Atilla Dayanti yang turut membantu serta memberikan dorongan dan motivasi dalam proses pembuatan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada teman kuliah terbaikku Tri Putri Islamiana yang selalu memberikan motivasi dan selalu bersedia menjadi teman diskusi peneliti

14. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada semua pihak yang telah bersedia membantu selama proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 07 September 2020

Welly Iskandar

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Stres Kerja	11
1. Pengertian Stres Kerja	11
2. Aspek-aspek Stres Kerja	13
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja	15
B.. Dukungan Sosial.....	17
1. Pengertian Dukungan Sosial	17
2. Aspek-aspek Dukungan Sosial.....	19
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial.....	22

C. Pengaruh Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja	23
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Identifikasi Variabel Penelitian	28
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	28
C. Subjek Penelitian	29
D. Metode Pengumpulan Data	30
E. Validitas dan Reabilitas Penelitian	33
F. Metode Analisis Data	35
G. Uji hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Persiapan penelitian	37
B. Pelaksanaan penelitian	37
C. Hasil analisis data	38
1. Hasil uji deskriptif	38
2. Uji asumsi	41
3. Uji hipotesis	42
D. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print Stress Kerja.....	32
Tabel 3.2 Blue Print Dukungan Sosial	33
Tabel 4.1 Respon Identitas Diri Subjek	38
Tabel 4.2 Rentang Skor Penelitian.....	39
Tabel 4.3 Rentang Nilai dan Kategorisasi Skala Stress Kerja	40
Tabel 4.4 Rentang Nilai dan Kategorisasi Skala Dukungan Sosial	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Asumsi Normalitas	41
Tabel 4.6 Uji Asumsi Linearitas	42
Tabel 4.7 Hasil Hipotesis Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja.....	43
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja.....	43
Tabel 4.5 Nilai Kontribusi Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja	44

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES KERJA PADA
KARYAWAN DI PT PANGERAN PEKANBARU HOTEL PROJECT
AKOMODASI RUMBAI MINAS DURI**

Welly Iskandar

168110188

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

ABSTRAK

Beberapa orang banyak yang mengalami stres salah satunya karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan, karena adanya tuntutan dari atasan, produktivitas perusahaan, lingkungan bahkan hingga keluarga, maka dari itu sangat diperlukan adanya dukungan sosial terhadap karyawan untuk mengurangi dan membantu masalah yang sedang dialami, hal ini dapat dikatakan sebagai stres kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi, Subjek penelitian ini terdiri dari 81 orang. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan skala dukungan sosial dan skala stres kerja. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Teknik analisis data menggunakan teknik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan $F= 23,157$ dan $Sig=,000$ ($P < 0,05$) dengan sumbangan efektif sebesar $0,227$ atau $22,7\%$ terhadap stres kerja karyawan dipengaruhi oleh dukungan sosial, sedangkan $77,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja sangat berpengaruh positif adanya dukungan sosial yang diberikan setiap individu, semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka stres kerja akan semakin rendah dan memberikan kinerja yang baik.

Kata kunci : Dukungan Sosial, Stres Kerja, Produktivitas.

***SOCIAL STRESS THE EFFECT OF EMPLOYEE SUPPORT AT PT
PANGERAN PEKANBARU HOTEL PROJECT ACCOMMODATION
RUMBAI MINAS DURI***

**Welly Iskandar
168110188**

***FACULTY OF PSYCHOLOGY
RIAU ISLAMIC UNIVERSITY***

ABSTRACT

Many people experience stress, one of them is an employee who works in the company, caused by demands from superiors, company productivity, the environment and family. Therefore, it is necessary to have social support for employees to reduce and help the problems that are being faced, it can be said as work stress. This research intends to determine the effect of social support on work stress at PT Pangeran Pekanbaru Hotel project accommodation. The total subject of this research is 81 people. The data of this research were collected by using a social support scale and a work stress scale. The sampling technique is saturated sampling technique. The data analysis technique is simple linear regression techniques. Based on the results of statistical analysis, it is known that there is a significant effect of $F = 23.157$ and $Sig = .000$ ($P < 0.05$) with an effective contribution of 0.227 or 22.7% on employee work stress, social support, while 77.3% information by other factors. Thus, it can be concluded that employees who experience work stress get a positive influence with the social support provided to each individual, the higher the social support provided, the lower the work stress and have better work results.

Keywords: Social Support, Job Stress, Productivity.

تأثير الدعم الاجتماعي على ضغوط عمل الموظفين في شركة فندق الأمير ضيافة رومباي
وميناس ودوري

ويلي إسكندر

168110188

كلية علم النفس
الجامعة الإسلامية الرياوية

الملخص

بعض الأشخاص الذين يعانون من ضغوط موظف واحد يعمل في شركة، بسبب مطالب رئيسه والإنتاجية والبيئية وحتى للأسرة، لذلك من الضروري الحصول على دعم اجتماعي للموظفين لتقليل ومساعدة المشاكل التي يتم مواجهتها، ويمكن أن يقال هذا على أنه ضغوط العمل. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير الدعم الاجتماعي على ضغوط عمل الموظفين في شركة فندق الأمير مشاريع الضيافة، وقد تكون موضوعات هذا البحث من 81 شخصًا. تم جمع بيانات البحث باستخدام مقياس الدعم الاجتماعي ومقياس ضغوط العمل. تقنية أخذ العينات المستخدمة هي تقنية أخذ العينات المشبعة. تستخدم تقنية تحليل البيانات تقنيات الانحدار الخطي البسيط. بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، من المعروف أن هناك تأثيرًا معنويًا ل $F = 23,157$ وسيق = 000، (ب > 0,05) بمساهمة فعالة قدرها 227,0 أو 7,22٪ في ضغوط عمل الموظف المتأثرة بالدعم الاجتماعي، بينما يتأثر 3,77٪ من خلال عوامل أخرى. وبالتالي يمكن استنتاج أن الموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل لديهم تأثير إيجابي للغاية على الدعم الاجتماعي الذي يقدمه كل فرد، وكلما زاد الدعم الاجتماعي المقدم، انخفض ضغط العمل وتقديم أداء جيد.

الكلمات الرئيسية: الدعم الاجتماعي، ضغوط العمل، الإنتاجية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Pekanbaru Merupakan kota Metropolitan yang memiliki perkembangan yang sangat pesat pada struktur pembangunan dan sektor ekonomi, tidak terkecuali pembangunan pada hotel-hotel yang ada di kota pekanbaru. Dengan adanya para pelancong yang berkunjung ke kota pekanbaru yang ingin mendapatkan akomodasi penginapan yang sangat baik maka perhotelan bersaing dengan ketat dengan menawarkan jasa layanan yang terbaik bagi para *customer*. Salah satunya hotel yang ada di kota pekanbaru yaitu hotel pangeran berbintang 4, hotel pangeran merupakan salah satu hotel terpopuler. Memiliki jumlah kamar yang mencapai 248 unit dan 4 ballroom.

Hotel pangeran juga menawarkan jasa penginapan yang terletak di rumbai dan minas lebih tepatnya berada di dalam PT Chevron Riau, hotel pangeran yang berada di rumbai memiliki 194 kamar dan di minas memiliki 113 kamar begitu juga menawarkan beberapa rumah untuk di tempati sementara oleh pekerja yang datang dari luar negeri maupun dalam negeri. Para karyawan yang bekerja di hotel pangeran rumbai berjumlah 51 orang dan karyawan yang berada di minas berjumlah 30 orang yang memiliki jam kerja yang berbeda dari pukul 08.00-16.00 WIB, pukul 15.00-22.00 WIB, pukul 22.00-07.00 WIB. Dan karyawan memiliki

masing-masing tugas untuk memberikan jasa layanan kepada para *costumer* dengan sangat baik.

Sebuah perusahaan hotel yang menjual jasa layanan memiliki resiko dan tantangan yang sangat tinggi sekali, mulai dari kebersihan, tata ruangan, pelayanan seorang karyawan, tak jarang banyak yang tidak sesuai dengan keinginan para konsumen. maka para karyawan mendapatkan teguran dari para atasan dan para konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan yang bekerja di PT Pangeran Pekanbaru Hotel yang bertempat di rumbai mengeluhkan tekanan kerja dan beban kerja dari atasan yang mengharuskan bekerja lebih ekstra lagi tetapi keadaan yang kurang memungkinkan untuk dilakukan dalam satu hari atau dapat dilakukan dengan bersamaan, sehingga para karyawan terbebani dengan adanya masalah ini, tuntutan untuk memberikan pelayanan baik dan bagus kepada para *customer* oleh perusahaan.

Para karyawan atau pekerja mengalami stress dengan adanya tuntutan dari atasan, tuntutan dari para *customer* yang merasa kurang puas akan layanan dari segi kebersihan, tata krama, dan fasilitas-fasilitas lainnya dan juga selain dari itu kurangnya mendapatkan perhatian dari sesama pekerja lainnya. Beban kerja yang ditanggung para karyawan tidak hanya di perusahaan saja tetapi juga pada keluarga dan lingkungan sekitar. Maka hal ini dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yaitu turunnya produktifitas kerja dan gejala psikologis para karywan yang mengalami stress yang dintuntut pekerjaan. Karyawan dan beban kerja masing-masing

berpengaruh kepada perusahaan jika tidak berjalan dengan baik maka akan timbul suatu masalah baik dari perusahaan maupun karyawan.

Beban kerja yang dihadapi akan menjadi stress berkepanjangan jika tidak bisa mengendalikan diri sendiri, kinerja menurun dan tingkat kehadiran para karyawan menurun, tuntutan yang sangat banyak dari pekerjaan, keluarga dan lingkungan sangat berpengaruh pada kondisi mental yang dialami setiap manusia, tergantung orang itu apakah bisa mengendalikannya atau tidak, beberapa orang dapat mengatasinya dengan cara berolahraga, selalu berfikir positif, menceritakan kepada orang yang dipercaya untuk meluapkan semua beban yang ditanggung.

Menurut Wijono (2010) menyatakan bahwa stress kerja di dapatkan dari dua faktor organisasi yaitu tempat bekerja dan keluarga. Sedangkan menurut Ahmad (2008) menyatakan tekanan waktu atau pekerjaan yang dikejar akan menimbulkan stress, maka dari itu semakin tinggi stress kerja yang dialami oleh seseorang maka makin tinggi konflik kerja dan konflik di keluarga yang dimilikinya. Menurut Hulaifah Ghaffar (2012) menyatakan bahwa stress kerja merupakan aspek paling penting untuk perusahaan yang berhubungan dengan kinerja para karyawan. Menurut Prasad (2016) menyatakan penyebab stress kerja disebabkan oleh para karyawan yang merasa kekurangan akan hal dalam peralatan dan sumber daya, bekerja tidak sesuai dengan jam kerja yang seharusnya misalnya lembu, cuaca yang buruk, pencahayaan yang buruk untuk bekerja sehingga mengakibatkan pekerjaan yang kurang optimal dan hasil

yang kurang memuaskan maka akan mendapatkan teguran dari atasan. Menurut Tallo (2004) menyatakan bahwa jika para karyawan mengalami stress kerja dengan itu diharapkan beban kerja dan tuntutan kerja dapat diminimalisir agar para karyawan tidak mengalami stress kerja, dengan demikian kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan akan semakin bagus.

Tuntutan pekerjaan yang sering dirasakan para karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan, adanya persaingan antara sesama teman kerja dapat menimbulkan adanya stress kerja. Setiap seseorang memiliki cara masing-masing untuk menangani setiap masalah yang dihadapinya, dan ada juga beberapa yang tidak bisa mengendalikan dirinya sendiri yang sedang mengalami masalah sehingga menyebabkan stress yang berkepanjangan. Dan berdampak negatif pada pekerjaan yang akan menurun, keluarga yang di abaikan, dan teman-teman yang akan dilupakan. Orang-orang dapat menangani stress tersebut dengan adanya kegiatan berolahraga, menghabiskan waktu dengan keluarga, mendekati diri kepada tuhan, dan dukungan sosial dari para keluarga dan sahabat. Dukungan sosial ini dapat diberikan kepada seseorang yang mengalami stress dengan cara memberikan kenyamanan, bantuan, informasi yang didapatkan dari keluarga, atasan, teman sesama pekerja, ataupun suatu kelompok untuk mencurahkan masalah yang di hadapi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Darminto (2013) yang meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan, terdapat penelitian hasil menyatakan adanya

terdapat pengaruh signifikan dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan UPT PSAWS. Penelitian lainnya oleh Rahmadia, Sarianti, dan Fitria (2019) yang meneliti tentang pengaruh lingkungan kerja fisik dan dukungan sosial terhadap stress kerja terhadap perawat Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Payakumbuh, hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja pada perawat Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Payakumbuh.

Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Febrianti dan Putra (2018) yang meneliti tentang pengaruh stress kerja dan dukungan sosial terhadap konflik kerja keluarga pegawai di UPT Pasar Klungkung, hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan negatif terhadap UPT Pasar Klungkung. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Almasitoh (2011) yang meneliti tentang stress kerja ditinjau dari konflik peran ganda dan dukungan sosial pada perawat, hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara konflik peran ganda dan dukungan sosial dengan stress kerja pada perawat.

Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Wulandari (2005) yang meneliti tentang tinjauan tentang konflik peran ganda dan dukungan sosial suami terhadap stress kerja, hasil penelitian menyatakan bahwa adanya konflik peran ganda antara karir dan urusan domestik rumah tangga yang dijalannya. Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Yulia (2017) yang meneliti tentang pengaruh pekerjaan keluarga dan dukungan sosial serta kecerdasan emosional terhadap stress kerja dan kinerja perawat wanita di

RSUD Dr, Soebandi Jember, hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap stress kerja.

Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Cahyani dan Frianto (2019) yang meneliti tentang peran dukungan sosial terhadap stress kerja sebagai peningkatan kinerja karyawan, hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial berhasil memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan. Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Musyaddat, Surati, dan Saufi (2017) yang meneliti tentang pengaruh dukungan sosial, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi NTB.

Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Putra dan Susilawati (2018) yang meneliti tentang hubungan antara dukungan sosial dan *self efficacy* dengan tingkat stress pada perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah, hasil penelitian menyatakan bahwa semakin tinggi dukungan sosial dan *self efficacy* maka semakin rendah tingkat stress yang di alami. Peneliti lainnya yang dilakukan oleh Daniaputri dan Abidin (2008) yang meneliti tentang hubungan antara dukungan rekan kerja dengan stress kerja anggota Tamtama Bintara TNI Angkatan Darat, hasil penelitian menyatakan bahwa menunjukkan arah negatif yang signifikan antara dukungan rekan kerja dengan stress kerja anggota Tamtama TNI AD Denharsabang.

Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa dukungan sosial bisa didapatkan dari mempererat hubungan antara kolega, rekan kerja dan atasan untuk membantu adanya dampak stress kerja yang di alaminya. Menurut (Sarafino, 2004) ada empat bentuk yaitu dukungan emosional berupa ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap seseorang yang mengalami stress kerja, dukungan penghargaan, dukungan *financial* ataupun bantuan dalam hal lain, dan dukungan informasi-informasi guna menambahkan wawasan. Selain itu Sarafino (2008) menambahkan bahwa dukungan sosial juga terdapat melalui perhatian, kesenangan, penghargaan bahkan bantuan dari seseorang maupun kelompok.

Para karyawan yang bekerja di hotel pangeran pekanbaru yang berdomisili di rumbai dan minas yang mengalami stress kerja mendapatkan dukungan sosial dari keluarga dan teman mulai dari tempat bercerita, bantuan dari segi pekerjaan, menghargai pendapat yang dikeluhkan, selain itu untuk mengurangi beban dan tuntutan yang diberikan maka para karyawan berinisiatif melakukan perjalanan keluar kota untuk beristirahat sejenak dari pekerjaannya, dan ini salah satu contoh dukungan sosial yang tampak pada hotel pangeran yang berdomisili di rumbai, minas, dan duri.

Dukungan sosial yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi orang-orang yang mengalami stress, menyelamatkan orang-orang yang sangat membutuhkannya. Di kehidupan ini manusia sangat membutuhkan

orang lain untuk menjadikan sandaran atau pedoman untuk kebutuhannya sendiri.

Dukungan sosial bisa dilakukan dengan cara apapun salah satunya adanya dukungan dari segi perhatian dari keluarga kepada setiap orang yang mengalami dampak stress kerja, selalu memberikan semangat dengan hal-hal yang positif. Di dalam dunia pekerjaan seseorang membutuhkan dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, ataupun kolega-kolega agar dapat mengurangi beban kerja yang mengakibatkan ke stress kerja yang dialami setiap orang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pucangan dan indrawati (2018) mengatakan bahwa dukungan sosial dan work-life balance sama-sama berperan terhadap penurunan tingkat stress kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 yang berada di kabupaten Badung.

Kemudian fenomena lain yang didapat yaitu pada tahun 2014 sampai 2018, dukungan sosial yang terjadi pada PT PLN (persero) UID Jatim selalu menginjak angka 90% dimana hal ini telah memenuhi target yang ada sebanyak lebih dari 78% diketahui bahwa karyawan yang menilai dukungan sosial yang didapatkan dari perusahaan sudah sangat baik.

Kemudian terdapat pula fenomena pada PT Pekanbaru Pangeran hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, dan Duri yang dimana para karyawan mendapatkan tekanan rasa takut akan para tamu yang memberikan complain terhadap jasa yang diberikan dari masalah

kebersihan kamar dan rumah, perilaku para house boy dan karyawan yang melayani para tamu, dan juga adanya persaingan antar karyawan, tekanan bekerja selalu memenuhi dengan kebersihan karena jika tidak dan terjadi complain tamu yang layangkan via email kepada pemberi kontrak maka si house boy dan para karyawan akan langsung menerima sanksi baik itu lisan maupun tulisan dapat dilihat dari jenis kesalahan yang dilakukannya dan memang terbukti kesalahan terjadi akibat kelalaian dari house boy dan para karyawan lainnya.

Dengan adanya fenomena tersebut kemungkinan bahwa stress kerja yang dialami seseorang dapat membantu atau mengurangi dari dampak negatif yang akan merusak kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan apabila dukungan sosial diberikan oleh perusahaan, sehingga dengan itu peneliti tertarik dan ingin melihat apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, dan Duri .

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, dan Duri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, dan Duri.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Peneliti berharap mendapatkan ilmu wawasan mengenai ilmu Psikologi khususnya pada bidang Psikologi Industri dan sekaligus menambah wawasan teoritis mengenai dukungan sosial dan stress kerja.

b. Manfaat praktis

Peneliti berharap Penelitian ini bisa digunakan oleh perusahaan yang mempunyai bagian jasa pada struktur organisasinya, contohnya seperti perusahaan perhotelan, dan dapat memberikan perhatian lebih mengenai dukungan sosial dan stress kerja, sehingga hal tersebut mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Selain itu, penelitian ini juga berguna bagi karyawan dengan memperhatikan dukungan sosial di sekitar mereka guna untuk mengurangi stress kerja. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Stress Kerja

1. Pengertian Stress Kerja

Menurut bahasa Stress kerja adalah gangguan mental yang dialami oleh seseorang akibat adanya tekanan dari dalam atau dari luar. Greenberg (2004) menyatakan bahwa stress kerja bisa didapatkan dari faktor yaitu tekanan di tempat kerja.

Selain itu Handoko (2001) menambahkan bahwa stress kerja merupakan ketegangan kondisi yang dapat mempengaruhi proses berpikir, emosi, bahkan kondisi seseorang dimana stress yang berlebihan dapat mengancam kemampuan kinerja seseorang dalam menghadapi lingkungan pekerjaan. Muchlas (2005) juga berpendapat bahwa stress kerja merupakan tekanan yang dialami karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi hambatan pada proses berpikir, emosional dan gangguan kondisi fisik sehingga menghambat kinerja dan kesehatan karyawan bahkan bisa mengancam kemampuan mereka untuk mengatasi lingkungan sekitar.

Berdasarkan pernyataan Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2005) yang dimaksud dengan stresss kerja yaitu suatu kondisi yang muncul dari interaksi antara karyawan dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk melakukan penyimpangan. Selain itu menurut Djaali dan Muljono (2007)

ia mengatakan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi yang terdapat tanggapan dan kekuatan sebagai interaksi dalam diri seseorang, akibat dikonfrontasikan dengan beberapa hal seperti kendala, peluang atau bahkan tuntutan kerja yang dikaitkan dengan keinginan pribadi sehingga hasilnya di persepsikan sebagai suatu hal yang tidak pasti atau penting.

Menurut para ahli Robbins dan Judge (2008) berpendapat bahwa stress kerja keadaan kondisi kepada seseorang ditampilkan oleh peluang-peluang yang ada, jika mengharapkan tuntutan atau sumber daya yang kita harapkan oleh seseorang kemudian hasionya tidak seusi dengan keinginan. Ahmad (2008) menyatakan pada tekanan waktu dan pekerjaan yang dikejar akan mengakibatkan stress, maka dari itu semakin besar tingkat stress kerja yang dialami oleh seseorang maka semakin tbesar konflik kerja dan konflik dikeluarga yang diterima.

Sofyandi dan Garniwa (2007) dimana stress kerja akan menghasilkan sebuah interaksi yang dimana memiliki beban kerja oleh seseorang melaksanakannya pekerjaan itu sendiri. Dalam hal ini mengartikan bahwa dimana tugas dan individu itu akan dapat berinteraksi kemudian menghasilkan stress yang didapat.

Setelah dilihat dari beberapa pengertian dari stress kerja dapat bisa diartikan kedalam bahwa stress kerja itu memiliki beberapa faktor tekanan pekerjaan sehingga mengakibatkan terjadinya emosi tidak stabil, cara berpikir yang tidak seharusnya, kemudian juga bisa mengakibatkan adanya gangguan fisik yang dialami.

1. Aspek - Aspek Stress Kerja

Aspek stress kerja terbagi menjadi dua pengelompokan yang dikembangkan oleh Sarafino (1994) adalah:

a. Aspek Biologis

Aspek yang bisa dilihat dari biologis ini jika memperlihatkan adanya reaksi tubuh yang muncul kepada seseorang yang mengalami stress. Dampak dari stress ini bisa dilihat dari beberapa yang muncul pada kekebalan tubuh yang berubah, mengakibatkan adanya darah tinggi, dan juga bisa mengakibatkan asma yang muncul, bahkan bisa mengakibatkan pada lematian seseorang yang mengalami stress.

b. Aspek Psikososial

Aspek psikososial ini akan mempengaruhi seseorang yang bermain peran dalam tingkat stress yang dialami. Sehingga aspek psikososial ini membagi menjadi 3 aspek lagi, yaitu:

1) Aspek Kognisi

Pada aspek kognisi ini bisa dilihat kepada dampak yang diberikan kepada suatu kondisi seseorang tersebut. Cohen, dkk (sarafino, 1994) menyampaikan tingkat stress yang dimiliki tinggi maka akan mengakibatkan rusaknya memori seseorang dan juga dilihat dari perhatiannya dalam menjalankan aktivitas kognisi. Sehingga dapat dilihat dampak dari stress ini mengakibatkan keacuhan

dan kesalahpahaman dalam menerima informasi yang penting dan mengakibatkan kesusahan dalam mengingat.

2) Aspek Emosi

Pada aspeknya emosi yang didapat terlihat dengan adanya reaksinya pada seseorang yang mengalami dan memunculkan dengan adanya rasa takut akan sesuatu hal, kecemasan yang berlebihan, perasaan sedih yang dialami, mengakibatkan depresi dan juga munculnya kemarahan seseorang. Anoraga (1992) juga mengungkapkan bahwa gejala emosional bisa dilahit dari keadaan pelupa akan sesuatu hal, emosional yang tidak stabil, mimpi-mimpi buruk yang dialami, merasa cemas, susah dalam untuk mengambil sebuah keputusan, kurang berkonsentrasi, dan juga mudah pelupa, sering menangis tanpa alasan, jengkel terhadap sesuatu hal, dan berputus asa akan setiap permasalahan yang dihadapi oleh seseorang tersebut

3) Aspek Perilaku Sosial

Pada aspek perilaku sosial ini stress bisa menjadikan seseorang mengubah perilaku itu sendiri terhadap orang lain. Pada suatu kondisi keadaan stress ini seseorang dapat berperilaku adil dan menolong sesama. Tapi pada situasi stress lainnya akan mengakibatkan seseorang itu menjadi tidak suka bergaul, tidak bisa memberikan perhatian kepada seseorang, adaknya sikap bermusuhan dan tidak peka pada orang lain sekitar.

Hurlock (2003) berpendapat bahwa perilaku sosial menunjukkan kemampuan untuk menjadi orang yang bermasyarakat. setiap orang sangat diperlukan adanya bersosialisai untuk menjadi orang yang lebih mudah mendapatkan teman atau orang yang dikenal, maka dengan itu akan mengakibatkan prilaku yang bisa mengakibatkan stress akan semakin berkurang adanya dukungan dari orang sekitar.

2. Faktor-Faktor Stress Kerja

Ada tiga faktor yang dimana menyebabkan adanya timbul stress kerja menurut Robbins (2008) yaitu:

a. Faktor Lingkungan

Keadaan lingkungan dimana yang bisa dikatakan tidak sesuai akan hal mempengaruhi tingkat stress para karyawan. Ada riga hal yang dapat menimbulkan stress pada faktor lingkungan yaitu ketidakpastian ekonomi yang berubah, politik pada yang mengubah undang-undang, dan perubahan teknologi yang semakin tinggi. awalnya perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi memburuk, misalnya orang akan merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka. selanjutnya ketidakpastian politik juga mampu memicu stress. Kemudian perubahan teknologi dapat menyebabkan stress jarena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan jadi usang dalam waktu singkat.

b. Faktor Organisasi

Pada faktor organisasi ini banyak memberikan pengaruh kepada stress kerja yang dialami, seseorang yang mengalami tekanan pada suatu pekerjaannya, seseorang karyawan yang tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya secara singkat, pekerjaan seorang karyawan yang bisa dikatakan berlebihan, kemudian ada juga dari para atasan yang menuntut kepada setiap karyawan untuk bekerja lebih diluar batas kemampuan seorang karyawan itu.

c. Faktor Individu

Faktor ini memperlihatkan pada masalah keluarga yang dialami pada seseorang itu, masalah ekonomi pribadi yang dialami, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Seseorang sangat mementingkan keluarga dan masalah pribadinya sendiri, kemudian terdapat dapat dilihat dari suatu hubungan yang dijalaninya, dan juga ketika masalah pada anak-anak yang kurang disiplin, itulah beberapa contoh yang mengakibatkan stress kerja pada seseorang.

Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak dari pada tiang adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stress pada karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka. Faktor individual yang secara signifikan mempengaruhi stress adalah sifat dasar seseorang. Artinya, gejala-gejala stress yang diekspresikan pada pekerjaan bisa jadi sebenarnya berasal dari kepribadian orang itu

sendiri. Jika seseorang mengalami perubahan suasana yang mengakibatkan kita menjadi tidak bersemangat menghadapi dunia kerja maka akan berdampak pada kinerja yang akan dilakukan.

B. Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Seseorang yang dihadapkan dengan masalah maka akan mengakibatkan adanya stress, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan berusaha mengurangi tingkat stress tersebut dengan mencari dukungan dari orang lain untuk bisa membantu menurunkan tingkat stress tersebut, maka dalam artian ini bisa dikatakan dengan memberikan dukungan sosial. Menurut King (2010) dukungan sosial itu adalah informasi dan umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai, diperhatikan, dihargai, dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

Dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterimanya individu dari orang lain ataupun dari kelompok (Sarafino, 2002). Menurut Santrock (2006) dukungan sosial adalah sebuah informasi atau tanggapan dari pihak lain yang disayangi dan di cintai, yang menghargai dan menghormati, mencakup suatu hubungan komunikasi dan situasi yang saling bergantung.

Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa dukungan sosial bisa didapatkan dari mempererat hubungan antara kolega, rekan kerja dan atasan untuk membantu adanya dampak stress kerja yang di alaminya. Menurut (Sarafino, 2004) ada empat bentuk yaitu dukungan emosional berupa ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap seseorang yang mengalami stress kerja, dukungan penghargaan, dukungan *financial* ataupun bantuan dalam hal lain, dan dukungan informasi-informasi guna menambahkan wawasan. Salah satu para ahli yaitu Sarafino (2008) menyatakan bahwa adanya suatu dukungan sosial itu dihasilkan dari adanya kesenangan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan dari seseorang atau pun kelompok.

Selanjutnya Adrian dan Subekti (2004) menjelaskan dukungan sosial merupakan perilaku yang membantu dengan melibatkan beberapa aspek seperti dukungan emosi seseorang, bantuan instrument yang diberikan, dukungan informasi kepada seseorang dan menilai bagaimana seseorang itu berinteraksi dengan orang sekitar yang dapat mendukung seseorang mencari solusi permasalahannya. Disamping itu, Santi (2003) menyatakan bahwa beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang dapat berkurang akibat dukungan sosial yang merupakan model dukungan dari interaksi pribadi yang dihasilkan dengan melibatkan beberapa aspek seperti emosi, penilaian, informasi dan instrument sehingga bisa mereduksi beban yang diterima individu.

Sedangkan menurut Smet (1994) dukungan sosial bisa berupa dukungan emosional, instrumental, informative dan penghargaan.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas dapat diketahui bahwa seseorang yang membutuhkan dukungan sosial bisa diberikan dengan bantuan instrumental kepada seseorang itu, emosional untuk mendukung seseorang itu, memberikan informasi agar menjadi lebih mudah, dan dukungan dari orang-orang sekitar dan keluarga.

2. Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Adapun Aspek-aspek yang dimiliki oleh Dukungan sosial berdasarkan House (smet, 1994) yaitu :

a. Dukungan Emosional

Dukungan emosional dalam hal ini mengenai kepribadian, luapan hati, serta kepedulian kepada individu yang terlibat.

b. Dukungan Penghargaan

Terjadinya dukungan penghargaan bisa berasal dari ungkapan hormat, dorongan maju dan juga persetujuan dengan gagasan individu dan perbandingan positif dari orang-orang sekitar seperti orang-orang yang kurang mampu atau bahkan lebih buruk keadaannya dari diri sendiri.

c. Dukungan Instrumental

Dukungan ini dapat mencakup bantuan langsung, contohnya seperti saat seseorang memberikan pinjaman uang kepada

orang lain dengan tujuan membantu orang tersebut pada saat ia mengalami stress mengenai permasalahan ekonomi.

d. Dukungan Informatif

Dukungan informative mencakup hal-hal kecil yang cukup membantu seperti memberikan nasihat, arahan, bantuan, saran, atau bahkan umpan balik. Contohnya saat dalam pekerjaan apabila salah satu karyawan mengalami stress kerja maka diperlukan adanya perhatian dari orang sekitar untuk membantu memberikan dukungan, hal tersebut bisa berupa arahan dan bantuan dari teman atau atasan agar mempermudah pekerjaan dengan petunjuk yang diberikan.

Adapun dukungan sosial juga dapat diukur menurut Safarino dan Smith (2011), yang terdiri dari lima aspek dukungan sosial yaitu sebagai berikut:

a. Dukungan Emosional

Dukungan ini dapat berupa empati, perhatian, ungkapan rasa peduli dan rasa prihatin terhadap orang lain. Dengan adanya dukungan ini, akan membuat si penerima dukungan merasa nyaman, merasa disayangi, kembali tenang saat individu tersebut mengalami stress dan membutuhkan bantuan seperti rasa semangat dan kasih sayang.

b. Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan ini ada saat seseorang memberikan dukungan berupa penghargaan kepada orang yang sedang mengalami stress. Hal ini dapat berupa persetujuan terhadap ide atau perasaan

individu yang bisa menyebabkan individu tersebut membangun rasa menghargai dirinya sendiri, percaya diri, dan merasa bernilai. Dukungan jenis ini tentu akan sangat berguna bagi individu yang sedang mengalami stress.

c. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental melibatkan dukungan secara langsung, seperti saat seseorang meminjamkan uang, atau membantu meringankan tugas individu yang sedang membutuhkan bantuan untuk mengurangi stress yang dialami dalam pekerjaan.

d. Dukungan informasi

Dukungan informasi dalam hal ini dapat berupa nasehat, arahan, saran, maupun penilaian mengenai seseorang melakukan sesuatu. Contohnya orang-orang disekitar individu akan memberikan sokongan dengan memberikan cara-cara seperti memberikan pilihan kepada individu untuk dapat mengurangi rasa stress yang dialami guna mengatasi masalah yang sedang dihadapi.

e. Dukungan kelompok

Dukungan ini merupakan dukungan yang bisa menyebabkan seseorang merasa bahwa ia merupakan bagian dari suatu organisasi/ kelompok dimana ia hidup dengan anggota-anggotanya yang dapat saling berbagi. Individu yang mendapatkan dukungan-dukungan tersebut secara langsung merasa memiliki keluarga dalam organisasi tersebut dan merasa bahwa stress kerja bukan merupakan suatu

ancaman baginya dengan adanya sokongan dari anggota-anggotanya yang lain.

3. Faktor-Faktor Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (2002) bahwa ia mengemukakan ada tiga faktor yang dimana merupakan seseorang dapat menerima dukungan sosial itu sendiri, yaitu:

a. Potensi Penerimaan Dukungan

Pada faktor ini seseorang yang dapat dikatakan untuk bisa memperoleh dukungan sosial itu jika seseorang itu tidak bisa bersosialisasi dengan lingkungan sekitar, tidak pernah menolong sesama, juga seseorang itu tidak memberi tahu orang lain bahwa dia sebenarnya sangat memerlukan adanya pertolongan. Sebagian orang-orang lain mereka menganggap tidak perlu ada meminta bantuan kepada orang lain dan bahkan berpikiran bahwa tidak perlu untuk bergantung keada orang lain dan juga menyusahkan orang lain terhadap apa yang dialaminya.

b. Potensi Penyedia Dukungan

Dalam hal ini seseorang yang dimana seharusnya menjadikan dirinya penyedia dukungan tetapi bisa saja seseorang itu sama sekali berpikir tidak dibutuhkan oleh orang lain, akan tetapi bisa saja seseorang mengalami stress seseorang itu tidak memikirkan orang lain yang membutuhkan, dan juga memungkinkan tidak adanya kesadaran akan kebutuhan orang lain.

c. Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Pada jaringan sosial ini dapat diartikan bahwa dimana seseorang tersebut memiliki hubungan seseorang dengan orang lain maupun didalam sebuah keluarga. Pada bagian ini memiliki bervariasi dalam berinteraksi dengan orang mana saja, pada bagian ini dilihat dari seseorang itu bertemu dengan orang tersebut, kemudian dilihat dari dapat digolongkan seperti keluarga atau teman dan lain lain, kemudian dilihat dari kedekatan antar hubungan yang dijalani.

Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pada dasarnya adanya jaringan sosial ini akan terbentuk jika adanya rasa saling tahu kepada suatu hal, saling menginformasikan kepada sesuatu hal, mengingatkan jika ada yang tidak sesuai dengan kata lain konsep jaringan ini mengarah kepada situasi yang diharapkan secara sesuai dengan kenyataannya. Bekerjasama dengan orang-orang agar dapat memberikan hasil kerja sesuai dengan apa yang di tuntut, dengan mendapatkan informasi dengan cepat agar kualitas pekerjaan semakin mudah.

C. Pengaruh Antara Dukungan Sosial dengan Stress Kerja

Dalam dunia pekerjaan seseorang yang bekerja pada suatu bidang tertentu akan mendapatkan sumber stress yang dialami oleh setiap seseorang yang bekerja. Sumber stress yang didapatkan berasal dari lingkungan pekerjaan itu sendiri, dan juga pada lingkungan sosial sekitar yang dihadapi oleh seseorang, dan juga pada terdapat pada diri itu sendiri.

Kemudian jika stress itu sudah dialami oleh seseorang maka seseorang itu mencari cara untuk beradaptasi untuk menurunkan tingkat stress. Akan tetapi tidak semua seseorang dapat beradaptasi dengan lingkungan sekitar sehingga akan menyebabkan stress kerja pada tempat ia bekerja. Pada stress kerja ini yang mengakitkannya berupa tuntutan atau tekanan dari pekerjaannya sendiri yang dimana akan mengakibatkan mempengaruhi emosi seseorang, proses berpikir seseorang itu, dan juga dapat menghambat suatu kinerja seseorang. Dapat dilihat munculnya dampak-dampak yang akan terjadi pada seseorang yang mengalami stress kerja contohnya emosi seseorang yang tidak stabil, tidak terlalu dapat mengingat akan suatu hal, dan bahkan bisa sampai kepada masalah fisik yang akan menjadi sebuah penyakit. Setelah melihat beberapa contoh akibat dari seseorang yang mengalami stress kerja maka seseorang itu akan mengakibatkan kinerja setiap seseorang akan rendah, dan dalam hal ini maka harus bisa mengatasi untuk mengalahkan rasa stress kerja ini.

Menurut Handoko (2001) menambahkan bahwa stress kerja merupakan ketegangan kondisi yang dapat mempengaruhi proses berpikir, emosi, bahkan kondisi seseorang dimana stress yang berlebihan dapat mengancam kemampuan kinerja seseorang dalam menghadapi lingkungan pekerjaan. Muchlas (2005) juga berpendapat bahwa stress kerja merupakan tekanan yang dialami karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dapat menyebabkan hambatan pada proses berpikir pada setiap seseorang, emosional yang dialaminya dan gangguan yang dapat dilihat

kondisi fisik sehingga mempengaruhi kinerja dan lesehatan karyawan bahkan bisa merusak kemampuan mereka untuk mengatasi lingkungan sekitar.

Adanya faktor yang mendukung untuk seseorang menjadi stress yaitu seseorang tidak adanya dukungan sosial yang diberikan kepada seseorang tersebut. Salah satu para ahli mengemukakan yaitu (Sarafino, 2004) terdapat empat ciri-ciri adalah diberikan dukungan dengan cara mengungkapkan dengan rasa empati yang diberikan kepada seseorang yang mengalami stress kerja, dukungan penghargaan, dukungan *financial* ataupun bantuan dalam hal lain, dan dukungan informasi-informasi guna menambahkan wawasan.

Dalam hal ini ada faktor yang sangat penting dari dukungan sosial yaitu jika seseorang tersebut merasakan adanya dukungan sosial yang diberikan. Dalam hal ini seseorang yang mendapatkan dukungan sosial akan menjadi lebih tenang akan dukungan sosial yang diberikan pada seseorang. Setiap seseorang yang diberikan dukungan sosial yang berakibatkan dukungan sosial yang tinggi sehingga akan mengakibatkan kesejahteraan seseorang itu akan dialaminya, tetapi dukungan sosial yang rendah maka akan mengakibatkan kesejahteraan seseorang tersebut bisa dibilang rendah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pucangan dan indrawati (2018) mengatakan bahwa dukungan sosial dan work-life balance sama-

sama berperan terhadap penurunan tingkat stress kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 yang berada di kabupaten Badung.

Berdasarkan pada yang terdapat penelitian lainnya yang dikemukakan oleh sang woo (2013) mengemukakan bahwa pengaruh dukungan sosial pada stress kerja dan kelelahan bekerja : fokus pada hotel mewah di seoul, hasil pada penelitian ini terdapat memiliki efek negatif yang signifikan terhadap dukungan sosial pada stress kerja dan kelelahan kerja. Kemudian terdapat peneliti lainnya yang dikemukakan dan dilakukan oleh Osman (2010) yang meneliti tentang stress kerja, kelelahan emosional dan kepuasan kerja dalam industri perhotelan : peran moderat dari dukungan sosial, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial mengurangi dampak konflik pada stress kerja, kelelahan emosional, dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pada yang terdapat dari penelitian lainnya yang diteliti penelitian Samuel dan hwang (2015) mengemukakan efek dukungan sosial pada stress kerja, sikap kerja, dan niat berpindah di industri perhotelan, dapat dilihat hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan dengan efek dukungan sosial pada stress kerja, sikap kerja, dan niat berpindah di industri perhotelan.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan dari uraian diatas dapat dilihat adanya hubungan yang saling signifikan dukungan sosial yang diberikan kepada seseorang untuk menurunkan tingkat stress kerja yang dialaminya.

D. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian hipotesis yang diberikan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial dengan stress kerja pada karyawan PT Pangeran Pekanbaru Hotel project Akomodasi Rumbai, Minas, Duri. Yang mana dukungan sosial yang tinggi maka dapat menurunkan tingkat stress kerja karyawan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel

Variabel suatu penelitian yaitu dilihat dari adanya sifat seseorang atau nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang, kemudian memiliki ciri bervariasi yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pembelajaran dan sehingga akan ditarik kesempulannya. (Sugiyono, 2009). Pada dasarnya penelitian ini variabel yang digunakan berikut ini:

1. Variabel bebas : Dukungan Sosial
2. Variabel terikat : Stress Kerja

B. Defenisi Operasional Variabel

1. Defenisi Operasional Stress Kerja

Stress kerja yaitu suatu keadaan seseorang memaksa mereka untuk melakukan pekerjaan diluar batas kemampuannya sehingga menyebabkan peristiwa dalam organisasi atau kelompok yang dimana mengalami situasi yang tidak menyenangkan, mengganggu dan mengancam serta memberikan tekanan sehingga menyebabkan prestasi kinerja karyawan menurun. Stress kerja diukur dengan menggunakan skala stress kerja yang disusun oleh anggreyani (2019) berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) yang terdiri dari aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek perilaku, dan aspek organisasi.

2. Defenisi Operasional Dukungan Sosial

Seseorang yang memerlukan dukungan sosial yang telah diberikan kepada seseorang yang memberikan rasa aman, nyaman, dan tenang dari keluarga, teman-teman, dan juga orang yang ada di sekelilingnya. Pada dukungan sosial diukur dengan cara menggunakan skala dukungan sosial yang telah disusun oleh Sarah (2019) dapat dilihat aspek yang dikemukakan oleh Sarafino dan Smit (2011) yang terdiri dari aspek dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dukungan kelompok.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi penelitian

Populasi yaitu dimana terdapat suatu lingkungan yang didalamnya terdiri objek dan subjek yang memiliki ciri-ciri karakteristik yang sesuai yang telah ditetapkan oleh peneliti sehingga dapat dipelajari dan juga ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Pada penelitian ini telah didapatkan menjadi populasi yaitu karyawan PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, Duri dengan total 81 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi, karena merupakan bagian dari populasi tentu maka harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi (Azwar, 2012). Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 81 orang dengan menggunakan metode *sampling* jenuh. Sugiyono (2013) *sampling* jenuh

merupakan metode menentukan sampel jika keseluruhan populasi cenderung kecil, berjumlah tidak lebih dari 30 orang, atau penelitian yang bertujuan untuk menggeneralisasikan dengan kemungkinan kekeliruan yang sangat minim. Adapun istilah lain yaitu sensus, yang berarti keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu dimana untuk melihat apakah berhasil atau tidaknya suatu penelitian yang telah diteliti Bungin (2011). Pada penelitian ini metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara digunakannya angket yang pengumpulan data dengan dilakukannya diberi pertanyaan tertulis kepada subyek Azwar (2013).

Kemudian pada skala yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala Likert. Dengan adanya rentang penilaian pada setiap jawaban responden. Sehingga skala ini memuat pernyataan yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*, yang mana *favourable* yaitu dimana dapat dikatakan pernyataan yang mendukung, sedangkan *unfavourable* yaitu dimana dapat dikatakan pernyataan yang tidak mendukung. susunan pertanyaan pada skala terdiri dari atas empat jawaban pilihan, yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Kemudian pada subjek yang menisi sebuah pernyataan akan menjawab setiap pernyataan tersebut dengan cara bisa memilih satu jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan dan kenyataan sekitar.

Pada jawaban yang telah dipilih akan mendapatkan skor yang berbeda, yang bisa dihitung dari skor 1 sampai 4, pada pernyataan *favourable* penilaiannya yaitu Sangat Sesuai (SS) diberi skor 4, Sesuai (S) diberi skor 3, Tidak Sesuai (TS) diberi skor 2, Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor 1. Sedangkan pernyataan *unfavourable* penilaiannya yaitu sangat Sesuai (SS) diberi skor 1, Sesuai (S) diberi skor 2, Tidak Sesuai (TS) diberi skor 3, Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor 4.

1. Skala Stress Kerja

Skala stress kerja pada penelitian ini diadaptasi dari Anggreyani (2019) yang terdiri 40 aitem dan reliabilitas skala tersebut yaitu 0,871, yang disusun berdasarkan aspek-aspek stress kerja didapatkan yang telah dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) yang terdiri dari aspek fisiologis, aspek psikologis, aspek prilaku, aspek organisasi. Skala yang digunakan yaitu skala *likert*.

Tabel 3.1 Blue Print Stress Kerja

Aspek	Indikator	No. Aitem		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Fisiologis	Meningkatkan laju detak jantung,	1,37	3,6,39	5
	menimbulkan sakit kepala	2,5,38	4,40	5
Psikologis	Ketegangan, kecemasan, Mudah marah, gelisah	13,14,15,16	11,12,17,18,19,20	10
Perilaku	Perubahan produktivitas(menurunnya produktivitas kerja individu yang meliputi penurunan hasil kerja), pola tidur	21,22,23,29,30	24,25,26,32,33	10
Organisasi	Aktif dalam kelompok, konflik dengan rekan kerja	7,8,27,31,35	9,10,28,34,36	10
Total		19	21	40

2. Skala Dukungan Sosial

Skala dukungan sosial dalam penelitian ini diadaptasi dari siti sarah (2019) yang dapat dilihat 32 aitem dan reliabilitas skala tersebut yaitu 0,906 yang disusun berdasarkan aspek-aspek dukungan sosial yang telah dikemukakan oleh Sarafino dan Smit (2011) yang terdiri dari aspek dukungan sosial, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dukungan kelompok. Skala yang digunakan yaitu skala *likert*.

Table 3.2 Blue Print Dukungan Sosial

Aspek	Indikator	No. Aitem		Jumlah
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Dukungan emosional	Ungkapan rasa kepedulian, empati, dan	12,3,6,25,19	1,13	7
Dukungan penghargaan	perhatianPenghargaan positif	14	7	2
Dukungan instrumental	Dorongan untuk maju	21,5,2,26	20,16,29	7
Dukungan informasi	Bantuan langsung secara materi	18,9,30	17,28	5
Dukungan kelompok	Pemberian nasehat Pemberian saran	32,4,8,10	27,22	6
Dukungan kelompok	Kebersamaan dan persahabatan	31,15,23	11,24	5
Total		20	12	32

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas yaitu untuk melihat sebuah alat ukur yang digunakan apakah tepat dan kecermatannya berfungsi dengan seharusnya (Azwar, 2014). Pada pengukuran bisa mempunyai validitas yang terbilang tinggi apabila mendapatkan hasil ukur yang sesuai oleh peneliti guna mencapai tujuan pengukuran. Oleh sebab itu maka validitas yang digunakan yaitu validitas isi. Validitas isi adalah suatu hubungan yang dimana aitem yang memiliki keperilakuaan, tujuan yang sama bisa sudah dapat di nilai melalui nalar dan juga akal sehat yang didukung dengan konstruk teoritik yang diukur (Azwar, 2013).

Menurut Azwar (2013) untuk melihat kuat atau tidaknya suatu pertanyaan tersebut bersifat relative, tidak memiliki batas dengan angka minimal yang seharusnya ditentukan agar dinyatakan valid. Standar koefisien validitasnya sebesar 0,30 tetapi jika koefisien validitas itu $< 0,30$ maka dikatakan tidak sesuai atau tidak valid. Yang dilakukan untuk menguji validitas menggunakan bantuan komputer dengan program *SPSS 22 for windows*.

2. Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk melihat mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan itu mempunyai konsistensi relatif tetap jika dilakukan pengukuran ulang terhadap subjek yang sama. Kemudian semakin tinggi koefisien korelasi berarti menunjukkan reliabilitas makin baik. salah satu para ahli mengemukakan azwar (2012) reliabilitas melihat seberapa terpecahya dan akurat sebuah alat ukur, dengan artian berapa tinggi pada kecermatan pengukuran tersebut. Jika tidak normal bisa dilihat apakah terjadi kesalahan dan error pengukurannya bisa terjadi pada secara acak. Koefisien reliabilitas dapat dilihat dari angka 0-1.00 jika semakin mendekat dengan 1.00 maka reliabel. penelitian ini menggunakan konsistensi internal dengan *Alpha Cronbach's* dan *SPSS 22. For windows*.

F. Metode Analisa Data

Jenis penelitian ini yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, sebelum melakukannya analisis data, terlebih dahulu melakukan uji asumsi yang meliputi uji normalitas dan uji linieritas dan uji hipotesis. Pada penelitian tersebut data akan dianalisis dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solution) 22.0 for windows*.

1. Uji Normalitas

Pada Uji normalitas digunakan dalam melihat apakah data penelitian normal atau tidaknya dapat dilihat dari kurva normal. Untuk melihat jika $p > 0,05$ maka dikatakan normal. namun jika $p < 0,05$ maka dikatakan tidak normal (Azwar, 2013). Dengan menggunakan uji *One Sample Kolomogrov-Smirnov Test*.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), sehingga dapat menghasilkan linier atau tidak digunakan uji linier dengan dibantu uji analisis korelasi. Dengan cara melihat p pada table linieritas, jika $p > 0,05$ maka terjadi hubungan yang linier antara dua variabel, sebaliknya jika $p < 0,05$ maka tidak terjadi hubungan yang linier antara kedua variabel (Azwar, 2012).

G. Uji Hipotesis

Uji hipotesis berfungsi untuk melihat dan mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan di PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, Duri. Uji analisis regresi linier sederhana digunakan pada penelitian ini untuk melihat dan menguji hipotesis kedua variabel. Analisis ini menggunakan *SPSS 22.0 for windows*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan Penelitian

Sebelum dilaksanakan, pertama awal yang harus dilakukan dan dikerjakan yaitu peneliti agar menentukan lokasi penelitian, kemudian mempersiapkan segala sesuatunya agar dapat kegiatan penelitian ini menjadi lancar. penelitian ini, penulis mengambil subjek penelitian dengan ciri-ciri Karyawan PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, dan Duri, penulis memilih lokasi penelitian pada PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri tersebut karena adanya fenomena yang terlihat pada setiap karyawan, oleh karna itu kemungkinan besar untuk memperoleh data penelitian itu jauh lebih banyak dibanding dengan PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri yang lainnya.

B. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2020, dengan jumlah sampel sebanyak 81 orang karyawan PT Pangeran Pekanbaru Hotel Project Akomodasi Rumbai, Minas, Duri. Penelitian dilaksanakan dengan cara menggunakan Google Forms yang dimana pada masa sekarang ini tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara langsung, oleh sebab itu peneliti mengirimkan kuesioner dengan Google Forms pada salah satu grup karyawan PT tersebut dan peneliti juga mengirimkan kuesionernya ke whatsapp para karyawan yang tidak ada didalam grup PT. Pada setiap kuesioner yang diberikan memiliki dua skala, skala pertama

yaitu stress kerja sebanyak 32 item dan skala dukungan sosial sebanyak 40 aitem.

C. Hasil Analisis Data

1. Data Demografi

Data demografi yang telah didapatkan oleh peneliti yang dilakukan maka mendapatkan hasil yang dapat dilihat identitas subjek. kemudian dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1
Respon Identitas Diri Subjek

Identitas Diri	F	Persentase	Jumlah
Jenis kelamin			
1. Laki-Laki	69	85,2	100
2. Perempuan	12	14,8	
Usia			
1. 22-36 tahun	25	30,9	100
2. 37-46 tahun	29	35,8	
3. 46-63 tahun	27	33,3	
Suku			
1. Batak	10	12,3	100
2. Minang	29	35,8	
3. Jawa	29	35,8	
4. Melayu	13	16,0	

Pada tabel diatas telah terlihat dan tergambarakan terbanyak yaitu berjenis laki-laki total responden 69 orang pada persentase 85,2. Kemudian dilihat 29 orang persentase 35,8 persen usia 36-45 tahun, kemudian pada responden yang dilihat memiliki suku minang dan jawa memberikan respon sebanyak 29 orang dengan persentase 35,8 persen.

2. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan yang telah dilakukakannya skoring kemudian dicari menggunakan *SPSS 22.0 for windows*. Dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2
Rentang Skor Peneliti

Variabel Penelitian	Skor x yang diperoleh (empirik)				Skor x yang dimungkinkan (hipotetik)			
	X Max	X Min	Rata-Rata	SD	X Max	X Min	Rata-Rata	SD
Stress Kerja	103	75	90,70	4,507	160	40	100	20
Dukungan Sosial	120	93	100,94	4,255	128	32	80	16

Pada tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa hasil yang dipeoleh memiliki skor yang beragam. Pada variabel stress kerja rentang skor yang diperoleh bergerak dari 75 hingga 103. Kemudian variabel dukungan sosial rentang skor dimana dihasilkan bergerak berkisar 93 hingga 120. Pada deskripsi data penelitian ini maka digunakan untuk kategorisasi skala, untuk melihat ditetapkannya kategori dilihat dari mean dan standar deviasi pada skala masing-masing. Nilai rata-rata (mean) empirik dari stress kerja diperoleh 90,70 dan standar deviasi diperoleh 4,507. Sementara nilai rata-rata (mean) dari dukungan sosial diperoleh 100.94 dan standar deviasi diperoleh 4.255. selain dari pada itu skor hipotetik stress kerja yang diperoleh nilai rata-rata (mean) 100 dan standar deviasi diperoleh 20. Sementara dukungan sosial diperoleh nilai rata-rata (mean) 80 dan standar deviasi diperoleh 16.

Kemudian dapat dilihat kategori skor skala stress kerja dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3
Rentang Nilai dan Kategorisasi Skor Partisipan Skala Stress Kerja

Rentang Nilai	Kategorisasi	F	%
$X \geq 103$	Sangat Tinggi	7	8,6
$93 \leq X < 98$	Tinggi	18	22,2
$89 \leq X < 94$	Sedang	29	35,8
$84 \leq X < 90$	Rendah	25	30,9
$X \leq 75$	Sangat Rendah	2	2,5
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui mengenai kriteria stress kerja dengan jumlah terbanyak memiliki frekuensi 29 dari 81 individu (35,8) dan berada pada skor dengan rentang 89-94 yang mana termasuk pada kategori sedang. Kemudian kategorisasi dukungan sosial ini dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Rentang Nilai dan Kategorisasi Skor Partisipan Skala Dukungan Sosial

Rentang Nilai	Kategorisasi	F	%
$X \geq 120$	Sangat Tinggi	7	8,6
$103 \leq X < 108$	Tinggi	21	25,9
$99 \leq X < 104$	Sedang	29	35,8
$95 \leq X < 100$	Rendah	21	25,9
$X \leq 93$	Sangat Rendah	3	3,7
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui mengenai kriteria dukungan sosial dengan jumlah terbanyak memiliki frekuensi 29 dari 81 individu (35,8) dan berada pada skor dengan rentang 99-104 yang mana termasuk pada kategori sedang.

D. Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas melihat dan mengetahui data normal atau tidak. Uji ini dilakukan oleh tiap-tiap variabel yaitu variabel stress kerja dan variabel dukungan sosial pada karyawan PT. Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri yang dianalisa dengan menggunakan SPSS 22.0 for windows. Menurut Azwar (2013) adapun aturan yang ditentukan untuk mengetahui normal jika $p > 0,05$ sebaliknya $p > 0,05$ tidak normal. Dengan dilakukannya *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test*, hasil yang didapatkan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Asumsi Normalitas

Variabel	Skor K-SZ	P	Keterangan
Stress Kerja	0,072	0,200	Normal
Dukungan Sosial	0,093	0,077	Normal

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas, telah memberitahu bahwa data hasil yang diteliti telah terdistribusi normal. Maka dapat diperhatikan pada nilai stress kerja yaitu 0,072 dan P 0,200 ($P > 0,05$). Sedangkan untuk variabel dukungan sosial adalah 0,093 dan P 0,077 ($P > 0,05$). Sehingga data berdistribusi normal karena adanya nilai signifikan $> 0,05$.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Perubahan pada variabel terikat dengan mengikuti garis linier untuk menggambarkan perubahan variabel bebas. Apabila memiliki nilai $P > 0,05$ maka kedua variabel dilakukan linear,

tetapi jika $P < 0,05$ maka kedua variabel dikatakan tidak linear (Azwar, 2010). Uji linearitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri linear atau tidak. Hasil uji linear bisa dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Uji Asumsi Linearitas

Variabel	Linearity (F)	P	Keterangan
Stress kerja dengan dukungan sosial	1,121	0,356	<i>Linear</i>

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dapat ditemukan stress kerja dengan dukungan sosial sehingga didapatkan nilai linearity (F) dilihat sebesar 1,121 dengan acuan P sebesar 0,356 ($P > 0,05$). Sehingga didapatkan hasil uji linearitas hubungan variabel keduanya membuktikan hasil yang *linear*.

E. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan. Sementara itu hasil uji hipotesis ini guna menunjukkan diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi yang dimana suatu variabel dikatakan memiliki korelasi yang signifikan apabila memiliki nilai $P < 0,05$. Selanjutnya dilakukannya

uji hipotesis yaitu terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri. Yang dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Hipotesis Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	368,335	1	368,335	23,157	,000 ^b
Residual	1256,554	79	15,906		
Total	1624,889	80			

- a. Dependent Variable: Stress Kerja Responden.
b. Predictors: (constan), Dukungan Sosial Responden.

Pada tabel 4.7 diatas diperlihatkan nilai F yaitu 23,157 pada tingkat signifikan P sebesar 0,000 ($P < 0,05$). Maka memperlihatkan bahwa variabel bebas dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap stress kerja, maka hipotesis diterima. Untuk analisis selanjutnya, maka dicari pengukuran hasil nilai koefisien pengaruh stress kerja terhadap dukungan sosial berdasarkan nilai *standardized coeficiencts* yang dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Nilai Koefisien Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constan)	141,600	10,586		13,376	,000
Dukungan sosial responden	-,504	,105	-,476	-,4,812	,000

- a. Dependent Variabel: Stress Kerja

Berdasarkan tabel pada 4.8 di atas, secara simultan dukungan sosial memiliki nilai signifikan p sebesar 0,000 ($P < 0,05$) dapat diartikan bahwa

dukungan sosial terdapat pengaruh signifikan pada stress kerja. Selanjutnya bisa dilihat pada constan dari *standardized coefficients* sebesar 141,600, maka tingkat stress kerja didapatkan nilai dukungan sosial sama dengan 0. Dukungan sosial dengan nilai α beta dapat dilihat pada negative -0,476 karena kenaikan 1 nilai pada dukungan sosial meningkat 1% rasio dukungan sosial. Kemudian dilakukan untuk menurunkan nilai stress kerja sebesar 0,47.

Selanjutnya dilakukan analisa koefisien determinasi (R^2) yang untuk melihat dan mencari nilai kontribusi variabel dukungan sosial terhadap stress kerja yang diperlihatkan kepada nilai R^2 (*square*) pada tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9
Nilai Kontribusi Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	,476 ^a	,227	,217	3,988

Dari tabel diatas 4.9 diatas dapat diketahui nilai R^2 yang diperoleh yaitu sebesar 0,227. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dukungan Sosial memiliki sumbangan efektif sebesar 22,7% terhadap Stress Kerja dan 77,3% lainnya disebabkan oleh faktor lain.

F. Pembahasan

Maka dapat dilihat hasil deskriptif dilakukan oleh peneliti maka dari 81 sampel, rata-rata perilaku dukungan sosial karyawan PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri termasuk dalam kategori “sedang”

dengan jumlah 29 orang. Sementara pada stress kerja termasuk dalam kategori “sedang” dengan jumlah 29 orang.

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah dilakukan dengan teknik regresi linier ditemukan nilai $F = 23,157$ dengan ($P < 0,05$), maka diartikan bahwa terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan yang bekerja di PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri. Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleholeh Setiawan dan Darminto (2013) yang meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan, hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial terhadap stress kerja pada karyawan UPT PSAWS.

Menurut Sarifino (2008) menyatakan bahwa dukungan sosial itu didapatkan dari adanya kesenangan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan dari seseorang atau pun kelompok. Menurut (Sarafino, 2004) ada empat bentuk yaitu dukungan emosional berupa ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap seseorang yang mengalami stress kerja, dukungan penghargaan, dukungan *financial* ataupun bantuan dalam hal lain, dan dukungan informasi-informasi guna menambahkan wawasan.

Hal ini juga mendukung peneliti yang dilakukan oleh Febrianti dan Putra (2018) yang meneliti tentang pengaruh stress kerja dan dukungan sosial terhadap konflik kerja keluarga karyawan pegawai di UPT Pasar Klungkung, hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial

berpengaruh signifikan negatif terhadap karyawan pegawai di UPT Pasar Klungkung.

Menurut Robbins (2008) menyatakan bahwa dukungan sosial bisa didapatkan dari mempererat hubungan antara kolega, rekan kerja dan atasan untuk membantu adanya dampak stress kerja yang di alaminya. Menurut (Nurdiana, 2014) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari dukungan atasan, rekan kerja, dan keluarga yang dialami para pegawai yang memiliki beban tanggung jawab maka diperlukan kepercayaan penuh kepada pegawai tersebut, semakin tinggi kualitas kerja maka akan semakin baik tingkat kualitas pekerjaan yang diberikan.

Hal ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Frianto (2019) yang meneliti tentang peran dukungan sosial terhadap stress kerja sebagai peningkatan kinerja karyawan, maka didapatkan hasil penelitian menyatakan bahwa dukungan sosial berhasil memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian, semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan kepada seseorang maka semakin rendah tingkat stress kerja yang dihasilkan oleh setiap individu dan sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diberikan kepada seseorang maka semakin tinggi tingkat stress kerja yang dihasilkan oleh setiap individu. Selanjutnya pada penelitian ini memiliki kelemahan pada subjek yang bisa dikatakan sedikit, dan juga pada pengambilan data peneliti hanya menggunakan google form yang dimana peneliti tidak bisa secara langsung memberikan arahan bagaimana

tata cara mengisi kuesioner yang diberikan, dikarenakan dengan kondisi yang sangat tidak memungkinkan untuk terjun langsung kelapangan.



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara dukungan sosial terhadap stress kerja yang artinya semakin tinggi tingkat dukungan sosial yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat stress kerja yang dihasilkan, dan sebaliknya semakin rendah tingkat dukungan sosial yang diberikan maka semakin tinggi pula stress kerja yang dihasilkan.

B. Saran

1. Untuk Karyawan PT Pangeran Hotel Akomodasi Rumbai, Minas, Duri

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa dukungan sosial terhadap stress kerja termasuk dalam kategori sedang, maka dari ini diperlukan kesadaran diri untuk setiap individu karyawan untuk meningkatkan perilaku memberikan dukungan sosial terhadap seseorang yang jika terlihat membutuhkan adanya dukungan sosial guna menurunkan tingkat stress kerja tersebut. Dan juga untuk lebih meningkatkan organisasi kelompok untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman.

2. Untuk Peneliti

Untuk peneliti selanjutnya jika tertarik untuk meneliti tema yang sesuai dengan ini maka diharapkan memperhatikan variabel lain yang mempengaruhi stress kerja, dan juga lebih memperhatikan sampel untuk memperbanyak sampel yang diteliti agar dapat lebih mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, R., & Subekti, E.Xm. A, 2004. Pengaruh Persepsi Mengenai Kondisi Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* pada Perawat IRD RSUD dr. Soetomo Surabaya, *Jurnal Insan*. Vol.6
- Ahmad. 2008. Job, Family and Individual Factors as Predictors of WorkFamily Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*.4(1): h: 57-65.
- Almasitoh, U. H. 2011. Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Psikoislamika, Jurnal Psikologi Islam* 8: 63–82.
- Anoraga, P. (1992). Psikologi kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). Penyusunan skala psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2013). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2014). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (Luthans, 2005) 1988 . Psychological stress in the workplace. London: Routledge.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: kencana.
- Cahyani & Frianto. 2019. Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan, *Jurnal manajemen* 7: 868-876.
- Cohen, S., & Syme, S. L. 1985 (Sarafino, 1994). Social support and health. Florida: Academic Press. Inc.
- Daniaputri & Abidin. 2008. Hubungan antara Dukungan Rekan Kerja Dengan Stres Kerja Anggota Tamtama-Bintara TNI Angkatan Darat Detasemen Pemeliharaan Pesawat Terbang Landasan Udara Ahmad Yani SEMARANG, *Jurnal Psikologi* 1-8.
- Djaali & Muljono, P. (2007). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo

- Febrianti & Putra. 2018. Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Konflik Kerja-Keluarga Pegawai di UPT Pasar Klungkung, *Jurnal manajemen* 7: 2538-2564.
- Greenberg, J.S. 2004. *Comprehensive Stress Management*. 8 th Edition. New York : Mc Graw Hill Inc
- Handoko,T.H. 2001. *Manajemen*. Yogyakarta : Balai Pustaka
- Hulaifah, G. 2012. Pengaruh StresKerja terhadap KinerjaKaryawan pada PT Bank Mandiri (Persero)Tbk.
- Hurlock. B. E. (2003). *Psikologi perkembangan*: Jakarta: Erlangga.
- King, Laura. A. Psikologi Umum. Diterjemahkan oleh brian marwendy. (2010). Jakarta: Sumanika.
- Lawang, R.M.Z. 2005. *Kapital Sosial Dalam Perspektif Sosiologi*. Cetakan Kedua. FISIP UI Press, Depok.
- Muchlas. (2005). *Perilaku Organisasi*. Gajah Muda University Press: Yogyakarta.
- Musyaddat, Surati, Saufi. 2017. Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat, *Jurnal Manajemen* 1-16
- Osman M Karatepe. 2013. High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intention,. *Internasional Journal* 25: 903-921.
- Prasad, K. (2016). A Comparative Analysis on the Causes of Occupational Stress among Men and Women Employees and its Effect on Performance at the workplace of Information Technology Sector, Hyderabad. *International Journal of Management Excellence*, 7(2), 796.
- Pucangan & Indrawati. 2018. Peran *work-life* dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung, *Jurnal Psikologi* 1: 178:186.
- Putra & Susilawati 2018. Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Self Efficacy Dengan Tingkat Stres Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah, *Jurnal Psikologi* 5: 145-157.

- Rahmadia, Sarianti, Fitria (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Payakumbuh, *Jurnal manajemen* 2: 110-117.
- Robbins, S.P & Judge, T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12, Jakarta : Salemba Empat
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kedelapan. Terjemahan Oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT Prehallindo.
- Samuel & Hwang. 2015. The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industri, *internasional jurnal* 48: 68-82.
- Sang-Woo Lee. 2013. Effects of social support on job stress and job bornout: focus on luxury hotel in seoul, *The Journal of the korea contents Association* 13 (11), 423-432.
- Santi, D.Y. 2003. Hubungan Dukungan Sosial dengan Stres Kerja Pada Pramuniaga. Skripsi. (tidak diterbitkan). Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Wangsa Manggaa
- Santrock, J.W. 2006. *Adolescence (Perkembangan Remaja)*. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sarafino, E. P. 2004. *Health psychology: Biopsychosocial interactions*. Fifth edition. USA: John wiley & Sons.
- Sarafino, E. P. 2008. *Health Psychology Biopsychosocial Interactions*. New York: John Willey.
- Sarafino, E.P. 2002. *Health Psychology : Healthy Psychology Biopsychosocial Interactions*. New York : John Willeyant
- Sarafino, P. E., & Smith, W. T. (2011). *Biopsychosocial interaction seventh edition*. Health psychology. Amerika Serikat: John Wiley & Sons, INC.
- Sarafino. (1994). *Health Psychology Biopsychosocial Inreaction*. USA : Jhon.
- Setiawan & Darminto. 2013. *Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan*, *Jurnal Psikologi* 1: 1-7.
- Smet, B. (1994). *Psikologi kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia
- Sofyandi, Herman & Garniwa, Iwa. (2007) *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu. Universitas Indonesia (UI Press)

- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta Jakarta.
- Sugiyono. (2011), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Statistika untuk penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tallo, Y. M. G. (2004). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perhutani Plywood Industry di Kabupaten Kediri Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1), 1–9.
- Wijono, S. (2010). Psikologi Industri & Organisasi. Jakarta: Kencana
- Wulandari. (2005). Tinjauan Tentang Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial Suami Terhadap Stres Kerja, *Jurnal Manajemen* 3: 417-437.
- Yulia. (2017). Pengaruh Pekerjaan-Keluarga dan Dukungan Sosial Serta Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Wanita di RSD dr. SOEBANDI JEMBER, *Jurnal Manajemen* 11: 76-90.